

BAB III

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai hasil penelitian yang dilakukan selama di lapangan yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, Statistik dan Persandian Kota Semarang yaitu Pusat Informasi Publik (PIP) dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung efek efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, Statistik dan Persandian Kota Semarang yaitu Pusat Informasi Publik (PIP). Penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan.

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh data primer melalui hasil wawancara dengan beberapa informan yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, *snowball sampling* dan *accidental sampling* yang diambil langsung dari sumbernya (subjek penelitian) yaitu informan dari pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dan Pusat Informasi Publik Kota Semarang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan *interview guide* yang telah disiapkan sebagai pedoman pertanyaan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data.

Sesuai dengan hasil wawancara, peneliti menyajikan data-data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, kemudian peneliti juga menganalisis permasalahan yang muncul pada efektivitas inovasi pelayanan publik Pusat

Informasi Publik Kota Semarang yang didukung dengan data-data yang sesuai. Hasil wawancara dengan informan yang diperoleh peneliti kemudian dijabarkan secara deskriptif kualitatif.

3.1 Profil Informan

Sumber data yang diperoleh pada penelitian ini melalui wawancara dengan informan yang dipilih berdasarkan kemampuan dan pengetahuan informan mengenai permasalahan yang diteliti. Informan tersebut antara lain yakni :

Tabel 3. 1
Profil Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Dilinov Kamarullah, S.IP	Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang
2	Istiqomah, S.H., M.M	Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang
3	Kharira Sang Khosana, S.E	Customer Service Pusat Informasi Publik Kota Semarang
4	Bella Rarantica	Pelaksana Pengelola PPID Pusat Informasi Publik Kota Semarang
5	Marsatana Tristy	Pengguna Jasa Pusat Informasi Publik Kota Semarang
6	Agil Ramadhan	Pengguna Jasa Pusat Informasi Publik Kota Semarang
7	Hadi	PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
8	Adit	PPID Pembantu Dinas Sosial

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

Sebuah pelayanan publik yang dilakukan membutuhkan suatu inovasi seperti pemusatan atau pengintegrasian untuk mempermudah kinerja setiap organisasi untuk menunjang suatu pelayanan publik agar dapat berjalan secara efektif. 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.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi, peneliti melihat dari 3 ukuran efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi

3.2.1 Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagiannya-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target konkret, memiliki sumber daya yang mendukung dan memiliki periode waktu tertentu. Dengan melihat indikator pencapaian tujuan yaitu kemanfaatan yang dihasilkan dari pengintegrasian informasi dan kesesuaian peran PIP dalam pengintegrasian informasi.

3.2.1.1 Manfaat Pengintegrasian Informasi

Pusat Informasi Publik menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Pusat Informasi Publik yang merupakan lembaga yang membantu Walikota dalam menyediakan informasi dan dokumentasi serta mengkoordinasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta dimaksudkan sebagai terobosan agar mampu memberikan pelayanan informasi secara prima yang dibutuhkan masyarakat serta mendukung keterbukaan informasi publik di Kota Semarang. Pusat Informasi Publik juga bertujuan untuk menampilkan dan mempublikasikan informasi dan dokumentasi melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi, sebagai bentuk kontribusi dan kepedulian Pemerintah Daerah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, akulturasi dan pencerdasan wawasan melalui teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat baik lokal ataupun nasional serta internasional, perwujudan sentralisasi informasi dan dokumentasi serta pengaduan masyarakat di daerah. Pusat Informasi Publik merupakan inovasi pelayanan publik yang memiliki 3 pelayanan publik yang diunggulkan antara lain permohonan informasi, pengaduan masyarakat, dan fasilitas publik secara gratis. PIP dapat dikatakan sebuah inovasi karena permohonan informasi dan pengaduan masyarakat dilakukan secara integrasi dengan OPD-OPD yang lainnya. Dalam penelitian kali ini menyorot pada integrasi informasi yang dilakukan, sesuai dengan tujuan PIP yaitu sebagai perwujudan sentralisasi informasi

di Kota Semarang, dari tujuan tersebut dilihat dengan indikator efektivitas yang pertama yaitu pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan yang dilakukan oleh PIP dalam hal sentralisasi informasi apakah memberikan manfaat bagi OPD ataupun masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang:

“Ya baik. Karena Dinas itu adalah undergroundnya walikota, ada baiknya semua data itu terkumpul di sebuah institusi misal PIP yang dibawah Dinas Kominfo. Karena integrasinya disitu sehingga dinas-dinas disekitarnya akan mendukung itu, sehingga publik melihatnya bahwa ini sangat efektif, dengan melihat itu maka urusan pariwisata, urusan lain-lain di situ semua. Jadi membuat klien atau *customer* lebih mudah. Tetapi kalau sudah di pusat informasi publik, berarti itu ranahnya publik bisa masuk situ minta data apapun akan dilayani dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.”

(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Bapak Hadi menjelaskan bahwa dengan adanya PIP sebagai pengintegrasian informasi memberikan manfaat yaitu mempermudah masyarakat dalam memohon informasi apapun di satu tempat saja.

Hal senada disampaikan oleh Bapak Adit selaku PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Semarang:

“Dengan adanya pemusatan informasi di PIP sebenarnya membuat kita lebih efektif, terlebih masyarakat langsung datang di OPD, kalo sekarang dengan adanya di PIP lebih efektif dengan datang di satu tempat saja.”

(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang:

“Keunggulan PIP itu ada memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses semua informasi yang ada di Kota Semarang, mulai pembangunan ekonomi dan sosial.”
(Wawancara 8 Maret 2018 pukul 09.30 WIB)

Seperti yang dijelaskan oleh Bu Istiqomah bahwa inovasi pelayanan publik di PIP memberikan manfaat bagi masyarakat melalui pelayanan publik nya berupa permohonan data dan informasi yang semakin mudah tanpa harus menggunakan surat izin, dibandingkan dengan melakukan permohonan dengan dinas yang terkait lebih rumit karena menggunakan surat izin penelitian dan rekomendasi penelitian kemudian dari surat tersebut menunggu disposisi untuk mendapatkan informasi dan data yang diinginkan tetapi dengan menggunakan pelayanan yang diberikan PPID tanpa menggunakan surat izin dapat langsung menerima informasi yang diinginkan. Akses informasi yang mudah dibuktikan dengan lokasi Pusat Informasi Publik yang terletak di tengah-tengah kota sehingga memudahkan masyarakat untuk menjangkau, permohonan informasi juga dapat dilakukan secara online.

Sebagai inovasi pelayanan publik yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi tentu memberikan kemudahan bagi setiap pengguna yang memanfaatkan pelayanan dan fasilitasnya. Kemudahan dalam hal ini berarti kemudahan untuk dilihat, ditemui, digunakan dan dijangkau. Nilai kemudahan yang dihasilkan oleh Pusat Informasi Publik

kota Semarang menurut Kharira Sang Khosana selaku *customer service*

Pusat Informasi Publik Kota Semarang:

“PIP terletak di tengah-tengah kota, jadi transportasi dari arah mana aja kan selalu dilewati.”

(Wawancara 2 Mei 2018 Pukul 14.00 WIB)

Transportasi berpengaruh dalam hal menjangkau akses untuk suatu lokasi tertentu. Apabila suatu transportasi mudah ditemui dan memiliki biaya yang murah maka suatu lokasi tersebut dapat dikatakan strategis. Akses yang mudah dan transportasi yang mudah ditemui juga dibutuhkan dalam inovasi pelayanan publik dalam mendukung kemudahan menjangkau pelayanan publik yang efektif. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Diskominfo Kota Semarang:

“Akses ke PIP dengan adanya BRT menjadi mudah ke balaikota dan harganya juga terjangkau dan bisa menjembatani atau menjadi pendukung terhadap kesuksesan PIP, masyarakat yang jauh terpencil pun bisa menjangkau dengan mudah dengan adanya BRT.”

(Wawancara 8 Maret 2018 pukul 09.30 WIB)

Seperti yang disampaikan Ibu Istiqomah bahwa akses menuju Pusat Informasi Publik dapat dijangkau oleh masyarakat secara mudah dengan adanya transportasi yang terjangkau yaitu BRT (*Bus Rapid Trans*) yang sering melewati kawasan balaikota yaitu jalan Pemuda sehingga dapat menjembatani dan menjadi pendukung terhadap kemudahan akses yang dimiliki Pusat Informasi Publik.

Pusat Informasi Publik memberikan kemudahan berupa 3 in 1 pelayanan publik, atau 3 pelayanan dalam satu atap berupa pelayanan permohonan data dan informasi (PPID), P3M (Pusat Pengelolaan dan Pengaduan Masyarakat) dan penyediaan fasilitas publik berbasis TIK yang diselenggarakan oleh instansi penyedia layanan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang khususnya dikelola oleh Diskominfo Kota Semarang. Berkaitan dengan kemudahan pelayanan publik yang diberikan Pusat Informasi Publik tentunya menimbulkan nilai kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Menurut Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Diskominfo Kota Semarang:

“Dari kepuasan masyarakat dengan banyaknya masyarakat yang berkunjung ke PIP menandakan masyarakat senang dan puas dengan adanya PIP.”
(Wawancara 2 Mei 2018 pukul 15.00 WIB)

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh Kharira Sang Khosana bahwa nilai kepuasan lebih kepada kenyamanan, namun sama dengan pernyataan Ibu Istiqomah bahwa kepuasan ditandai dengan banyak pengunjung yang datang dan menggunakan pelayanan dan fasilitas di Pusat Informasi Publik. Nilai kenyamanan muncul dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang dibutuhkan. Nilai kenyamanan yang dihasilkan oleh Pusat Informasi Publik menurut Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang:

“Saya rasa terbukti nyaman, jarang ada keluhan dari pengguna, user dan pengunjung itu sampai mau tutup tetep ada.”
(Wawancara 4 Mei 2018 pukul 08.30 WIB)

Bapak Dili membuktikan bahwa Pusat Informasi Publik tergolong nyaman karena jarang terdapat keluhan dari masyarakat dan walaupun hampir tutup pengunjung tetap ada yang menggunakan fasilitas yang ada. Terbukti nyaman karena terdapat fasilitas pendukung yang meningkatkan kenyamanan yang dirasakan Agil Ramadhan sebagai pengguna Pusat Informasi Publik:

“Tempat yang nyaman untuk mencari informasi karena tersedia akses *wifi* gratis dan ber AC. Tersedia beberapa komputer dan majalah. Nyaman juga untuk mengerjakan tugas. Ada ruang yang bisa dipinjam untuk komunitas. Di lantai dua tersedia mini studio.”

(Wawancara 8 Maret 2018 Pukul 11.30)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas bahwa keunggulan atau nilai yang dihasilkan oleh pengintegrasian informasi dalam inovasi pelayanan publik di Pusat Informasi Publik Kota Semarang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima data dan informasi dari Kota Semarang melalui PPID. Keunggulan yang dihasilkan dari Pusat Informasi Publik sendiri juga dapat dilihat dari berbagai nilai antara lain nilai kemudahan, nilai kepuasan dan nilai kenyamanan

3.2.1.2 Kesesuaian peran PIP dalam mencapai tujuan

Kesesuaian (*compability*) dalam pencapaian tujuan dimaksudkan untuk melihat apakah pengintegrasian informasi di PIP sesuai dengan tujuan PIP sebagai perwujudan sentralisasi informasi. Berikut hasil penelitian dengan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang:

“Berperan sudah sangat baik, dengan adanya PIP itu yang sebagai unggulan Kota Semarang dirasakan mulai mempermudah kinerja dinas-dinas kota Semarang dalam memenuhi permintaan informasi. Memang hambatan beberapa informasi dan pertanyaan masih harus disinkronkan dan dikoordinasikan dengan instansi yang lainnya”.
(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Bapak Hadi menjelaskan bahwa peran pengintegrasian yang diberikan oleh PIP sebagai sentralisasi informasi sudah sesuai dan mempermudah kinerja OPD dalam memenuhi permintaan informasi setiap masyarakat. Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Adit selaku PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Semarang:

“Perannya sangat membantu, apalagi dikelola dengan satu pintu informasinya, artinya kita sebagai kontributor informasi-informasi itu harus update, Dinas Sosial terbantuan dengan adanya PIP.”
(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Salah satu bukti kesesuaian suatu pengintegrasian informasi adalah pemenuhan kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat.

Seperti yang telah dijelaskan bahwa inovasi diciptakan untuk memenuhi kebutuhan. Seperti yang disampaikan Kharira Sang Khosana selaku *Customer Service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang:

“Menurut saya, sejauh ini sudah memenuhi kebutuhan, tetapi karena kebutuhan masyarakat itu semakin banyak, semakin meningkat, kita lebih mengikuti kebutuhan masyarakat saja, seperti masyarakat butuh informasi *on time* cepet kita dari pemerintah berusaha untuk membantu, butuh pengaduan yang langsung kita membantu juga. Pasti ada yang komplain, kita sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan tetap salah, tetapi kan hanya beberapa mayoritas pada komentar baik dibuktikan dengan pengunjung yang meningkat.”
(Wawancara 2 Mei 2018 Pukul 14.00 WIB)

Kharira Sang Khosana menyampaikan bahwa Pusat Informasi Publik sudah memenuhi kebutuhan walaupun kebutuhan masyarakat semakin banyak karena memang kebutuhan itu tuntutan sesuai dengan perkembangan zaman, namun sebagai pelayanan publik yang baik dapat mengikuti kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Dari sisi masyarakat sendiri Agil Ramadhan sebagai pengguna Pusat Informasi Publik Kota Semarang menambahkan:

“Memenuhi kebutuhan untuk mencari informasi apapun. Khususnya Informasi Kota Semarang. Selain itu, ada perangkat komputer juga untuk mencari dan mengerjakan tugas yang memerlukan internet.”

(Wawancara 8 Maret 2018 Pukul 11.30 WIB)

Agil Ramadhan menjelaskan bahwa kebutuhan masyarakat merasa terpenuhi akan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik dalam mencari informasi mengenai Kota Semarang.

Sebelum terdapat pengintegrasian informasi yang dilakukan, dari sisi masyarakat masih memohon informasi kepada masing-masing OPD. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Aspirasi Informasi Diskominfo Kota Semarang.

“Sebelum adanya PIP ya manual, masyarakat butuh data dan kebingungan juga harus kemana minta datanya, masyarakat harus ke dinas-dinas yang terkait secara langsung, tidak dipungkiri juga masyarakat dipersulit dengan adanya harus membawa surat izin dan lain-lain, tetapi dengan adanya PIP masyarakat bisa langsung terpusat datang ke PIP untuk mendapatkan data dengan cepat tanpa harus membuat surat untuk dinas terkait dan datang langsung ke dinas.”

(Wawancara 8 Maret 2018 pukul 09.30 WIB)

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Istiqomah bahwa sebelum terdapat Pusat Informasi Publik masyarakat secara manual melakukan permohonan informasi dan pengaduan langsung kepada dinas-dinas yang terkait dengan membawa surat izin, namun setelah ada Pusat Informasi Publik masyarakat dapat langsung melakukan permohonan informasi dan pengaduan dengan langsung datang ke Pusat Informasi Publik tanpa membawa surat izin. Marsatana Tristy selaku Pengguna Pelayanan Pusat Informasi Publik Kota Semarang menambahkan:

“Jangkauan pelayanan dulu mendapatkan informasi harus melalui birokrasi yang panjang mulai dari surat pengantar dari lembaga pendidikan, kesbangpol dan instansi terkait”
(Wawancara 8 Maret 2018 Pukul 11.00)

Sebelum terdapat PIP masyarakat dipersulit dengan birokrasi yang kaku oleh OPD-OPD terkait. Namun setelah adanya PIP dipermudah dengan penyediaan wadah pelayanan yang jelas dan mekanisme yang lebih mudah dengan mekanisme awal pemohon datang dan kemudian mengisi buku tamu, pemohon menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada Petugas dan melengkapi data yang diperlukan petugas, data Pemohon kemudian diproses oleh petugas maksimal 10 hari, terakhir Petugas menyampaikan kepada Pemohon tentang data yang diminta dan memberikan Tanda Terima. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik mengenai :

“Sebelum ada PIP yang pasti kita tidak bisa menjangkau pelayanan masyarakat khususnya tentang informasi, komunikasi dan dokumentasi, dulu masyarakat masih melekat ke OPD masing-

masing, orang juga bingung ke OPD gimana, nembusnya gimana, kalau sudah disediakan wadah ke PIP kan sudah jelas, satu gedung kan jadi lebih mudah, kalau dari segi ekonomi kecil kan terbantu banget kan gratis semua, tinggal dia ngisi buku tamu, trus bisa melakukan permohonan informasi.”
(Wawancara 6 Maret 2018 pukul 10.50 WIB)

Dari sisi OPD sendiri, permohonan informasi masih ditangani sendiri sebelum adanya pengintegrasian di PIP. Seperti yang disampaikan Bapak Adit selaku PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Semarang:

“Dulu kita dituntut setiap OPD punya website, sebenarnya bagus. Kalo kami dituntut membuat website sendiri di satu sisi bagus, tetapi seperti tidak ada koordinasi. Memang dinas yang memiliki website sendiri itu bagus, tetapi ada dinas yang tidak memiliki website malah terhambat dalam pemenuhan informasinya. Seperti Dinas Sosial ini juga baru membuat website nya, jadi tidak lancar juga informasinya. PPID utama *collect* data dan informasi dari kita setiap OPD, dibidang lebih bermanfaat ya lebih bermanfaat PIP. Misal saja kita masih belum punya website tetapi, kita masih bisa men share informasi melalui PPID utama di PIP. Jadi PPID yang menyebarkan informasi ke masyarakat.”
(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Seperti yang dijelaskan Bapak Adit bahwa pemenuhan informasi sebelum adanya pengintegrasian informasi di PIP masih melekat pada OPD dalam pemenuhan informasi. Tuntutan memiliki website untuk setiap OPD harusnya mempermudah setiap kinerja OPD dalam pemenuhan informasi tetapi tidak semua OPD memiliki website sehingga menghambat permohonan informasi yang masuk ke OPD yang terkait.

Dalam melakukan pengintegrasian pelayanan publik membutuhkan kesesuaian dengan suatu standar peraturan yang telah ditetapkan untuk pencapaian suatu tujuan. Inovasi pelayanan publik yang berada dalam lingkup pemerintahan menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP)

untuk melaksanakan setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu pelayanan publik yang baik. Seperti yang diungkapkan Kharira Sang Khosana selaku *Customer Service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang mengenai kesesuaian SOP dalam pelaksanaan Pusat Informasi Publik:

“Sejauh ini sih sudah dengan SOP, yang sudah sesuai dengan SOP sih pengaduan, ketepatan waktu data dan informasinya, kendala dari *customer service* sendiri masyarakat masih kurang sopan, dari PPID sendiri ada data yang tidak boleh dipublikasikan tetapi dari pemohon sendiri masih ngeyel, dari pengaduan, pengadu yang mengadu dan sudah dikasih solusi masih mengadu terus, tetapi kita berusaha ya namanya pelayanan kan harus tetap senyum sabar dan membantu.”

(Wawancara 2 Maret 2018 pukul 14.00 WIB)

Seperti yang telah disampaikan oleh Kharira Sang Khosana bahwa tindak lanjut pengaduan dan ketepatan waktu dalam memenuhi permohonan informasi yang sudah sesuai dengan SOP yaitu minimal 10 hari.

Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang menyampaikan bahwa sudah sesuai dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik sesuai dengan SOP dan sejauh ini belum ada kendala yang ditemui.

3.2.2 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. Dalam pengintegrasian informasi, proses koordinasi dan komunikasi

diperlukan untuk kelancaran pelaksanaannya. Sub indikator yang dilihat dari integrasi yaitu proses komunikasi dan koordinasi, keterlibatan bidang lain.

3.2.2.1 Proses komunikasi dan koordinasi

Komunikasi mempunyai peranan sentral dalam masalah efektivitas organisasi. Proses dan pola komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan pekerja ke tujuan dan sasaran organisasi. Proses komunikasi dan koordinasi berperan penting dalam pelaksanaan pengintegrasian informasi. Apabila proses komunikasi dan koordinasi lancar maka tujuan dalam pelaksanaan dapat tercapai. Berikut hasil penelitian dengan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang:

“Selama ini komunikasi lancar karena kita punya grup whatsapp, kalo memang perlu pribadi ya di japri. Sehingga memudahkan koordinasi PPID utama dengan PPID pembantu untuk mengirimkan informasi secara tepat waktu.”
(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Hal mendukung disampaikan oleh Bapak Adit selaku PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Semarang:

“Kita kan punya grup WA nih, atau misalkan ada surat permohonan informasi gitu kan di PPID, ternyata untuk informasi masuknya ke Dinsos kemudian di disposisi ke kami. Kemudian kami penuhi dan diteruskan ke PPID utama.”
(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Hal mendukung disampaikan oleh Bella Rarantica selaku PPID Utama Pusat Informasi Publik Kota Semarang:

“Ya selama ini kalo komunikasi sama koordinasi lewat grup WA mbak, ada grup WA sesama kontributor di setiap OPD, misal ada permohonan informasi bisa langsung japri juga. Memang setelah komunikasi lewat japri nanti saya harus bikin surat dulu untuk kemudian di disposisi ke opd terkait mbak.”

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan di atas bahwa proses komunikasi dan koordinasi dilakukan dengan menggunakan fasilitas teknologi yang ada contohnya menggunakan *whatsapp* sehingga memudahkan dalam berkomunikasi dan lebih lancar. Tetapi dalam pelaksanaan proses komunikasi dan koordinasi tersebut tentunya ditemui hambatan-hambatan seperti yang disampaikan oleh Bapak Adit selaku PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Semarang:

“Mungkin untuk disposisi ya, disposisi masih terjadi kekeliruan, misal harusnya disposisi untuk DPU tapi larinya ke dinas lain. Tapi semakin kesini sudah berkurang karena sudah kita koordinasikan.”
(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Hambatan lain juga disampaikan oleh Kharira Sang Khosana selaku *Customer Service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang:

“Kalo saya pribadi sih enggak ya mbak, karena sudah diatur di SOP, Kendalanya ya kadang kita suka kesulitan terhadap informasi semakin cepat kita masih belajar A sudah ada ilmu baru. Tapi ya sejauh ini kita bisa mengikuti.”
(Wawancara 2 Mei 2018 pukul 14.00 WIB)

Seperti yang disampaikan Kharira Sang Khosana bahwa beliau tidak menemui kerumitan dalam memahami inovasi karena semua sudah diatur dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan. Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Diskominfo Kota Semarang menambahkan jika perkembangan informatika berjalan

dengan cepat, maka sebagai pegawai diharuskan belajar untuk mengikuti perkembangan zaman, dalam hal kendala pemahaman inovasi tentu ditemui tetapi karena dilakukan pembelajaran terus menerus maka kesulitan untuk memahami bukan jadi masalah.

1.2.2.2 Keterlibatan bidang lain

Dalam pelaksanaan pengintegrasian informasi tentunya melibatkan bidang-bidang lain untuk mendukung pemenuhan informasi yang efektif. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Bersangkutan antara bidang satu dengan yang lainnya untuk memperoleh informasi. Ya jadi kan misal ada permohonan informasi, kemudian masuk ke bagian sekretariat trus turun di disposisi langsung ke bagian kontributor, kemudian saya *collect* data, saya teruskan ke pemohonnya maupun ke PPID nya.”
(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Dalam koordinasi dengan bidang-bidang yang bersangkutan dalam organisasi dapat ditemui hambatan atau kendala. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Selama ini tidak ya, karena sudah tau ini ranahnya siapa gitu kan, ini tentang ini, itu tentang itu, saya sendiri pernah bertugas di bidang lain jadi tau lah ini ranahnya ini.”
(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan di atas bahwa keterlibatan antara bidang-bidang lain di OPD yang terkait berpengaruh untuk proses pemenuhan informasi. Koordinasi yang terjadi antara PPID

Pembantu dengan bidang – bidang yang bersangkutan berjalan dengan baik dan tidak ada kendala

3.2.3 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.

3.2.3.1 Proses adaptasi

Dalam adaptasi pasti melalui sebuah proses untuk dapat menyesuaikan perubahan yang terjadi, perubahan internal maupun eksternal. Berikut pernyataan dari Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang:

“Proses adaptasi PIP pada awalnya memang agak sulit ya, karena keterbatasan anggaran trus keterbatasan pemahaman perangkat daerah, masing-masing kan nggak sama bagaimana keterbukaan informasi sama menanggapi pengaduan kan masing-masing nggak sama mesti ada masalah cuma kan setelah lambat laun ada payung hukumnya, perwal, ada penunjukan pejabat pengelola PPID yang baru yang tiap Dinas ada, trus ada admin Lapor Hendi, itu kan lambat laun ya udah lancar sampai sekarang. Untuk PPID pada setiap dinas ada, tapi PPID utama ada di Diskominfo. Cuma di dalam keanggotaan, mengikutsertakan OPD lain. di bawah PPID utama ada PPID pembantu ada di setiap dinas.”
(Wawancara 6 Maret 2018 pukul 10.50 WIB)

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dili bahwa proses adaptasi awal dibentuknya PIP ditemui kendala yaitu keterbatasan anggaran, keterbatasan pemahaman perangkat daerah tetapi lambat laun dibentuk payung hukum berupa Peraturan Walikota mengenai Pusat Informasi

Publik. Kemudian penunjukan PPID di setiap dinas yang disebut PPID Pembantu. PPID Pembantu disini merupakan Sekretaris/Ka.Bag TU OPD se-Kota Semarang dan Pejabat Pelayanan Informasi Publik di BUMD yang bertugas menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi yang ada di lingkungannya kepada publik, sedangkan PPID utama terdapat pada Diskominfo yaitu Kepala Diskominfo sebagai PPID Utama dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Publik Diskominfo sebagai Sekretariat. Kharira Sang Khosana selaku *Customer Service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang juga menambahkan keadaan pada awal beroperasi PIP:

“Kalo dulu awal mula ceritanya sangat sepi, sepi banget, trus kita yang dikencengin media sosialnya mbak, setelah kita promosi terus, dari dinas-dinas sering dateng rapat, trus lama-lama banyak sampai sekarang per bulan itu rata-rata sekitar 3000 pengunjung.”
(Wawancara 6 Maret 2018 Pukul 11.30 WIB)

Dalam proses adaptasi yang terjadi pada awalnya tidak berjalan dengan lancar, dan ditemui beberapa kendala antara lain keterbatasan anggaran, pemahaman inovasi dari beberapa perangkat daerah yang berbeda-beda. Pada awal beroperasinya PIP masih sepi pengunjung, sehingga promosi dilakukan melalui media sosial untuk menarik minat pengunjung.

3.2.3.1 Strategi dalam menghadapi proses adaptasi

Dalam menghadapi perubahan yang terjadi saat proses adaptasi diperlukan strategi untuk menghadapi adaptasi agar pelaksanaan selanjutnya berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan. Berikut hasil

wawancara dengan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Tergantung SDM yang menangani itu, ya belajar dulu deh, harus komunikasi juga sama temen temen di Dinas lain. Harus tau juga ranahnya pariwisata itu apa saja, itu milik provinsi itu milik kota, itu namanya aset dll. Kalo tidak belajar nanti menjawabnya lambat. Kemudian dalam hal ini *leading sector* nya yaitu diskominfo ya diskominfo yang aktif mengundang PPID pembantu, bagaimana menangani informasi publik, ada narasumber yang berkompeten dari provinsi. Kita belajar juga *positioning* PPID di Semarang itu bagaimana. SDM nya harus jelas, sistem nya bagaimana.”
(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Pernyataan lain disampaikan oleh Bapak Adit selaku PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Semarang.

“Kita dulu itu kontributor PPID pada awal dikasih Bimtek pengelolaan informasi untuk meminimalisir kendala-kendala yang terjadi. Bimtek nya dari Diskominfo.”
(Wawancara 13 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas menunjukkan strategi yang dilakukan yaitu strategi eksternal yaitu berkomunikasi dengan sesama PPID Pembantu di OPD lain dan Bimtek yang dilaksanakan untuk melatih pengelolaan informasi bagi PPID Pembantu yang bertugas di setiap OPD.

Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui mengenai efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di Pusat Informasi Publik Kota Semarang yang dilihat dari pencapaian tujuan yang menghasilkan manfaat atau keuntungan relatif (*relative advantage*) yang dilihat dari berbagai nilai antara lain nilai sosial, nilai kemudahan, nilai kepuasan, dan nilai kenyamanan. Kemudian kesesuaian (*compability*)

antara peran PIP yang dijalankan dengan tujuannya yaitu perwujudan sentralisasi informasi Kota Semarang sudah sesuai dengan peran PIP dibuktikan dengan OPD-OPD terkait terbantu dengan adanya pemusatan informasi sehingga mempermudah kinerja OPD dalam pemenuhan kebutuhan terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi dilihat dari proses koordinasi antara PPID Utama dengan PPID Pembantu, koordinasi dan komunikasi dilakukan melalui fasilitas teknologi yaitu *whatsapp* namun masih terdapat kendala pada disposisi kepada OPD terkait yang kadang masih keliru dalam hal urusan dinas mana yang benar untuk memenuhi permohonan informasi yang diminta masyarakat, kemudian keterlibatan bidang lain dalam pelaksanaan pengintegrasian informasi dalam bidang-bidang di OPD terkait pada PPID pembantu saling bersangkutan karena bertujuan untuk memenuhi permohonan informasi sehingga diperlukan koordinasi dengan bidang lain. Adapadawal pelaksanaan pengintegrasian informasi cukup sulit karena terdapat kendala yaitu keterbatasan anggaran, pemahaman inovasi dari beberapa perangkat daerah yang berbeda-beda. Strategi yang dilakukan dalam menghadapi proses adaptasi tersebut adalah pemahaman dari masing-masing pekerja yaitu berkomunikasi dengan OPD lain dan terdapat Bimtek dari Diskominfo untuk PPID pembantu setiap dinas.

Setelah menguraikan hasil wawancara mengenai efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik Kota Semarang, maka selanjutnya akan diuraikan pula hasil wawancara terkait

dengan faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik Kota Semarang, yang dijabarkan sebagai berikut.

1.2 Faktor-faktor yang mendukung dalam efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi

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.

Dalam mengukur faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik, peneliti melihat dari 4 indikator yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, dan karakteristik pekerja.

3.3.1 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. Sub indikator yang dilihat yaitu pembagian kerja dan struktur organisasi.

3.3.1.1 Pembagian Kerja

Pembagian kerja merupakan pemisahan jenis pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok individu tertentu. Di dalam sebuah instansi diperlukan untuk memudahkan dan menghindarkan bentrok kerja. Diwujudkan untuk mengelompokkan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing personil atau unit kerja. Dengan jadwal ataupun definisi pembagian pekerjaan akan disesuaikan dengan kemampuan seorang atau unit yang lebih terlihat, dan yang jelas lebih mengurangi tingkat kerumitan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hadi selaku PPID pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Ya kalo pembagian kerja untuk PPID sendiri itu pegawainya dari bidang yang mengurus informasi di dinas ini. Untuk tugas sebagai PPID pembantu sudah jelas di SOP pengelolaan informasi.”
(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Pernyataan lain disampaikan oleh Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang:

“Untuk pembagian kerja di PIP ada SK pengelola PIP ada, dan sudah diatur dalam SOP”
(Wawancara 6 Maret 2018 Pukul 10.50 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Dili dan Bapak Hadi di atas mengenai pembagian kerja pegawai Pusat Informasi Publik Kota Semarang bahwa pembagian kerja para pegawai atau karyawan sudah jelas diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh Diskominfo.

3.3.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan ataupun hubungan antara atasan dan bawahan dalam setiap bagian yang berbeda-beda pada suatu organisasi untuk melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Inovasi pelayanan publik tentu memiliki struktur organisasi untuk mengetahui tupoksi masing-masing posisi nya dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Struktur organisasi di sini berpengaruh terhadap hubungan antara atasan dan bawahan apakah dengan hubungan tersebut terlalu kaku atau tidak dan berdampak pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Menurut Kharira Sang Khosana selaku *customer service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang mengenai posisi struktur organisasi dalam PIP:

“Enggak kaku sih mbak. Karena kita setiap minggu kalo ada keluhan apa bisa disampaikan langsung ke atasan kita, selain itu juga ada *whatsapp* grup nya juga. Walaupun jauh kita masih bisa menyampaikan keluh kesah kepada atasan kita diberikan solusi juga.”

(Wawancara 2 Mei 2018 pukul 14.00 WIB)

Kharira Sang Khosana menyampaikan bahwa struktur organisasi yang ada tidak kaku, terdapat juga solusi yang diberikan dari atasan jika terdapat suatu masalah yang dialami oleh bawahannya. Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Diskominfo Kota Semarang menambahkan:

“Tidak kaku, karena kita berada di satu dinas. dulu PIP ada 3 pelayanan semuanya berbeda leader, faslitas oleh PDE, informasi oleh linmas pengaduan oleh organisasi. Itu koordinasi sangat sulit karena berbeda kepala, kalo sekarang begitu berada di satu dinas

otomatis koordinasi lebih mudah, apalagi yang melaksanakan satu bidang pada masing masing pelayanan.”
(Wawancara 2 Mei 2018 pukul 15.00 WIB)

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Istiqomah bahwa struktur organisasi PIP sekarang berada dalam satu dinas yaitu Diskominfo menjadi lebih lancar dan mudah dalam hal koordinasinya. Sedangkan, Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang menambahkan bahwa struktur organisasi PIP tidak terlalu kaku karena memerhatikan etika birokrasi dan hirarki.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas mengenai struktur organisasi Pusat Informasi Publik Kota Semarang tidak terlalu kaku dalam hubungan antara atasan dan bawahan, koordinasi juga mudah dan lancar kepada pelaksana PIP dalam melaksanakan pelayanan karena tetap memperhatikan etika birokrasi dan hirarki.

3.3.2 Karakteristik Lingkungan

Budaya berperan penting dalam memengaruhi dan memelihara inovasi, antara lain adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka. Sub indikator yang dapat dilihat pada indikator karakteristik lingkungan yaitu keadaan lingkungan dan respon masyarakat.

3.3.2.1 Keadaan Lingkungan

Suatu inovasi pelayanan publik berupa pengintegrasian yang dilaksanakan di suatu lingkungan tertentu tentunya memengaruhi suatu pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut. Dari suatu keadaan lingkungan yang

mendukung maupun tidak mendukung berpengaruh besar terhadap keberhasilan inovasi pelayanan publik. Berikut hasil penelitian dengan Kharira Sang Khosana selaku Customer *Service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang:

“Menurut saya sih kondusif ya, karena kan tujuannya PIP berdiri untuk memperkenalkan masyarakat umum bahwa ini lho balaikota punya PIP, pusat informasi publik Kota Semarang di sini kita ada 3 in 1 Pelayanan Publik yang dulu orang mau masuk balaikota kan serem gitu kan, serba kaku, ternyata tu enggak setelah ada PIP tu orang merasa lebih santai, bisa minta apa aja yang kita butuhkan data dan pengaduan.”

(Wawancara 6 Maret 2018 Pukul 11.30 WIB)

Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang menambahkan bahwa lingkungan sekitar PIP juga kondusif karena terdapat keamanan dan penjagaan dari satpol PP serta penjagaan parkir oleh Dishub, sedangkan dari menurut Agil Ramadhan selaku Pengguna Pusat Informasi Publik Kota Semarang juga menyampaikan akses yang mudah untuk ke PIP karena letaknya di balaikota dan dekat dengan pusat kota.

Pernyataan lain didukung oleh Bapak Hadi selaku PPID pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Sangat mendukung karena sudah menjadi ranahnya diskominfo, karena informasi kota jadinya mewakili kota. SDM nya sana lebih tinggi dari sini. Jadi saya *welcome* saja dengan teman-teman disana.”

(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Adit selaku PPID pembantu Dinas Sosial Kota Semarang.

“Ya harus mendukung, bukan mau tidak mau, kita mengertinya itu apapun bentuk informasinya itu berasal dari walikota atau pemerintah, walupun kita bekerja di dingsos ya apapun informasi yang keluar itu tetap informasi milik Pemerintah Kota Semarang. Begitu juga dengan yang lain.”

Berdasarkan pernyataan beberapa informan di atas mengenai keadaan lingkungan sekitar bahwa lingkungan sekitar inovasi di Pusat Informasi Publik Kota Semarang tergolong kondusif dan mendukung karena letaknya di pusat kota, serta terletak di lingkungan Balai Kota sehingga memudahkan masyarakat untuk menjangkau pelayanan di Pusat Informasi Publik. Setelah ada PIP, lingkungan sekitar Balai Kota yang dulunya terkesan kaku, sekarang lebih terbuka dan luwes. Dari sisi OPD sendiri mendukung dengan adanya pengintegrasian informasi karena sangat membantu penyaluran informasi Kota Semarang

3.3.2.2 Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Pengintegrasian

Informasi

Inovasi Pelayanan Publik berupa pengintegrasian dapat berjalan secara lancar karena didukung juga oleh respon masyarakat yang baik. Tanpa adanya respon masyarakat, pelayanan publik tidak akan berkembang dan berkelanjutan. Terlebih lagi jika pelayanan publik yang diberikan memiliki manfaat dan kemudahan bagi masyarakat, hal tersebut pasti akan mendukung respon masyarakat yang tinggi. Kharira Sang Khosana selaku *Customer Service* Pusat Informasi Publik Kota Semarang menambahkan mengenai respon masyarakat yang tinggi ditambah dengan feedback atau ulasan di medsos:

“Respon masyarakat bagus dibuktikan dengan data kita setiap bulan pengunjung rata-rata 3000. Biasanya kalo feedback kita liat dari media sosial, biasanya banyak yang follow kemudian ngasih *love* gitu, pada merekomendasikan untuk kesini, nggak cuma di dalam Semarang aja tapi juga dari luar Semarang juga sudah banyak yang berkunjung kesini. Dari satu mulut ke mulut lain, dari media sosial dan orang-orang yang pernah merasakan datang kesini. Dari luar negeri juga ada yang datang kesini, dari pemerintah sana, kayak kemarin itu tamu dari banyak sih mbak, dari Singapura, ada yang pernah magang disini juga, pertukaran pelajar itu udah banyak. Padahal kita berdiri baru 3 tahun. Itu kebanyakan dari media sosial sangat membantu.”
(Wawancara 6 Maret 2018 Pukul 11.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari Kharira Sang Khosana di atas mengenai respon masyarakat terhadap pelaksanaan inovasi di Pusat Informasi Publik Kota Semarang bahwa respon dari masyarakat sendiri bagus dibuktikan dengan jumlah pengunjung PIP yang meningkat dari tahun ke tahun, kemudian *feedback*, *review* dan rekomendasi yang diberikan masyarakat di media sosial juga bagus. Selain itu, juga terdapat pengunjung dari luar negeri dan pemerintah luar negeri pernah berkunjung di Pusat Informasi Publik

3.3.3 Karakteristik Pekerja

Suatu organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan *coaching* dalam organisasi serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja, sehingga organisasi dapat mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif. Sub indikator yang dapat dilihat pada

karakteristik pekerja yaitu pengembangan sumber daya manusia dan kemampuan teknologi.

3.3.3.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kegiatan pengembangan SDM bertujuan mengembangkan setiap karyawan sehingga baik perusahaan dan karyawan dapat mencapai tujuan mereka. Dalam inovasi pelayanan publik tentunya memerlukan pengembangan sumber daya manusia untuk menciptakan para pegawai yang inovatif dan kompeten dalam melaksanakan suatu inovasi pelayanan publik agar berjalan secara efektif. Berikut hasil penelitian dengan Bapak Dili selaku Kasi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Semarang:

“Untuk pelatihan dan pengembangan SDM ada, untuk PPID ada sendiri, P3M ada sendiri, dilakukan setiap tahun. Pelatihan diadakan awal tahun, awal perekrutan, biasanya gabung dengan pelayanan publik yang lain.

(Wawancara 6 Maret 2018 Pukul 10.50 WIB)

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dili mengenai pengembangan SDM yang dilakukan berupa pelatihan masing-masing mengenai pelayanan PPID dan P3M dilakukan setiap awal tahun. Untuk PPID sendiri pelatihan yang dilakukan lebih terhadap Bimbingan Teknis (Bimtek) dan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Hadi selaku PPID pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Dapat bimtek, diklat untuk mengelola informasi yang bisa dipublikasikan dan informasi yang dikecualikan.”

(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas mengenai pengembangan sumber daya manusia pada Pusat Informasi Publik bahwa terdapat pengembangan SDM berupa pelatihan yang dilakukan pada awal tahun yang dilakukan pada awal perekrutan. Pelatihan tersebut berupa bagaimana menjadi seorang pelayan di pelayanan publik serta terdapat pelatihan TIK untuk masing-masing pegawai.

3.3.3.2 Kemampuan Teknologi

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparaturnya. Salah satu solusi yang diperlukan adalah kemampuan setiap pegawai untuk dapat meleak teknologi demi mendukungnya tersalurkannya pelayanan publik dengan menggunakan teknologi yang ada, maka dari itu pada pelayanan publik yang berbasis teknologi diharuskan juga untuk pegawai pelayanan publik dapat menguasai kemampuan teknologi. Ibu Istiqomah selaku Kasi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang menambahkan bahwa:

“Untuk kemampuan teknologi sudah sangat mendukung, karena memang syaratnya harus bisa komputer, komunikasi, dan internet. (Wawancara 8 Maret 2018 Pukul 09.30 WIB)

Kemampuan teknologi yang harus dimiliki pegawai Pusat Informasi Publik yaitu minimal komputerisasi, komunikasi dengan baik untuk melayani pengunjung yang memohon informasi.

Sedangkan menurut Kharira Sang Khosana selaku Customer Service Pusat Informasi Publik Kota Semarang juga menambahkan:

“Pegawai dalam hal kemampuan teknologi sudah memenuhi dibuktikan dengan hapenya *smartphone* dan kita selalu me *repost*

hal-hal baru ke facebook ke instagram maupun media sosial lainnya. Ada bidang khusus mengelola medianya di diskominfo, IT ada informasi ada.”

(Wawancara 2 Mei 2018 pukul 14.00 WIB)

Pernyataan lain disampaikan Bapak Hadi selaku PPID Pembantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

“Kendala SDM masih kurang dalam pemahaman pengelolaan informasi melalui teknologi. Tidak semua khusus menangani ini. Di dinas kan bisa kena *rolling* juga, sehingga pegawai sebagai PPID pembantu harus berganti personal lagi dan mulai dari awal lagi.”

(Wawancara 9 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas mengenai kemampuan teknologi Pusat Informasi Publik bahwa kemampuan teknologi di PIP sudah cukup baik dibuktikan dengan pegawai PIP minimal memiliki kemampuan untuk komputerisasi dan internet, terdapat bidang khusus yang mengelola TI. Kemudian dibuktikan hampir semua pegawai memiliki *smartphone* yang digunakan untuk meng-update hal-hal baru di media sosialnya. Namun terdapat kendala dari PPID pembantu salah satu OPD yaitu masih terdapat pemahaman pegawai yang kurang mengenai pengelolaan informasi melalui teknologi karena terjadinya *rolling* sehingga mengharuskan setiap pegawai baru yang bertugas mengelola informasi harus belajar dari awal lagi.

Dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui mengenai faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik Kota Semarang yang dilihat dari karakteristik organisasi yaitu pembagian kerja jelas karena sudah tertera di SOP (Standar

Operasional Prosedur) dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, struktur organisasi yang tidak kaku karena memerhatikan etika birokrasi dan hirarki sehingga koordinasi antara atasan dan bawahan lancar. Karakteristik lingkungan dilihat dari lingkungan di sekitar PIP yang kondusif letaknya di pusat kota dan di balai kota yang dekat dengan beberapa OPD Kota Semarang yang mendukung pelaksanaan pelayanan pengintegrasian informasi Kota Semarang. Respon masyarakat yang baik dibuktikan dari jumlah pengunjung yang meningkat dari tahun ke tahun dan keterbukaan pegawai yang baik karena dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Karakteristik pekerja dilihat dari pengembangan SDM yang dilakukan dengan Bimtek dan Diklat dari Diskominfo maupun dari provinsi tentang pengelolaan informasi yang benar, kemampuan teknologi pegawai memadai ditandai dengan minimal memiliki kemampuan internet dan komputerisasi namun masih terdapat pemahaman pegawai yang kurang mengenai pengelolaan informasi melalui teknologi karena terjadinya *rolling* sehingga mengharuskan setiap pegawai baru yang bertugas mengelola informasi harus belajar dari awal lagi.