

ABSTRAK

Melayani masyarakat merupakan kewajiban seseorang yang bekerja di bawah naungan instansi pemerintahan. Dalam melayani masyarakat tentunya seorang pegawai negeri sipil dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima agar masyarakat merasa puas. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya pelayanan informasi mengenai keterbukaan informasi publik tentunya para pegawai Diskominfo memiliki berbagai macam hambatan, tantangan dan pengalaman yang bermacam-macam karena masyarakat di Indonesia khususnya di Bintan memiliki pola pikir dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana makna melayani, motif memberikan pelayanan dan perilaku dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik oleh seorang pegawai Diskominfo Kabupaten Bintan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yang dilakukan dengan lima orang informan yang telah lama bekerja di Diskominfo, observasi dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan meninjau secara langsung *website* milik Diskominfo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa makna yang terbentuk dalam keterbukaan informasi publik yaitu ada kebahagiaan tersendiri yang dirasakan oleh pegawai Diskominfo apabila berhasil melayani masyarakat, kemudian motif yang muncul dalam memberikan pelayanan keterbukaan informasi publik yaitu adanya dorongan dari dalam hati para pegawai untuk melayani masyarakat sepenuh hati serta motivasi dari dalam diri untuk senantiasa meningkatkan kinerja agar mengalami peningkatan dalam karir selama bekerja di pemerintahan. Perilaku melayani keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh pegawai adalah berpakaian sesuai ketentuan yang berlaku dan harus selalu bersikap ramah serta bertutur kata yang sopan kepada masyarakat.

Kata Kunci: keterbukaan informasi publik, makna pelayanan, motif memberikan pelayanan, perilaku dalam melayani.

ABSTRACT

Serving the community is an obligation for someone who works under the auspices of government agencies. In serving the community, of course, a civil servant is required to always provide excellent service so that people feel satisfied. In providing services to the community one of them is information service regarding public information disclosure. Of course the employees of Diskominfo have various kinds of obstacles, challenges and experiences that are diverse because the people in Indonesia, especially in Bintan have different mindset and educational backgrounds. The purpose of this study is to find out and analyze how the meaning of service, motive to provide services and behavior in serving Public Information Openness by an employee of the District Communication and Information Agency of Bintan Regency. The method used in this research is a qualitative method with a phenomenological approach. Data collection techniques used in this study were in-depth interviews conducted with five informants who had long worked in the Information and Communication, Observation and Documentation. Observations made by researchers are by directly reviewing the website of Diskominfo. The results of this study indicate that the meaning formed in the Openness of Public Information is that there is a special happiness felt by employees of Diskominfo if they succeed in serving the community, then the motives that arise in providing Public Information Openness Services are the encouragement from the hearts of employees to serve the community wholeheartedly. And motivation from within to continuously improve performance in order to experience an increase in career while working in government. Behavior serving Public Information Openness performed by employees is to dress according to the applicable regulations. and must always be friendly and speak politely to the community.

Keywords: Openness of Public Information, the meaning of service, motive to provide services, behavior in serving.