

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penelitian dilakukan untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Analisis yang perlu dilakukan yaitu bagaimana keefektifan suatu pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik. Pada bab ini peneliti akan memparkan hasil analisis penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara dengan informan yang sudah dipilih mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik pada Pusat Informasi Publik dan dianalisis sesuai dengan fokus dan kajian penelitian.

1.1 Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Pencapaian Tujuan dalam Pusat Informasi Publik

Faktor-faktor yang menentukan dalam efektivitas pengintegrasian informasi dalam Pusat Informasi Publik meliputi karakteristik organisasi, lingkungan dan pekerja. 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. Faktor pertama dalam mendukung efektivitas adalah karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi menurut Steers (1985:9) 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.

.Dalam pelaksanaan pengintegrasian informasi, organisasi menentukan pencapaian tujuan dalam pengintegrasian informasi di PIP. Organisasi memiliki sub indikator pembagian kerja dan struktur organisasi. Pembagian kerja pada PIP dan PPID sudah jelas tertera pada SOP (*Standar Operasional Prosedur*) menurut Joko Dwi Susanto (2014:8) merupakan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas sesuai dengan regulasi. juga mendorong pegawai dalam melaksanakan tugas nya di Pusat Informasi Publik untuk melaksanakan pencapaian tujuan yaitu perwujudan sentralisasiinformasi di Kota Semarang. Struktur organisasi yang tidak terlalu kaku mempengaruhi komunikasi antara atasan dan bawahan yang menjadikan komunikasi mereka lancar sehingga pembagian kerja yang jelas dan sudah sesuai dengan SOP juga mendorong pegawai dalam melaksanakan tugas nya di Pusat Informasi Publik.

Selain itu, karakteristik lingkungan juga dapat menentukan pencapaian tujuan dalam Pusat Informasi Publik. 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. Lingkungan berpengaruh terhadap suatu pencapaian tujuan pada inovasi pelayanan publik, khususnya pengintegrasian informasi yang bertujuan mewujudkan sentralisasi informasi dan bermanfaat terhadap penyaluran informasi dari OPD-OPD kepada masyarakat. Lingkungan pada sekitar PIP kondusif karena letaknya berada di pusat kota, mudah dijangkau masyarakat karena letaknya di balaikota sehingga mendukung keterbukaan informasi semakin cepat kepada masyarakat. Dengan tempatnya ada di balaikota juga maka dekat juga dengan beberapa OPD yang letaknya di balaikota sehingga pemenuhn informasi yang berasal dari OPD juga dapat terpenuhi dengan cepat ke masyarakat, kemudian didukung juga respon masyarakat yang baik ditandai dengan jumlah masyarakat yang semakin meningkat setiap tahunnya membuktikan bahwa pencapaian tujuan sebagai perwujudan sentralisasi informasi didukung oleh lingkungan dan respon masyarakat yang baik.

Dilihat dari faktor lain yaitu karakteristik pekerja menurut Steers (1985:9) 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. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Pusat Informasi Publik berupa pengintegrasian informasi didukung oleh pegawai yang kompeten dengan pelatihan dan pengembangan SDM berupa Bimtek dan Diklat. Bukan hanya pengembangan SDM yang diperhatikan, tetapi kemampuan teknologi setiap pegawai berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik di PIP, kemampuan teknologi pegawai berpengaruh terhadap teknologi yang di berikan PIP, teknologi sebagai perantara dan pendukung pencapaian tujuan yang diinginkan oleh PIP. Namun, pada pelaksanaan pengelolaan informasi oleh PPID pembantu masih mengalami kendala yaitu kurangnya pemahaman terhadap pengelolaan informasi yang menggunakan teknologi sehingga menghambat PIP dalam pencapaian tujuan.

1.2 Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Integrasi dalam Pusat Informasi Publik

Faktor-faktor yang menentukan dalam efektivitas pengintegrasian informasi dalam Pusat Informasi Publik meliputi karakteristik organisasi, lingkungan dan pekerja. Integrasi merupakan 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.

Faktor pertama yang menentukan efektivitas integrasi yaitu 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. Karakteristik organisasi yang berupa pembagian kerja dan struktur organisasi yang jelas tertera dalam SOP berpengaruh terhadap kinerja pegawai PPID pembantu dan PIP yang menjadi lancar dalam proses komunikasi dan koordinasinya. Namun di dalam pelaksanaan proses integrasi tersebut masih terdapat kekeliruan dalam hal urusan dinas mana yang benar untuk memenuhi permohonan informasi yang diminta masyarakat.

Selain itu, karakteristik lingkungan juga dapat menentukan efektivitas integrasi dalam Pusat Informasi Publik. 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. Lingkungan menentukan efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP. Lingkungan kondusif di sekitar PIP yang berada di balai kota dengan beberapa OPD yang

letaknya di PIP maka mempermudah proses komunikasi dan koordinasi yang dilakukan sehingga integrasi yang dilakukan juga lancar.

Karakteristik pekerja dapat menentukan efektivitas integrasi di PIP. Karakteristik pekerja menurut Steers (1985:9) 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. Karakteristik pekerja dapat dilihat dari pelatihan yang dilakukan oleh Diskominfo kepada PPID pembantu yaitu berupa Diklat dan Bimtek mengenai bagaimana pengelolaan informasi yang benar sehingga berpengaruh terhadap kinerja pengelolaan informasi untuk membantu proses integrasi yang dilakukan. Namun, masih terdapat pemahaman pegawai yang kurang mengenai pengelolaan informasi karena terjadinya *rolling* sehingga mengharuskan setiap pegawai baru yang bertugas mengelola informasi harus belajar dari awal lagi.

1.3 Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Adaptasi dalam Pusat Informasi Publik

Faktor-faktor yang menentukan dalam efektivitas pengintegrasian informasi dalam Pusat Informasi Publik meliputi karakteristik organisasi, lingkungan dan pekerja. 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. Faktor pertama yang menentukan efektivitas adaptasi yaitu 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. Karakteristik berupa struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas sesuai dengan SOP meminimalisir kesalahan-kesalahan pada saat proses adaptasi dilakukan, sehingga proses komunikasi dan koordinasi juga lancar dilakukan.

Selain itu, karakteristik lingkungan juga dapat menentukan efektivitas adaptasi dalam Pusat Informasi Publik. 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. Lingkungan yang kondusif seperti balai kota yang berada di pusat Kota Semarang yang tentunya banyak masyarakat yang mudah menjangkau PIP dan banyak OPD yang mendukung dengan adanya pengintegrasian informasi yang dilakukan sehingga adaptasi mudah dilakukan selanjutnya pengintegrasian informasi menjadi lebih mudah dilakukan seiring berjalannya waktu.

Karakteristik pekerja dapat menentukan efektivitas adaptasi di PIP. Karakteristik pekerja menurut Steers (1985:9) 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. Pengembangan SDM yang dilakukan berupa Bimtek dan Diklat dapat menjadikan proses adaptasi yang dilakukan berjalan dengan lancar. Namun pada kenyataannya, proses adaptasi terkendala dengan pemahaman perangkat yang kurang mengenai inovasi pelayanan publik. Namun, seiring berjalannya waktu,

pelaksanaan inovasi pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar seiring dengan pengembangan SDM yang telah dilakukan terus menerus.

Gambar 4. 1

Analisis Taksonomi dalam efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP



