

# STRATEGI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PASURUAN

## ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan. Dalam mewujudkan transparansi informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan menerapkan berbagai strategi.

Untuk menganalisisnya, penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif menggunakan metode studi kasus. Dengan instrumen penelitian menggunakan Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian melalui teknik wawancara (*interview*) dan pengamatan langsung (*observasi*) dari objek yang diteliti yaitu pada kantor Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari laporan tertulis berupa data informasi dari aparatur pada Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan baik berupa data base, renstra, dan laporan tentang layanan informasi publik, laporan lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan teori Edward III tentang implementasi kebijakan publik Edward III dalam mengatakan bahwa terdapat empat variable krusial dalam implementasi kebijakan publik yaitu: komunikasi; sumber-sumber; kecenderungan-kecenderungan tingkah laku dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai penyedia layanan informasi publik dan PPID. Pada pelaksanaannya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan menggunakan manajemen strategi yang disesuaikan dengan jenis informasi yang dapat disampaikan kepada publik sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tahun 2008. Untuk proses penyampaian informasi secara tidak langsung, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan menggunakan media sosial, website dan email. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan juga melayani permohonan informasi secara langsung.

Kata Kunci: Strategi, Layanan Informasi Publik, Dinas Kominfo

## I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan informasi dan teknologi telah merubah paradigma dalam perekonomian dunia yaitu beralihnya masyarakat industri menjadi masyarakat informasi, yang ditandai dengan meningkatnya peran informasi dalam kehidupan manusia. Informasi menjadi sangat penting karena informasi memiliki nilai ekonomi dan menuntut daerah untuk dapat mengolah dan memanfaatkan informasi. Oleh karena itu perkembangan masyarakat harus diarahkan untuk mencapai kemajuan di bidang informasi dan teknologi. Terkait hal tersebut semakin disadari bahwa informasi telah menjadi kebutuhan manusia karena informasi dapat memberi

manfaat bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosial setiap orang serta pengembangan organisasi. Semakin banyak informasi yang diperoleh dapat mempengaruhi atau menambah pengetahuan, menimbulkan kesadaran yang mendorong seseorang berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya (Notoatmojo, 2009:8).

Pemenuhan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari pemerintah berhubungan erat dengan kesiapan badan-badan public untuk mengerahkan sumber daya yang dimilikinya untuk mewujudkan birokrasi yang efektif yang dapat melayani dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan pelayanan informasi dan informatika menjadi kewenangan dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk merespon kebutuhan masyarakat melalui beberapa Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan yang selalu disempurnakan seperti Peraturan Daerah Nomor No. 02 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Pasuruan. Salah satu perubahan yang diatur dalam perda tersebut diantaranya terbentuknya dinas komunikasi dan informatika yang merupakan pengembangan dari Biro Humas. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan melalui peningkatan eselonering Kepala Satuan Kerja dari Esselon IIB menjadi Esselon IIA, selain itu terjadi perluasan tugas fungsi yang semula melaksanakan fungsi kehumasan dikembangkan menjadi fungsi humas, informatika dan telematika.

Namun perubahan tersebut belum dapat memenuhi tuntutan pelayanan informasi publik yang dirasakan semakin mendesak. Oleh karena itu sebagai upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi publik maka Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

Didalam Peraturan Bupati Pasuruan No. 56 Tahun 2013 menjelaskan tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Terkait dengan tuntutan akan pelayanan kepada masyarakat, tentu saja badan publik harus memperhatikan kepuasan masyarakat, dengan mengacu pada Indikator Kepuasan Masyarakat. Adapun indikator / alat ukur pelayanan yang optimal bagi masyarakat menurut Sutedi (2010:29) yaitu :

1. Meningkatnya profesionalitas aparat;
2. Terciptanya good governance;

3. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap fungsi informasi;
4. Menurunnya keluhan masyarakat;
5. Menurunnya pungutan liar

Indikator kepuasan masyarakat merupakan standard yang harus dipenuhi, oleh setiap badan penyelenggara pelayanan publik termasuk lembaga pemerintah, namun tidak demikian bagi aparat, faktanya mereka kurang mendukung upaya reformasi dalam tubuh birokrasi. Hal tersebut terlihat dari perilaku aparat yang kurang antusias dalam menyikapi tuntutan masyarakat, sikap kurang produktif dan memiliki orientasi pelayanan yang rendah adalah fakta yang tidak dapat dipungkiri aparat. Meskipun Pemerintah Pusat Melalui MENPAN RB berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui pemberian penghargaan capaian akuntabilitas kinerja terbaik bagi instansi pemerintah pusat dan pemerintah provinsi serta pemerintah kota/ kabupaten tahun 2015 namun tingkat kepuasan masyarakat masih rendah. Berikut ini capaian akuntabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan yang menduduki urutan ke 26 (dua puluh enam) posisi yang mencerminkan kinerja yang dicapai oleh satuan kerja kabupaten Pasuruan.

Hal ini merupakan indikasi bahwa sangat sulit membangun kultur birokrasi akan semakin baik. Selain gambaran kinerja yang rendah terdapat fenomena lain yang mendukung nilai kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan yaitu sulitnya membangun kultur masyarakat yang sadar fungsi informasi meskipun pada setiap unit satuan kerja dibentuk SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah) dan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) tetapi data yang disediakan kurang diminati karena data pada website Pemda Kabupaten Pasuruan kurang up date. Hal tersebut dapat dilihat dari table 1.2 yang menggambarkan kondisi website Satuan kerja dan hasil

penilaian dalam lomba Pekan Informasi Daerah tanggal 26-27 November 2015.

Padahal program *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (*internet*) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik secara efektif, efisien dan terbuka (Indrajit, 2002:4).

Sebagaimana yang di amanatkan dalam Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 menurut pasal 34 pelayanan informasi publik meliputi : (1).Profil penyelenggara;(2). Profil pelaksana;(3). Standar pelayanan; (4). Maklumat pelayanan, (5). Pengelolaan pengaduan; (6).Penilaian kinerja.

Hal tersebut bertolak belakang dengan kondisi portal yang dikelola DinasKominfo , tidak semua satuan kerja memiliki profile dan data yang lengkap, sehingga keberadaan [www.pasuruankab.go.id](http://www.pasuruankab.go.id) kurang di rasakan manfaatnya bagi masyarakat. Keadaan ini belum sejalan dengan Undang- Undang Nomor 14 tahun 2006 tentang keterbukaan informasi publik dimana setiap badan publik wajib menyediakan data kegiatan dan program yang menggambarkan profile satuan kerja terkit, meskipun pemerintah kabupaten Pasuruan telah menerbitkan Surat Edaran Bupati Pasuruan yang mewajibkan masing-masing OPD mengelola dan melengkapi data informasi pembangunan daerah.

Selain itu didalam Perbup Nomor 56 tahun 2014 tentang kedudukan, susunan organissi, tugs, serta tata kerja dinas kominfo kabupaten pasuruan fungsi dan tata kerja dinas-dinas daerah pada pemerintah provinsi kurang mengatur secara spesifik bidang yang bertanggung jawab terhadap akurasi data sehingga sulit untuk melakukan verifikasi data karena masing-masingbidangmersbukanmenjaditanggungjawabnya.

Salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan *good governance* adalah keterbukaan informasi publik. Sikap aparatur yang cenderung menerapkan pola manajemen tertutup, tidak bersikap transparan terhadap pengguna data dan informasi pembangunan harus dihilangkan. Aparatur harus beranggapan bahwa keterbukaan akan berdampak positif bagi perkembangan dan perbaikan organisasi. Sikap terbuka aparatur harus dibangun untuk mendukung keterbukaan informasi publik.

Pemerintah Daerah wajib menyediakan informasi pemerintahan daerah yang didesain dalam keterbukaan informasi publik sebagaimana yang diamanatkan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Selain kewajiban menyediakan informasi yang akurat pemerintah daerah juga wajib menyediakan infrastuktur informatika sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi *e-Goverment* di daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan merupakan Badan Publik yang bertugas untuk menyediakan informasi, dan melakukan pelayanan informatika dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Daerah 14 Tahun 2014tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan belum dapat mengakomodir kebutuhan informasi. Sulitnya mengumpulkan data informasi dan mendorong satuan kerja untuk melengkapi dan melakukan *update* secara periodik dan konsisten merupakan salah satu kendala yang menyebabkan mengapa peranan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai lembaga penyedia data informasi belum optimal.

Hal tersebut menuntut upaya untuk meningkatkan kinerjanya terutama dalam pelayanan informasi dan informatika dan mewujudkan tata kelola organisasi yang berbasis TIK. Permasalahan ini menjadi sangat strategis apabila dikaitkan dengan peran pemerintah untuk memberikan dukungan informasi yang dikelola oleh

Dinas Komunikasi dan Informatika, sedangkan masyarakat menghendaki penyediaan informasi yang mudah, cepat dan akurat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan merupakan badan publik yang bertugas untuk menyediakan informasi, dan melakukan pelayanan informatika dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Daerah 12 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja dinas pada pemerintah daerah Kabupaten Pasuruan belum dapat mengakomodir kebutuhan informasi. Sulitnya mengumpulkan data informasi dan mendorong satuan kerja untuk melengkapi dan melakukan update secara periodik dan konsisten merupakan salah satu kendala yang menyebabkan mengapa peranan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai lembaga penyedia data informasi belum optimal.

Hal tersebut menuntut Dinas Komunikasi dan Informatika untuk meningkatkan dan mewujudkan tata kelola organisasi yang berbasis TIK. Permasalahan ini menjadi sangat strategis apabila dikaitkan dengan peran pemerintah untuk memberikan dukungan informasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, sedangkan masyarakat menghendaki penyediaan informasi yang mudah, cepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah yang ada adalah "Bagaimana Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan.

## II. PEMBAHASAN

Kata strategi lebih populer dilingkungan militer yang diartikan sebagai teknik dan taktik, dapat diartikan juga sebagai kiat seseorang komandan untuk memenangkan perang sebagai tujuan utamanya (Nawawi, 2005:18). Strategi merupakan kiat yang diterapkan oleh manajemen puncak untuk memenangkan peperangan yang melibatkan organisasi, karena disadari atau tidak setiap organisasi terlibat dalam

satu bentuk peperangan dalam arti menghadapi situasi yang tidak menguntungkan yang memerlukan pengerahan segala kemampuan yang dimiliki. Selain itu strategi diartikan sebagai serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (Siagian, 2001:5). Secara umum strategi diartikan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Strategi merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi untuk memecahkan masalah terpenting yang dihadapi (Bryson, 2001 :24). Strategi adalah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir. Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi yang luas menjadi satu terpadu untuk mencapai tujuan akhir (Gani dalam tesis Jainuddin 2012:9). Menurut Bryson (2001: 189-190) strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan kebijakan, program tindakan keputusan atau alokasi sumber daya organisasi, bagaimana melakukannya, apa yang dilakukan dan mengapa organisasi melakukannya.

Dalam lingkungan organisasi, strategi memiliki peranan yang sangat penting, karena strategi memberikan arah tindakan dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan tercapai.

Menurut Edward III dalam Winarno (2008:174) mengatakan bahwa terdapat empat variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik yaitu: (a). Komunikasi, (b). Sumber-sumber, (c). Kecenderungan-kecenderungan tingkah laku, (d).Struktur birokrasi.

Varibel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut Edward adalah komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para

implementator akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan dilaksanakan. Menurut Edward III dalam Winarno (2008:175) Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu :

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.
- b. Kejelasan, komunikasi yang baik oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua).
- c. Konsistensi perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumberdaya indikator sumberdaya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf, sumberdaya utama dalam implementasi suatu kebijakan adalah staf. Kegagalan dalam implementasi kebijakan salah satunya karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya.
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk, yaitu : ‘

Pertama, Informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.

Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah Implementator harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksana tersebut patuh terhadap hukum.

- a. Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam

melaksanakan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan secara politik.

- b. Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Meskipun implementator memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan ada wewenang dalam menjalankan tugasnya, tetapi tanpa ada fasilitas (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Variabel ketiga mempengaruhi tingkat keberhasilan adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksana suatu kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal yang harus diperhatikan para variabel disposisi adalah :

- a. Pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan, bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.
- b. Insentif, Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

Variabel keempat, menurut Edward III, yaitu struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijaksanaan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

Dalam karakteristik, menurut Edward III, yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi, organisasi kearah yang lebih baik adalah melakukan Standart Operating Prosedures (SOPs) dan melaksanakan Fragmentasi SOPs adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan rutin sesuai dengan standar yang ditetapkan (standar minimum). Sedangkan pelaksana fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moeloeng, 2001:54). Pendapat lain menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya dan dalam peristilahannya (Faisal, 2001:32).

Penelitian kualitatif ini digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, dan pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisis dan interplasi data yang diteliti pada masa sekarang. Tipe penelitian ini dianggap sangat relevan karena menggambarkan keadaan objek yang ada pada masa sekarang secara kualitatif data yang diperoleh dari penelitian. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran dan menggali keterangan-keterangan secara jelas atau mendalam dan faktual tentang Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan.

Penelitian dalam kajian ini bersifat kualitatif, maka teknik pengambilan sampel dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan karakteristik jabatan informan agar informasi yang didapatkan lebih valid.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian melalui teknik wawancara (*interview*) dan pengamatan langsung (*observasi*) dari objek yang diteliti yaitu pada kantor Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari laporan tertulis berupa data informasi dari aparatur pada Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan baik berupa data base, renstra, dan laporan tentang layanan informasi publik, laporan lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Dinamika pembangunan yang terus berkembang terutama sejak penerapan desentralisasi dan otonomi daerah tahun 1999 dan Undang-Undang nomor 32 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 memberi peluang yang lebih besar kepada daerah dalam merencanakan pembangunan sesuai dengan kebutuhan dan berdasarkan karakteristik yang spesifik dan potensi-

potensi sumberdaya yang tersedia. Sejalan dengan semakin meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan dalam rangka menjamin berlangsungnya pembangunan bidang komunikasi dan informatika yang efisien, efektif dan tepat sasaran maka dibentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Pasuruan Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Sebelumnya Dinas Komunikasi dan Informatika bernama Dinas Informasi dan Komunikasi. Kedudukan dan susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan diperbaharui lagi berdasarkan Peraturan Bupati Pasuruan (Perbup) Nomor 56 Tahun 2015 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

**Strategi layanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan**

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, tergambar mengenai intisari pelaksanaan program pelayanan informasi publik di Kabupaten Pasuruan.

Pelayanan informasi publik merupakan sebuah program implementasi dari UU No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan sebagai salah satu badan publik yang penyelenggaraannya di biayai dari pajak rakyat. Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan sebagai badan publik berkewajiban untuk turut serta menjalankan keterbukaan informasi publik dengan bentuk pelayanan informasi publik sesuai aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan informasi publik

Kabupaten Pasuruan sendiri telah dijalankan sejak awal tahun 2013. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan melakukan berbagai persiapan terkait sarana dan prasarana sebelum akhirnya melaksanakan pelayanan informasi publik.

Sejak berjalan awal tahun 2013 lalu pelaksanaan pelayanan informasi publik di Kabupaten Pasuruan sampai saat ini masih belum optimal. Pemohon informasi manual yang tercatat dalam berkas PPID baru sebanyak 4 pemohon. Minimnya pengetahuan masyarakat Kabupaten Pasuruan mengenai UU KIP dan keberadaan kebijakan ini dalah salah satu penyebabnya. Namun sebagai lembaga pelayanan masyarakat. Kepala Bidang Komunikasi Publik menjelaskan bahwa mereka telah berupaya melakukan sosialisasi dan pelayanan yang prima selama ini.

Kegiatan dari pelayanan informasi publik yang ada di Kabupaten Pasuruan sendiri di dominasi oleh peng-upload-an dokumen atau informasi terkait kinerja dan kegiatan publik yang dilakukan oleh bidang Data dan Informasi Publik.

*Planning* atau yang diartikan sebagai perencanaan merupakan sebuah proses menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kejadian dimasa depan dan penentuan strategi juga taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Dialog Publik sebagai program yang berada dibawah naungan bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika. Pelayanan informasi publik di Kabupaten Pasuruan juga syarat dengan fungsi manajemen. Dalam manajemen POAC. *Planning* merupakan tahap paling awal sebelum melakukan 3 tahap selanjutnya dalam sebuah program / kegiatan. Adapun *planning* dalam penelitian ini meliputi :

1. Pemilihan SDM termasuk *jobdes* PPIDKabupaten Pasuruan
2. Persiapan media publikasi (website dan tempat pelayanan manual)
3. Penentuan target mutu pelayanan

*Organizing* merupakan proses bagaimana strategi dan taktik yang telah

dirumuskan dalam perencanaan di desain agar dapat di aplikasikan di organisasi, sistem dan lingkungan organisasi, dan juga dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi, kegiatan *organizing* yang dilakukan PPID Kabupaten Pasuruan dalam proses pelayanan informasi publik meliputi :(1). Pelatihan, (2). Rapat koordinasi intern Dinas Kominfo, (3). Koordinasi dengan OPD.

Tahap selanjutnya yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Pasuruan dalam manajemen program pelayanan informasi publik adalah *actuating* yaitu tahap pelaksanaan program agar dapat di jalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

Adapun *actuating* dalam penelitian meliputi:

1. Pengumpulan informasi dari OPD.
2. Penyajian informasi publik di *website*.
3. Sosialisasi pelayanan informasi publik.
4. Pelayanan informasi baik manual maupun *online*

Setelah menyelesaikan tiga tahap sebelumnya, tahap terakhir yang harus diselesaikan dalam manajemen POAC adalah *controlling*. *Controlling* merupakan proses untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, di organisasikan dan di implementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang di harapkan sekalipun terjadi berbagai perubahan dalam keadaan nyata yang di hadapi. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkan dengan pencapaian tujuan dan target juga merupakan bagian dari *controlling*.

Dalam penelitian ini, *controlling* adalah tahap pengawasan jalannya pelayanan informasi publik di Kabupaten Pasuruan . Tujuan dari tahap ini yaitu untuk mendampingi informasi yang akan

atau telah dikeluarkan baik secara publisis maupun langsung kepada pemohon informasi.

Faktor-faktor Pendorong implementasi PPID di Kabupaten Pasuruan *pasca* diterapkannya UU Nomor 14 Tahun 2008 adalah :

1. Terbitnya SK Bupati Nomor 489/74/HK/424.013/2013 tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pasuruan.
2. Implementasi UU KIP di Kabupaten Pasuruan masih memerlukan pembenahan, terutama menyangkut infrastruktur seperti *soft ware*, yakni kelengkapan standar layanan informasi publik dan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi.
3. Adanya Inpres Nomor 1 Tahun 2013 dan Inpres Nomor 2 Tahun 2014. Kedua Instruksi Presiden di atas, mewajibkan semua badan publik pemerintah kota dan kabupaten sudah ada PPID. Harus diterbitkannya SOP untuk layanan publik dan dipublikasikannya data pemerintah di provinsi, kota maupun di kabupaten.
4. Kuatnya motivasi media dalam mendorong partisipasi publik, dukungan media massa di Kabupaten Pasuruan, yakni Majalah Suara Pasuruan dan Radar Bromo juga menjadi pendorong berhasilnya implemtasi UU KIP di Kabupaten Pasuruan. Dengan informasi yang terbuka dan jujur dan benar disampaikan media massa kepada masyarakat, maka masyarakat akan menjadi masyarakat kaya akan informasi, masyarakat yang terbuka dengan informasi, sebaliknya pula akan menjadi masyarakat informatif masyarakat yang dapat menyampaikan informasi dengan jujur kepada media massa. Peran dan keterlibatan aktif media massa dalam dukungan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Pasuruan tidak hanya mencantumkan nomor-nomor pejabat di media massa. Salah satu

informan penelitian ini mengatakan bahwa informasi sudah cukup baik di media cetak maupun elektronik, karena Kabupaten Pasuruan didukung pula dengan Televisi Nasional dan *TV Chanell*. Bahkan bagian pemberitaan Radio Suara Pasuruan selalu menyiapkan segmen dialog untuk pemerintah dan masyarakatnya. Partisipasi masyarakat dalam mendorong dan mengakses informasi publik di Kabupaten Pasuruan mutlak diperlukan. Menguatnya pelayanan informasi publik berkorelasi dengan *progress* layanan informasi publik yang dilaksanakan PPID di Kabupaten Pasuruan.

5. Ketersediaan *Infrastruktur* dan SDM  
Ketersediaan SDM dan infrastruktur untuk mendukung keterbukaan informasi publik di Kabupaten Pasuruan mutlak di perlukan upaya ketersediaan jaringan memang belum maksimal tetapi Pemerintah Kabupaten Pasuruan memiliki kemajuan keras untuk menjamin ketersediaan jaringan. Di Kabupaten Pasuruan khususnya di daerah Ibu Kota Kabupaten layanan jaringan radio, TV dan Internet sudah cukup bagus, meskipun belum merata diseluruh Kabupaten Pasuruan.

Kendala yang menjadi Hambatan Implementasi PPID di Kabupaten Pasuruan, yaitu:

- a. Pengorganisasian

PPID keberadaannya masih sebatas normatif. Artinya, secara yuridis formal berdasarkan Surat Keputusan Bupati Pasuruan Nomor 489/ 74/ HK/ 424.013/ 2013 tetapi secara substansial denyut nadinya belum begitu dirasakan keberadaannya oleh masyarakat. Keberadaannya masih sebatas untuk memenuhi tuntutan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara formal memang sudah ada Surat Keputusan Bupati Pasuruan Nomor 489/ 74/ HK/424.013/ 2013 tentang personalia PPID, tetapi sesungguhnya itu hanya memenuhi kewajiban dari

peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Anggaran

Fakta lain yang ditemukan di lapangan mengenai sosialisasi mengenai UU KIP di Kabupaten Pasuruan belum terosialisasidengan baik. Anggaran/ dana terkait dengan kendala pembiayaan menjadi tanggung jawab kolektif untuk mendorong terwujudnya PPID secara substansial di semua badan publik, terutama pembiayaan yang sepenuhnya bergantung APBN / APBD. Belum efektifnya keberadaan PPID disebabkan berbagai faktor, terutama kondisi internal badan publik. Kenyataannya, sebagai besar PPID belum di dukung anggaran yang memadai sehingga tidak bisa bergerak. Tidak maksimalnya implementasi UU KIP di Kabupaten Pasuruan salah satunya disebabkan sedikitnya anggaran yang disediakan.

- c. Sumber Daya. Dalam implementasi UU KIP di Kabupaten Pasuruan dewasa ini, ditemukan bahwa indikasi belum meratanya ketebukaan informasi publik di beberapa SKPD disebabkan adanya kendala-kendala, baik teknis maupun non-teknis. Kendala atau hambatan yang paling menonjol muncul dalam implementasi UU KIP di Kabupaten Pasuruan adalah rendahnya sengketa informasi antara badan publik dengan pemohon informasi. Hal ini seperti yang dituturkan oleh salah anggota PPID tampak bahwa selama ini hanya satu sengketa informasi yang ditangani, yakni masalah tanah, itupun baru sampai pada tahapan mediasi. Tentu, hal ini di samping disebabkan minimnya sengketa informasi di Kabupaten Pasuruan, juga diakibatkan ketidaktahuan masyarakat umum, serta masih tumpang tindihnya kelembagaan yang menangani sengketa informasi.

### III. Kesimpulan

Implementasi UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) di Kabupaten Pasuruan yang dijalankan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan belum berjalan maksimal. Perlu adanya pembenahan dalam birokrasi pemerintahan dan juga peningkatan sarana aplikasi informatika yang dapat mendukung ketebukaan informasi publik dengan perlu di lakukan penanganan pada Sistem Aplikasi Informasi yang dapat mendukung berjalan program E-Government di Kab.Pasuruan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul W, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Anwar, M. Khoirul dan Oetoyo S, Asianti, 2004. *Aplikasi System Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Di Era Otonomi Daerah Simda*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Pemelasan, Suatu Pendekatan Praktik*. Rhineka Cipta, Jakarta
- Assegaf, S. 2009. *Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah Dalam Sarana Public Berbasis Web*. Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Computer Jambi, Jambi
- Barata, Atep A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Bernard, Sidharta. 2010. *Struktur Ilmu Hukum*. Mandar Maju. Bandung
- Biliawan, Mizwar.2013. *Kinerja Bagian Protokol Dalam Implementasi Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan Di Provinsi Lampung* (Studi Pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Lampung). Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Brian, Tracy. 2008. *Management Control System*. New York : Prentice Hall.
- Bungin, Burhan.2010. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Social Lainnya*. Kencana Premana Media Group. Jakarta
- Bryson, Jhon M. 2001. (Penerjemah: Miftahudin), *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Social* : Pengantar : Dr Mansour Fakhri, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Canfield, R. Bertrand and M. Frazier. 2003. *Public Relations Principles Cases and problem*. Six edition, illionis US. Richard D. Irwin inc.
- David, Thomas. 2003. (Penerjemah: Julinto Agung S), *Manajemen Startegis*. Andi. Yogyakarta
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Public*. Media Presindo. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Erwan A.P. dan D.R Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Public : Konsep dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- Eko Indrajit, Richardius. 2002. *Electronic Government-Strategi Pembangunan System Pelayanan Public Berbasic Teknologi Digital*. Andi. Yogyakarta
- Fahmi, Irawan.2013. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, Yogyakarta
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 2006. *Perilaku Struktur dan Proses*. Bina aksara. Jakarta.
- Grant, Robert. 2009. (Penerjemah Jr. Purba), *Manajemen Strategi*, Salemba Empat. Jakarta.

- Hamdi, Muchlis. 2013. *Kebijakan Publik : Proses, Analisis dan Partisipasi*, Ghalia Indonesia. Jakarta
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemeritahan Dalam Otonomi Daerah*. Grasindo. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Public*. Gaya Media Yogyakarta.
- Hasibuan, M.S.P. 2003. *Organisasi dan Manajemen*, Rajawali Press. Jakarta
- Hunger, David & T. L. Wheelen.1996. *Manajemen Strategis*. Andi. Yogyakarta
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Elektronik Government*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/kep/m. Pan/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Irawan, Prasetya.2000. *Logika dan prosedur penelitian CV*. Infomedia . Jakarta
- Jainuddin,2012. *Stategi Peningkatan Peran Humas Kota Bandar Lampung Dalam Pelayanan Informasi Public*, Tesis, Universitas Lampung, Bandar Lampung
- Keith, Davis & J.W Newstom.2003. *Principle of Marketing*. Ted Alexander Sindoro. Jakarta : Prenhallindo
- Kooten, J. 1991. *Strategic Management In Public California*: Sage Publication Inc. Lan-RI.2003. *SANKRI Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Negara* (Buku 1). Perum Percetakan Negara RI Jakarta.
- Machmud. 2005. *Manajemen Sektor Publik*. STIMYKPN. Yogyakarta
- Marliana. 2010. *Digital Divide*. Jurnal. Universitas Sultan Agung Tirtayasa. Banten.
- Moloeng, Lexy J.2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bina Aksara. Jakarta
- Mustopadidjaja, A. R.2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. LAN. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Kepemimpinan yang Efektif*. Press UGM. Yogyakarta.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ndraha, Talidizuhu. 2003. *Teori Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmojo, Soekijo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugroho, D. Riant. 2009. *Public Policy (Edisi Revisi)* PT Elek Media Computendo. Jakarta.
- Osborne, David and T. Gaebler.1992. *Reinventing government : How The Enter Preneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. New york : Penguin Book.
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 *Tentang Organissi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung*.
- Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 *Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas-Dinas daerah pada Pemerintah Provinsi Lampung*.
- Raharjo, Budi. 2002. *Memahami Teknologi Informasi*. Gramedia. Jakarta.
- Reinaldo, Doddy. 2012. *Penerapan Website Pemerintah Provinsi Lampung*

(<http://lampung.go.id>) Dalam Peningkatan Layanan Informasi Public (Studi Kasus Di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Lampung). Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

Roger, W. Schmenner.2002. *Managing Service : Marketing, Operations, and humab Resources*. New Jersey. Prentice Hall Inc.

Septian, Fendi.2008. *Pengembangan e-Government di Indonesia*. Jurnal. Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta. Jurnal. Yogyakarta.

Sigian, Sondang P. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sigian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Rineka Cipta. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

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

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

Winarno, Budi. 2008. *Teori Dan Proses Kebijakan, Media* Pressindo, Yogyakarta.

Zakayudin, Ais.2012. *Sistem Informasi Manajemen*, Mitra Wacana Media. Jakarta