

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbatasan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya akan banyak melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat sendiri. Tuntutan tersebut diajukan kepada pemerintahan yang dimana aparatur pemerintahan memiliki hak untuk mengatur segala masalah yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, munculah konsep *Good-Governance* (tata pemerintahan yang baik) sebagai jalan keluar untuk memecahkan masalah yang timbul dari tuntutan-tuntutan dalam masyarakat tersebut, sehingga diharapkan mampu untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan publik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sesuai dengan paradigma pelayanan publik yang berkembang yakni *New Public Service (NPS)*. Paradigma *New Public Service (NPS)* memandang publik sebagai citizen atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai *customer* yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau

jasa. *Citizen* adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya.

Salah satu pelayanan publik yang tergolong penting di kalangan masyarakat yaitu pelayanan informasi. Informasi merupakan sekumpulan data/fakta yang diorganisasikan atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima, penerima disini dikatakan sebagai masyarakat. Pengelolaan suatu informasi yang dilakukan di seluruh daerah di Indonesia mengacu pada Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang salah satu tujuannya yaitu meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Salah satu daerah yang yang berpartisipasi dalam pengelolaan informasi yaitu Kota Semarang. Namun di dalam pelaksanaannya, Kota Semarang masih belum maksimal dalam peningkatan pegelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik. Seperti yang dijelaskan pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Pemeringkatan Transparansi Badan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota di
Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013

Peringkat	Badan Publik	Total Nilai
1	Pemerintah Kabupaten Rembang	93
2	Pemerintah Kabupaten Grobogan	88
3	Pemerintah Kota Surakarta	84
4	Pemerintah Kabupaten Jepara Pemerintah Kota Semarang	82
5	Pemerintah Kabupaten Blora Pemerintah Kabupaten Klaten Pemerintah Kabupaten Pekalongan	80
6	Pemerintah Kabupaten Cilacap	78
7	Pemerintah Kabupaten Batang Pemerintah Kabupaten Kebumen	77
8	Pemerintah Kabupaten Pati Pemerintah Kabupaten Semarang Pemerintah Kabupaten Wonosobo	76
9	Pemerintah Kabupaten Demak Pemerintah Kota Magelang Pemerintah Kabupaten Purworejo	74
10	Pemerintah Kabupaten Temanggung	72
11	Pemerintah Kabupaten Boyolali Pemerintah Kabupaten Pemasang	71
12	Pemerintah Kabupaten Kendal Pemerintah Kota Pekalongan	70
13	Pemerintah Kota Salatiga	69
14	Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	68
15	Pemerintah Kabupaten Magelang	67
16	Pemerintah Kabupaten Kudus	66
17	Pemerintah Kabupaten Banyumas Pemerintah Kabupaten Tegal	63
18	Pemerintah Kota Tegal	61
19	Pemerintah Kabupaten Karanganyar Pemerintah Kabupaten Wonogiri	60
20	Pemerintah Kabupaten Brebes Pemerintah Kabupaten Sragen	58
21	Pemerintah Kabupaten Sragen	57
22	Pemerintah Kabupaten Purbalingga	56

Sumber: Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah

Dilihat dari tabel di atas, Kota Semarang berada pada posisi ke-4 se- Jawa Tengah pada Tahun 2013. Kota Semarang masih tergolong cukup dalam

transparansi badan publik namun masih harus ditingkatkan lagi. Maka dari itu Kota Semarang berinisiatif mengembangkan pelayanan yang inovatif. Pelayanan inovatif, dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Setiap daerah di Indonesia mengembangkan pelayanan publik melalui inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai standar pelayanan publik yang baik, sehingga masyarakat atau pengguna pelayanan publik tersebut dapat tercukupi kebutuhannya dengan baik.

Salah satu inovasi yang dikembangkan di Kota Semarang adalah Pusat Informasi Publik (PIP) Kota Semarang. PIP Kota Semarang ini merupakan wadah pelayanan publik berupa tiga pelayanan yaitu pelayanan permohonan data dan informasi, P3M (Pusat Pengelolaan dan Pengaduan Masyarakat) dan penyediaan fasilitas publik berbasis TIK yang diselenggarakan oleh instansi penyedia layanan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Pusat Informasi Publik sebuah lembaga yang awalnya dikelola oleh Sekretariat Daerah Kota Semarang yang kemudian dikelola Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang karena perubahan SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja), dalam pengintegrasian informasi di seluruh Kota Semarang dengan Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik sebagai pengelola inti PIP. Sesuai dengan tugas dan fungsi yang dijelaskan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang bahwa Seksi-seksi di bawah bidang tersebut

bertanggung jawab atas pelaksanaan PIP khususnya mengenai pengintegrasian informasi yang dilakukan.

Pelayanan Pusat Informasi Publik dikatakan inovasi pelayanan karena memberikan kemudahan pada masyarakat untuk memperoleh informasi dengan pemusatan atau pengintegrasian yang dilakukan. Pengintegrasian informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi Daerah atau PPIDutama yang terdapat pada PIP yang kemudian dibantu setiap PPID pembantu yang terdapat pada setiap OPD untuk menyelesaikan permohonan informasi yang diminta oleh masyarakat. Begitupun P3M (Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat) yang melakukan pengintegrasian pengaduan dengan bekerjasama dengan setiap OPD, kemudian didukung oleh fasilitas-fasilitas publik gratis yang mendukung kebutuhan masyarakat pada era globalisasi antara lain lantai 1 Gedung PIP Kota Semarang terdapat Ruang *Broadband Learning Center* (BLC), ruang *operator* pengelola, ruang komunitas, pusat pengaduan masyarakat, ruang internet, ruang baca. Lantai 2 terdapat ruang *server*, ruang dokumen, studio mini, ruang rapat.

Pusat Informasi Publik (PIP) Kota Semarang pada tahun 2016 termasuk menjadi salah satu inovasi pelayanan terbaik dari 99 Inovasi Pelayanan Publik Kementerian PANRB. Inovasi-inovasi ini bersaing dengan 2.476 inovasi peserta kompetisi yang merupakan dari bagian program *One Agency, One Innovation* (OAOI) yang mewajibkan setiap Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota wajib menciptakan minimal 1 inovasi setiap tahun. Dengan penghargaan yang diberikan oleh KemenPANRB kepada PIP sebagai salah satu inovasi pelayanan terbaik dari 99 Inovasi Pelayanan Publik, menjadikan

masyarakat lebih percaya dalam menggunakan pelayanan publik yang disediakan oleh PIP. Terlihat peningkatan pengguna dan pengunjung PIP dalam menggunakan pelayanan-pelayanan yang tersedia dijelaskan dalam tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1. 2
Data Pengunjung Pusat Informasi Publik (PIP) Kota Semarang dari Tahun 2014 – 2017

NO	KETERANGAN	2014	2015	2016	2017		MARET	TOTAL
					JAN	FEB		
1	INFORMASI	355	19648	31049	2432	2229	4955	65929
2	TAMU PENGADUAN	5	47	68	3	3	5	146
3	RUANG KOMUNITAS	69	3054	4004	228	313	553	9035
4	STUDIO MINI	15	4217	6332	345	285	658	12939
5	RUANG P3M	0	925	617	108	34	83	1903
6	LAB. KOMPUTER(BLC)	0	1884	699	8	22	22	2721
7	RUANG BACA	0	0	758	42	48	54	989
8	RUANG RAPAT	0	0	54	0	0	0	54
10	RUANG INTERNET	0	0	4953	532	533	588	7683
11	RUANG PPID	0	0	73	7	12	22	140
	JUMLAH PENGGUNA	444	29775	48607	3705	3479	6940	101539

Sumber: Olahan Data Pusat Informasi Publik (PIP) Tahun 2014-2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa pemohon data/informasi dari tahun 2014 ke tahun 2016 mengalami kenaikan dari 355 sampai 31049, dalam hal tersebut masyarakat Kota Semarang banyak yang memohon data/informasi di PIP dikarenakan kemudahan dalam meminta data/informasi yang diinginkan. Pada tamu pengaduan dari 2014-2016 juga mengalami kenaikan dari 47 sampai 68. Pada pengguna fasilitas mayoritas meningkat dari tahun 2014-2016, kecuali pada pengguna lab komputer (BLC) yang menurun dari 1884 sampai 699. Namun,

dapat dikatakan jika banyak masyarakat yang mengunjungi dan menikmati fasilitas 3 pelayanan tersebut.

PIP Diresmikan pada tanggal 28 Oktober 2014 mengacu pada dasar hukum Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Pusat Informasi Publik, kemudian Pemerintah Kota Semarang berinisiatif membentuk suatu wadah pelayanan publik berupa Pusat Informasi Publik (PIP) yang awalnya dikelola oleh Setda Bidang Pengelolaan Data Elektronik dan kemudian sekarang dikelola oleh Diskominfo Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang oleh Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik.

Menurut Perwal Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Pusat Informasi Publik Kota Semarang PIP dimaksudkan sebagai terobosan agar mampu memberikan pelayanan informasi secara prima yang dibutuhkan masyarakat serta mendukung keterbukaan informasi publik. Sedangkan tujuan PIP antara lain:

1. Menampilkan dan mempublikasikan informasi dan dokumentasi melalui Teknologi, Informasi dan komunikasi.
2. Sebagai bentuk kontribusi dan kepedulian Pemerintah Daerah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis TIK.
3. Akulturasi dan pencerdasan wawasan melalui TIK kepada masyarakat, baik lokal ataupun nasional serta internasional.
4. Perwujudan sentralisasi informasi dan dokumentasi serta pengaduan masyarakat

Melihat permasalahan awal bahwa Kota Semarang terdapat pada posisi ke 4 se-Jawa Tengah yaitu mengenai pengelolaan informasi yang belum maksimal maka dari itu dibentuklah pengintegrasian informasi publik atau PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) melalui Pusat Informasi Publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kota Semarang, dan Keputusan Walikota Semarang No. 821.29 / 265 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Sesuai dengan tujuan PIP poin ke 4 yaitu perwujudan sentralisasi informasi dan dokumentasi serta pengaduan masyarakat. Pada penelitian kali ini difokuskan pada tujuan PIP yang mana perwujudan sentralisasi informasi berupa PPID utama yang berada di dalam PIP dan kemudian PPID pembantu yang terdapat di masing-masing OPD Kota Semarang. Terdapat 232 PPID yang tersebar di 34 SKPD (Setda, Dinas, Badan, Kantor) 16 Kecamatan, 177 Kelurahan dan 5 Perusda yang wajib melayani permohonan informasi di tempat kerjanya. Namun, setelah ada PIP yang didalamnya terdapat PPID utama maka pelayanan informasi dapat dipusatkan kepada PIP. Walaupun pengintegrasian informasi yang dilakukan dengan baik oleh PPID utama di PIP dengan bantuan PPID pembantu di setiap OPD yang seharusnya mempermudah kinerja OPD dalam pemenuhan informasi masyarakat, tetapi masih terdapat masalah yang ditemui dalam hal kecepatan pemenuhan informasi. Seperti yang tertera pada tabel 1.3.

Tabel 1. 3
Daftar Permohonan Informasi PPID Kota Semarang Tahun 2016

NO	TANGGAL	IDENTITAS PEMOHON	JENIS INFORMASI	KETERANGAN
1	30 Mei 2016	Siti Rahma	Perbandingan penjualan industri kosmetik no verbal	Tidak Tersedia
2	8 Agustus 2016	Indra Budi Triaditya	Jalan tol daerah Ngaliyan yang terkena proyek dan jalurnya	Tersedia Follow Up Bp Pras Binamarga Tgl 29/08/16 Pukul 10.00
3	24 Agustus 2016	Rohmiati	Data SLB di Kota Semarang meliputi SMP dan SMA	Tersedia Follow Up Bp Rifki Disdik Tgl 24/08/16 Pukul 19.00
4	5 September 2016	Hanifia Yunastiti	Data APBN Th 2013, 2014, 2015 terutama Pajak Daerah dan Retribusi	Tersedia Follow Up Bp Natal DPKAD Tgl 10/09/16 Pukul 11.47
5	15 September 2016	Rafika Meidiana	Sektor Basis ekonomi Kota Semarang	Tersedia Follow Up Bp Shodiq Humas Tgl 22/09/16 Pukul 08.00
6	16 September 2016	Fery Tanti Astutti	Realisasi Penerimaan dan pengeluaran daerah Th 2006-2015 Pajak Daerah tahun 2006-2015 Rincian Retribusi 2006-2015 PBB-P2 2006-2015	Tersedia Follow Up Bp.Natal DPKAD Tgl 22/09/16 Pukul 08.30
7	19 September 2016	Rosa Pevitananda	Data Program Pengembangan <i>Smart City</i>	Tersedia Follow Up Bp.Arif PDE Tgl 23/09/16 Pukul 11.00
8	19 September 2016	M.Isro Fachrurrizal	Peta Dasar Kota Semarang (SHP File) Kota Semarang Dalam Angka 2010-2015 Informasi Kepariwisata	Tersedia Follow Up Bu Nik Bappeda Tgl 22/09/16 Pukul 10.00
10	21 September 2016	Arini Alfia Rahman	Data Penerapan program generasi bencana di BKKBN Data penelitian tentang strategi pengelolaan pelayanan kependudukan	Tersedia Follow Up Bp Tio Bapermasper by email Tgl 27/09/16 Pukul 09.00

Sumber: Data Olahan PPID Kota Semarang

Dalam data yang disajikan di atas menunjukkan kurang lengkapnya data dan kurangnya koordinasi antara PPID dengan pihak terkait, dijelaskan pada tanggal 30 Mei 2016 permohonan data mengenai perbandingan penjualan industri kosmetik no verbal tidak tersedia dalam pemenuhan datanya. Kemudian, dalam segi kecepatan pemenuhan data, pada tanggal 8 Agustus 2016 mengenai permohonan data jalan tol Daerah Ngaliyan yang terkena proyek dan jalurnya tersedia pada tanggal 29 Agustus 2016, artinya selama 21 hari permohonan data baru dipenuhi. Dalam hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kurangnya respon dari PPID maupun dari Dinas terkait mengenai pemenuhan data yang diminta oleh pemohon. Pegawai PPID yang bertugas juga menjelaskan bahwa permohonan data dapat dipenuhi maksimal 10 hari kerja namun dalam kenyataannya masih ditemukannya lamanya respon yang diberikan oleh PPID. Lamanya respon pemenuhan informasi tersebut dapat berasal dari koordinasi yang kurang baik dari PPID utama dan PPID pembantu di setiap OPD, ataupun masalah internal yang terdapat pada setiap OPD yang mungkin berkaitan dengan pihak lain. Permasalahan yang terjadi kemungkinan berasal dari respon OPD-OPD yang cepat ataupun lambat seperti yang terlihat pada tabel 1.4.

Tabel 1. 4
Daftar Respon OPD Terhadap PPID Utama

No	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
1	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
2	Dinas Perhubungan
3	Dinas Sosial
4	Dinas Lingkungan Hidup
5	Kecamatan Semarang Utara
6	Kecamatan Tembalang
7	Kecamatan Semarang Barat
8	Kecamatan Gajahmungkur
9	Kecamatan Banyumanik
10	Dinas Perumahan dan Pemukiman

Sumber: Data Olahan PPID Kota Semarang

Dalam data yang disajikan di atas menunjukkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menjadi OPD yang tercepat dalam merespon permohonan informasi yang diminta oleh PPID utama. Diikuti dengan Dinas Perumahan dan Pemukiman sebagai OPD yang lama dalam merespon permohonan informasi, sehingga dalam hal tersebut menyebabkan belum efektifnya pelayanan permohonan informasi melalui PIP yang dilakukan secara pengintegrasian oleh PPID.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di Pusat Informasi Publik Kota Semarang yang berdasar pada permasalahan tersebut.

Maka dari itu peneliti mengusulkan penelitian dengan judul ***“Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang”***.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dijelaskan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mendukung dalam efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Tujuan Teoritis
 1. Menganalisis efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
 2. Mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Harapan dari hasil penelitian ini adalah dapat memberikan ilmu pengetahuan mengenai ilmu administrasi publik dalam bidang pelayanan

publik khususnya pada efektivitas pelayanan pada pengintegrasian informasi.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan baik bagi penulis dan pembaca dalam upaya menganalisis efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang serta dapat menjadi bahan masukan bagi PIP untuk meningkatkan pelayanan pengintegrasian informasi di kota Semarang.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai literatur penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori untuk mengkaji penelitian yang dilakukan

Tabel 1. 5
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Nama Pengarang dan Bentuk Jurnal	Hasil Penelitian
1.	Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintah Kabupaten Kulonprogo setelah berlakunya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Felix Avian Reandrianta. Jurnal Hukum. 2016	Pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil pada pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah berjalan secara efektif, hal tersebut ditunjukkan dengan kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kulon Progo yang telah berjalan dengan baik, terwujudnya batasan dan hubungan yang

			<p>jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan catatan sipil, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.</p>
2.	<p>Efektivitas Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang</p>	<p>Fransisca Agustina. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 2016.</p>	<p>Efektivitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang masih kurang efektif hal ini terlihat dari hasil penelitian mengenai komponen standar penyampaian pelayanan yang meliputi: Persyaratan, waktu, prosedur, biaya, produk, dan penanganan pengaduan, masukan dan saran.</p>

3.	Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)	Jumarianto. Jurnal Ilmu Administrasi. 2017	Dari rangkaian pembahasan mengenai efektifitas pelayanan publik khususnya pelayanan proses pembuatan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala dilihat dari beberapa aspek yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu dapat dikatakan efektif dengan prosentase rata-rata diatas 50%
4.	Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda	Annisa Yuliati. Jurnal Admnistrasi Negara. 2017.	Berdasarkan hasil pembahasan mengenai efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran di Kecamatan Samarinda Kota, dilihat dari beberapa aspek yaitu kepastian waktu pelayanan, kemudahan akses,

			sarana prasarana kerja, produk layanan dan kesopanan dan keramahan.
5.	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dispendukcapil Kota Surabaya	Yoke Veranda dan Babang Kusbandrijo. Jurnal Administrasi Publik. 2015	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran dapat dikatakan efektif . Yang dapat dilihat dari Dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur pelayanan tersebut, yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian, berwujud. Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas (66.256%), dapat dikatakan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan

			<p>Pencatatan Sipil sudah Efektif.</p> <p>Dari kelima dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), perhatian (emphaty), serta dimensi berwujud (tangibles) mendapat respon yang positif dari masyarakat. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dari dimensi- dimensi yang mendapat respon yang kurang positif dari masyarakat seperti, kecepatan pelayanan, masalah biaya/denda yang harus dia bayar, pelayanan yang tidak selesai tepat waktu dan kelengkapan sarana dan prasarana.</p>
--	--	--	--

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi negara menurut Dimock&Dimock (1986:5) adalah produk barang-barang dan jasa-jasa yang direncanakan untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang menjadi konsumennya. Administrasi negara berkenaan dengan suatu cara yang sistematis dan dinamis, dengan substansi barang-barang dan jasa-jasa yang diurusnya dan dengan metode, atau proses dengan mana barang dan jasa-jasa tersebut dibuat dan dengan metode, atau proses dengan mana barang dan jasa-jasa tersebut dibuat dan disediakan.

Definisi public administration menurut Waldo (1982:17-18):

- 1) *Public Administration* adalah organisasi dan *management* dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
- 2) *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Berangkat dari pola pemikiran yang ke dua tersebut, tampaknya tidak berlebihan jika kemudian Felix A. Nigro dalam (Darmadi&Sukidin, 2009:7) menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah:

- a. Usaha kelompok bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik
- b. Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan; eksekutif, yudikatif, legislatif, serta pertalian di antara ketiganya.
- c. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (*public policy*) dan merupakan bagian proses politik;
- d. Amat berbeda dengan administrasi privat;

- e. Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

G. Kartasapoetra dalam (Darmadi&Sukidin, 2009:5) memberi pengertian administrasi sebagai suatu alat yang dapat dipakai menjamin kelancaran dan keberesan bagi setiap manusia untuk melakukan perhubungan, persetujuan, dan perjanjian atau lain sebagainya antara sesama manusia dan/atau badan hukum yang dilakukan secara tertulis.

Begitu pula halnya dengan istilah administrasi dalam pengertian sebagai pemerintah atau administrasi publik. Di sini administrasi publik harus kita cerna sebagai satu bagian dari administrasi, yang memusatkan perhatiannya pada bidang-bidang yang bersifat publik.

Menurut Ali Mufiz dalam (Darmadi&Sukidin,2009:7) Administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari kegiatan kerjasama dalam bidang-bidang yang bersifat publik. Oleh karena itu, administrasi publik merupakan cabang dari ilmu administrasi. Dengan demikian, semua teori, konsep, dan analisis yang berlaku dalam ilmu administrasi, juga berlaku bagi ilmu administrasi publik.

Seperti halnya dengan istilah administrasi, istilah administrasi publik pun mempunyai berbagai macam definisi. Tetapi apabila kita telaah lebih mendalam, definisi-definisi mengenai administrasi publik sebenarnya diangkat dari dua pola pemikiran berbeda.

Seperti yang dikutip oleh Felix A. Nigro yaitu berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Dalam hal tersebut administrasi publik berkaitan dengan paradigma administrasi publik yaitu NPS (*New Public Service*).

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Denhardt dan Denhardt (Hardiyansyah, 2011: 4) membagi paradigma administrasi negara menjadi 3 paradigma yaitu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Paradigma yang paling mutakhir dalam administrasi negara menurut Denhardt dan Denhardt adalah NPS. Ketiga perbandingan paradigma dimaksud, disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. 6
Perbandingan Perspektif: Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), and New Public Service (NPS)

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
Peran Pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hirearki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik,

			standar profesional
Struktur Organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2007:28-29)

Dengan pelaksanaan administrasi publik yang berhubungan dengan pelayanan publik pada paradigma NPS, maka dalam pelaksanaan paradigma tersebut diperlukan suatu manajemen publik dalam menggerakkan, merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen menurut Hasibuan (2006:1-2) berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut G.R Terry (2009:9-10) manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangible*). Usahanya ialah mencapai hasil-hasil yang spesifik; biasanya dinyatakan dalam bentuk sasaran-sasaran. Upaya dari kelompok menunjang pencapaian tujuan yang spesifik itu. Manajemen dapat dinyatakan sebagai tidak berwujud (*intangible*), karena tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan hasilnya, yakni output pekerjaan yang cukup, ada kepuasan pribadi, produk dan servisnya lebih baik.

Manajemen menurut Handoko (2003:10) dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan(*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen menurut Sukarno K (1983:4) ialah 1) Proses dari memimpin, membimbing dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir dalam organisasi formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan; 2) Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Fungsi-fungsi manajemen menurut Hasibuan (2006:40-41) yaitu 1) Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. 2) Pengorganisasian

adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. 3) Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. 4) Pengendalian menurut Harold Koontz dalam (Hasibuan, 2006:41) adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

Manajemen publik disini berperan dan dibutuhkan sebagai suatu proses pengorganisasian, penggerak, pengawasan, dan pelaksanaan suatu bentuk pelayanan publik agar dapat terlaksana dengan baik sesuai sasaran yang diinginkan.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Lovelock (1991:7) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Pelayanan menurut Poerwadarminta (1995:571) berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara

melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (2006:186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) (Ratminto,2005: 19-20):

1. Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, artinya Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, artinya Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, artinya Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, dijelaskan bahwa dalam menyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan umum
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Produk pelayan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan yang inovatif, agar dapat diketahui suatu kualitas dan peningkatan pelayanan publik tersebut bertambah baik. Pelayanan inovatif, dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik.

1.5.6 Efektivitas

Efektivitas menurut Steers (1985:5) dijabarkan berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber-dayanya yang langka dan berharga secara sependai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya.

Pandangan dari efektivitas organisasi menurut Tampubolon (2008:173-174) adalah terdiri atas efektivitas individu dan kelompok. Pada tingkat yang paling dasar dalam suatu organisasi terletak pada efektivitas individu. Pandangan ini menekankan pada kinerja individu-individu yang ada di dalam organisasi. Pengertiannya, masing-masing kontribusi yang dapat diberikan individu-individu dalam organisasi sangat ditekankan. Tugas yang harus dilaksanakan biasanya ditetapkan sebagai bagian dari pekerjaan atau posisi di dalam organisasi.

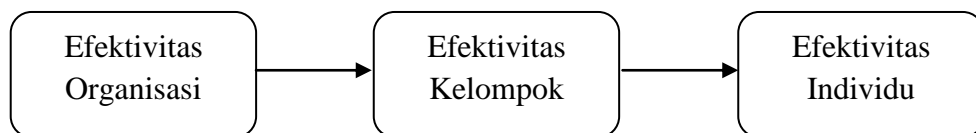
Pada pandangan efektivitas kelompok, penekanannya adalah pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja sebab di samping bekerja sendiri, pada kenyataannya individu biasanya bekerja bersama-sama di dalam kelompok. Dengan demikian, yang dimaksud dengan efektivitas kelompok adalah kontribusi dari semua anggotanya. Walaupun kita sering melihat bahwa dalam suatu organisasi, ada individu-individu yang bekerja secara sendiri dan terpisah dari

individu lainnya, tetapi kita juga melihat ada individu-individu yang bekerja di dalam suatu kelompok yang merupakan suatu *teamwork*.

Namun demikian, efektivitas organisasi adalah lebih banyak dari jumlah efektivitas individu dan kelompok lewat pengaruh sinergistis (kerja sama). Dengan kerja sama, organisasi akan mampu mendapatkan kinerja yang lebih baik dan tinggi tingkatannya daripada kinerja tiap-tiap bagiannya. Hubungan dari ketiga pandangan mengenai efektivitas diperlihatkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 1. 1

Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi



Sumber: Tampubolon (2008:174)

Gambar di atas menerangkan bahwa tanda panah yang menghubungkan tiap-tiap tingkatan tidak berarti menunjukkan bahwa efektivitas individu dapat menyebabkan efektivitas kelompok. Begitu pula efektivitas kelompok, tidak berarti menyebabkan efektivitas organisasi. Gambar panah itu hanya menunjukkan urutan belaka, sebab tiap-tiap efektivitas dapat dipandang sebagai variabel-variabel yang tergantung pada variabel lain, yaitu sebab-sebab dari efektivitas. Misalnya, beberapa sebab dari efektivitas individu adalah ciri fisik, sifat psikologis, dan motivasi, yang juga dapat menyebabkan perbedaan dalam prestasi kerja di antara individu. Untuk hasil kerja kelompok, penyebabnya meliputi kepemimpinan kelompok, komunikasi dan sosialisasi, sedangkan efektivitas organisasi adalah hasil dari sejumlah variabel, termasuk teknologi, kesempatan bak, kecakapan perorangan, motivasi, dan hambatan lingkungan.

1.5.6.1 Kriteria efektivitas organisasi

Kriteria efektivitas organisasi menurut Tampubolon (2008:178-179) sebagai indikator jangka pendek, kriterianya adalah produksi, efisiensi, dan kepuasan pelanggan. Kriteria yang berjangka panjang meliputi dapat menyesuaikan diri serta berkembang dan tumbuh. Hubungan antara kriteria efektivitas dan dimensi waktu diperlihatkan dalam gambar berikut ini.

a. Produksi

Produksi menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Ukuran mengenai produksi meliputi laba, penjualan, *market share*, pelanggan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran tersebut berhubungan secara langsung dengan output, yang dikonsumsi oleh konsumen.

Tabel 1. 7

Kriteria Efektivitas Organisasi

	Waktu		
	Jangka Pendek	Jangka Menengah	Jangka Panjang
Kriteria	Produksi Efisiensi Kepuasan	Dapat menyesuaikan diri dan perkembangan	Dapat hidup terus <i>(continously improvement)</i>

Sumber: Tampubolon (2008:179)

b. Efisiensi

Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (*ratio*) antara output dan input. Ukuran efisiensi meliputi tingkat laba modal atau harta (*rate of return on capital or assets*), biaya per unit, sisa dan pembuangan

bahan, periode waktu mesin tidak aktif (*down time*), biaya pelanggan dan sebagainya.

c. Kepuasan

Konsep kepuasan mendefinisikan penekanan pada perhatian yang menguntungkan bagi anggota organisasi maupun pelanggannya. Dengan kata lain, organisasi harus mampu memberikan kepuasan atau kebutuhan para anggota dan pelanggannya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan dan pelanggan, penggantian karyawan (*turnover*), kemangkiran atau keluhan, baik dari karyawan atau pelanggan diminimalkan.

d. Adaptasi

Kemampuan beradaptasi diartikan dengan sampai beberapa organisasi mampu menanggapi perubahan intern dan ekstern. Kemampuan beradaptasi ini lebih bersifat abstrak, kritis, dan ini berhubungan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan di lingkungan maupun dalam organisasi itu sendiri.

e. Perkembangan

Organisasi harus mengembangkan diri agar tetap hidup atau berjaya untuk jangka panjang. Usaha pengembangan yang umum adalah meningkatkan kemampuan anggotanya dengan mengikutsertakannya pada program-program pelatihan, baik untuk tenaga manajemen maupun remmanajemen. Jadi, ukuran pengembangan di sini menyangkut pertumbuhan dari investasi manusia atau dengan kata lain, meningkatkan kemampuan berfikir dan kemampuan teknis dari anggota organisasi. Tentunya, upaya

ini dilakukan dengan maksud agar organisasi tersebut dapat beroperasi secara baik, dalam suasana yang semakin berkembang.

1.5.6.2 Pengukuran Efektivitas Organisasi

Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu:

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir seakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagiannya-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari sub inndikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target konkret, memiliki sumber daya yang mendukung dan memiliki periode waktu tertentu.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dan komunikasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

1.5.6.3 Faktor-faktor Efektivitas Organisasi

Faktor-faktor Efektivitas Organisasi menurut Steers (1985: 9-11)

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksudkan dengan struktur ialah hubungan yang relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber-daya manusia. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

2. Karakteristik Lingkungan

Efektivitas berpusat pada lingkungan pekerjaan suatu organisasi. Lingkungan itu mencakup dua aspek yang walaupun agak berbeda, namun berhubungan. Yang pertama adalah lingkungan ekstern, yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Yang kedua adalah lingkungan intern, lingkungan ini pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja.

3. Karakteristik Pekerja

Perhatian harus diberikan kepada peranan perbedaan individual antara para pekerja dalam hubungannya dengan efektivitas. Pekerja yang berlainan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Variasi sifat manusia ini sering menyebabkan perilaku orang

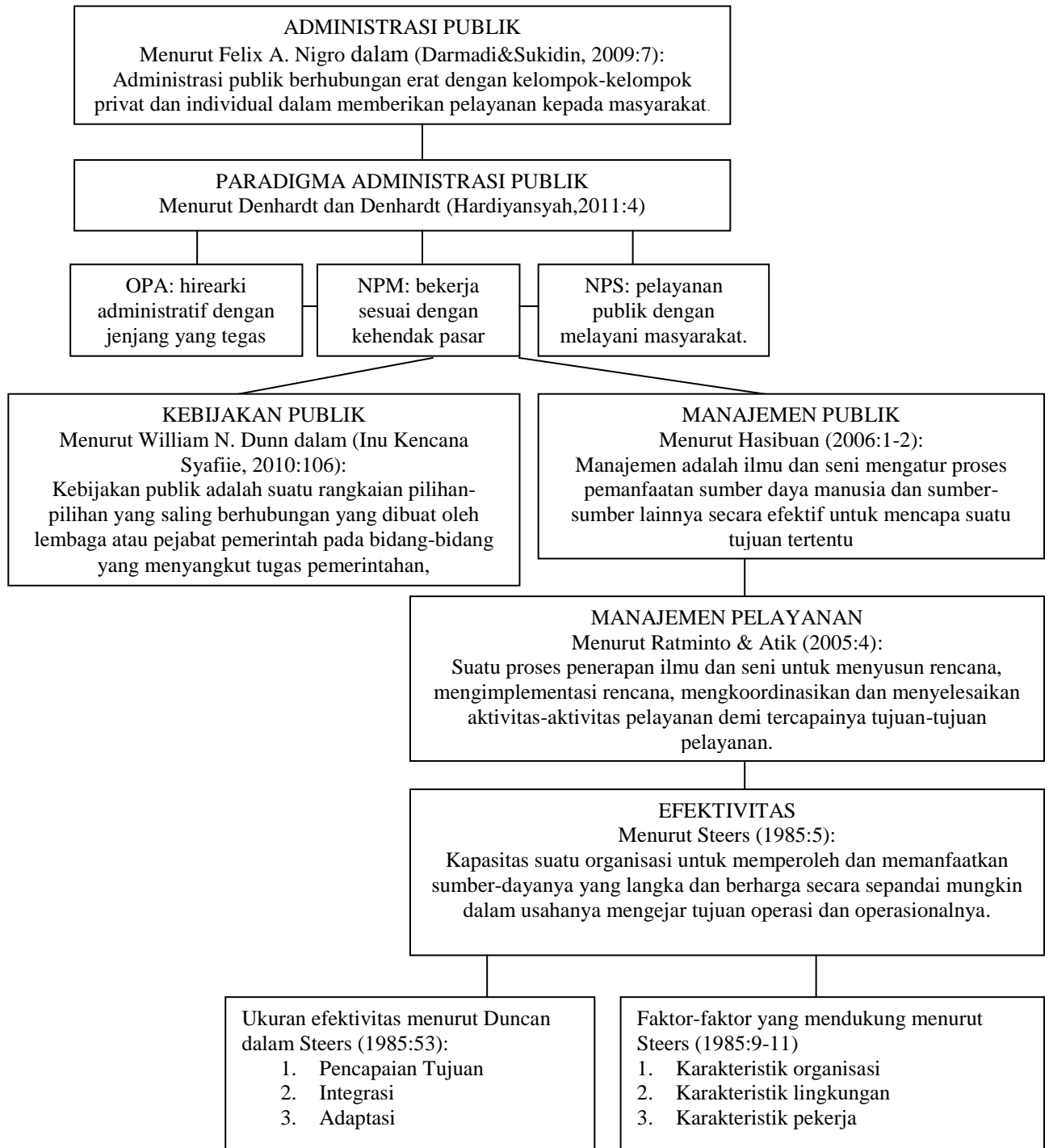
berbeda satu sama lain, walaupun mereka ditempatkan di satu lingkungan kerja yang sama. Lagi pula perbedaan-perbedaan individual ini dapat mempunyai pengaruh yang langsung terhadap dua proses organisasi yang penting, yang dapat berpengaruh efektivitas, Yaitu rasa keterikatan terhadap organisasi atau jangkauan identifikasi para pekerja dengan majikannya, dan prestasi kerja individual.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Di sini kita akan memperlihatkan betapa variasi gaya, kebijakan dan praktek kepemimpinan dapat memperhatikan atau merintangi pencapaian tujuan. Secara umum akan diperlihatkan bahwa para manajer memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu perusahaan melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran. Adalah kewajiban mereka untuk menjamin bahwa struktur organisasi konsisten dengan dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada.

1.5.8 Alur Pikir

Gambar 1. 2
Alur Pikir



1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep menjelaskan unsur utama penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabelnya.

1.6.1 Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian

Untuk melihat suatu efektivitas pelayanan pengintegrasian dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek berikut ini.

1. Pencapaian tujuan

- Kemanfaatan yang dirasakan dengan adanya pelayanan pengintegrasian informasi di PIP
- Kesesuaian peran PIP sebagai sarana pengintegrasian informasi

2. Integrasi

- Proses komunikasi dan koordinasi penyaluran informasi antara PPID pusat di PIP dengan PPID Pembantu di masing-masing OPD
- Keterlibatan masing-masing bidang OPD dengan PPID pembantu dalam pemusatan informasi di PIP

3. Adaptasi

- Proses adaptasi pada awal pelaksanaan pelayanan pengintegrasian informasi di PIP
- Strategi yang dilakukan untuk menghadapi ketidaksesuaian yang dialami pada awal pemusatan informasi di PIP

1.6.2 Faktor yang mendukung efektivitas pelayanan pengintegrasian

Untuk melihat suatu faktor efektivitas dalam inovasi dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek berikut ini.

1. Karakteristik organisasi

- Pembagian kerjapegawai Pusat Informasi Publik Kota Semarang
- Struktur Organisasi

2. Karakteristik Lingkungan

- Keadaan lingkungan sekitar yang mendukung pelaksanaan pelayanan pengintegrasian informasi di PIP
- Respon masyarakat luar terhadap pelayanan pengintegrasian informasi di PIP

3. Karakteristik Pekerja

- Pengembangan sumber daya manusia yang terdapat pada pelayanan pengintegrasian informasi di PIP
- Kemampuan Teknologi yang dimiliki oleh pekerja Pusat Informasi Publik

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Desain Penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif, yang meneliti dengan pemecahan masalah dengan membandingkan gejala-gejala yang dikemukakan, mengadakan klarifikasi gejala-gejala dan menetapkan pengaruh antar gejala yang dikemukakan.

1.7.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Diskominfo Daerah Kota Semarang. Alasan Penulis melakukan penelitian di kantor tersebut karena di Diskominfo khususnya Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik merupakan unit yang bertugas mengawasi, mengelola dan bertanggung jawab dengan Pusat Informasi Publik (PIP) yang melakukan pelayanan pengintegrasian informasi.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, teknik *sampling* yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi yaitu *purposive sampling* pada informan yang dianggap paling mengetahui tentang penelitian yang diteliti sehingga memudahkan dalam obyek/situasi sosial yang diteliti. Kemudian peneliti menggunakan teknik

accidental sampling pada responden yang kebetulan tersedia di tempat penelitian yang sesuai dengan konteks penelitian. Tetapi jika memungkinkan maka peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* untuk sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka mencari orang lain lagi yang dapat dijadikan sumber data. Dengan demikian informan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang
2. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang
3. Para Petugas pelaksana Pusat Informasi Publik Kota Semarang
4. Para PPID pembantu di beberapa OPD
5. Para pengguna pelayanan Pusat Informasi Publik Kota Semarang

1.7.4 Jenis Data

Terdapat dua jenis data yang mendukung dalam penelitian ini. Yaitu data gambar dan kata-kata. Data yang berbentuk gambar didapatkan dari dokumentasi instansi, catatan-catatan, arsip, maupun internet. Sedangkan data yang berbentuk kata-kata diperoleh dari hasil wawancara dan internet yang dilakukan antara peneliti dengan informan di instansi terkait.

1.7.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian menjadi dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam hal ini, peneliti sebagai pengumpul data primer yang menggunakan panduan wawancara. Data primer didapat dari wawancara terhadap beberapa informan. Observasi lapangan peneliti dilakukan di Diskominfo Kota Semarang.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder ini dapat diperoleh dari dokumen, buku, data statistik, laporan, data internet dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini dan data-data yang diolah.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data sesuai standar yang telah ditetapkan. Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Observasi

Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Pusat Informasi Publik (PIP) yang diawasi oleh Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Diskominfo Kota Semarang. Kemudian yang menjadi pengamatan dalam analisis ini adalah pelayanan pengintegrasian informasi oleh Pusat Informasi Publik yang dikelola dan diawasi oleh Bidang

Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Diskominfo Kota Semarang.

2. Wawancara

Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*), peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian. Di dalam penelitian ini, wawancara bertujuan menggali data sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Wawancara tersebut diarahkan kepada pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pengintegrasian informasi di Pusat Informasi Publik (PIP).

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa data-data mengenai PIP dari Diskominfo Kota Semarang.

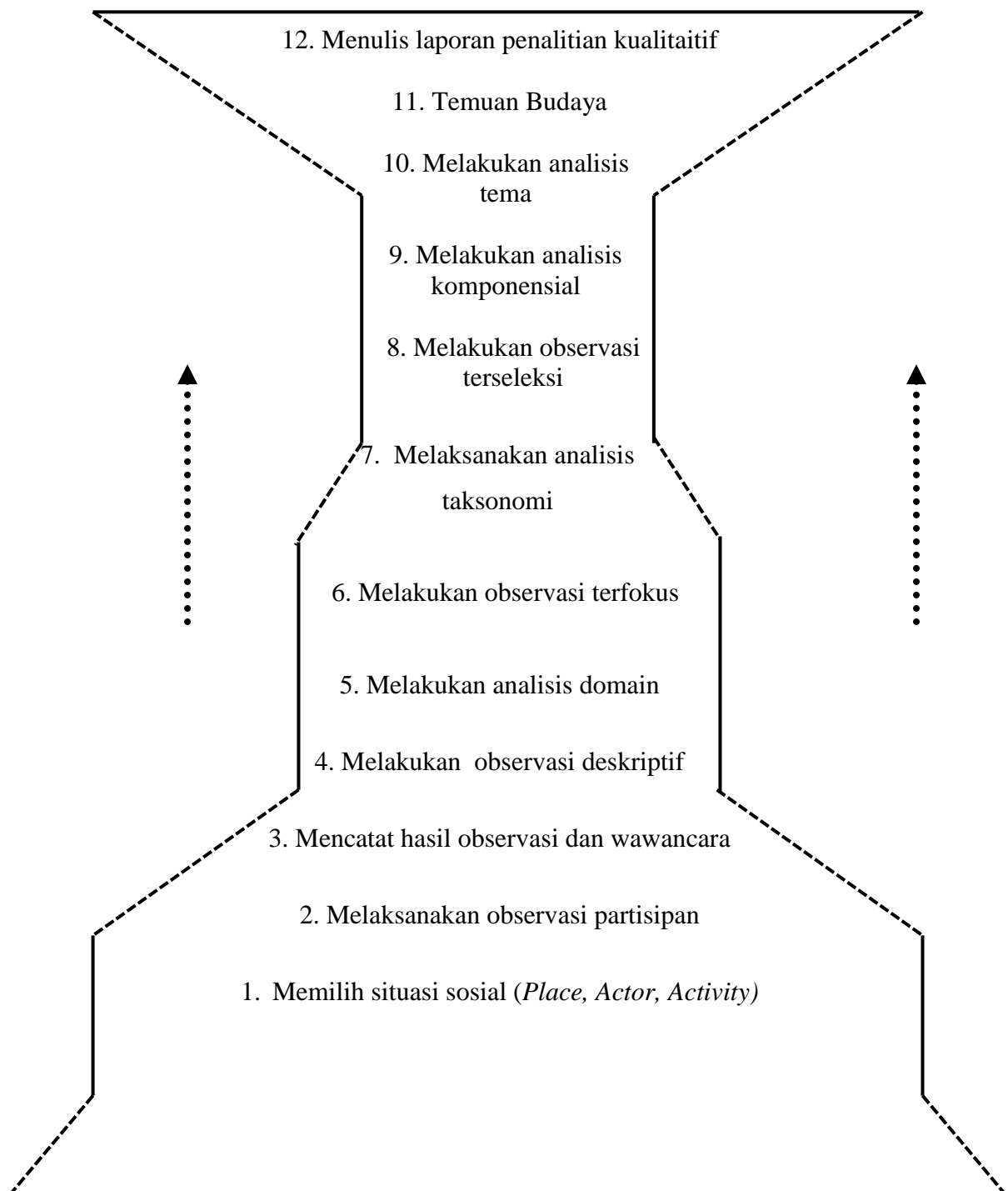
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2007:336) penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara di lapangan.

Analisis data selama dilapangan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data menurut Spradley. Spradley (1980) dalam Sugiyono (2012: 253-254) membagi analisis data dalam berbagai tahapan sebagai berikut pada Gambar 1.4.

Gambar 1.3

Tahap Penelitian Kualitatif Menurut Spradley



Sumber: Sugiyono (2012:254)

Analisis data selama dilapangan pada penelitian ini dibagi dalam beberapa langkah sesuai dengan Gambar 1.4 Penelitian ini dimulai dari menentukan *key informan* atau informan kunci; yang dilanjutkan dengan sesi tanya jawab atau wawancara yang hasilnya dicatat; selanjutnya dianalisis melakukan analisis domain yakni analisis untuk memperoleh gambaran secara umum; dilanjutkan dengan analisis taksonomi yang berusaha menjabarkan domain menjadi lebih rinci dan fokus; kemudian melakukan analisis komponensial dengan mengontraskan data yang ada.

Analisis yang digunakan oleh penulis dalam penelitian yaitu analisis taksonomi. Analisis Taksonomi menurut Sugiyono (2012: 261) adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan menjadi cover term oleh peneliti dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam melalui analisis taksonomi.

1.7.8 Kualitas Data

Setiap penelitian harus berkualitas dan memiliki kredibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau kepercayaan terhadap hasil dan penelitian. Menurut Sugiyono (2009:274) terdapat tiga macam pemeriksaan teknik triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, seperti wawancara yang kemudian dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi data, karena data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada waktu pagi hari sehingga narasumber masih segar.