

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Temuan Penelitian**

Pada Bab ini peneliti mencoba memaparkan dan menganalisis tentang hasil temuan penelitian di lapangan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para narasumber. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu mengetahui makna, motif dan perilaku secara mendalam tentang orang-orang yang bekerja di pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dalam melayani keterbukaan informasi publik. Dalam menentukan *key informan* peneliti mencoba untuk mewawancarai satu unit kerja di Kominfo namun karena banyak jumlah pegawai yang masih terbilang baru dan kurang dari lima tahun bekerja maka peneliti menetapkan lima orang sebagai narasumber utama. Dikarenakan lima orang tersebut sudah cukup lama bekerja di Diskominfo dan masa bakti di atas lima tahun, untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, peneliti mencoba melakukan pendekatan terlebih dahulu dengan informan agar peneliti dapat langsung merasakan secara mendalam perasaan emosional para informan agar mereka dapat menjawab pertanyaan wawancara dengan jujur dan terbuka.

Hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti di sini yaitu peneliti mencoba untuk menentukan waktu yang pas untuk melakukan wawancara di mana para informan dalam keadaan santai dan tidak banyak pekerjaan, peneliti mencoba untuk menjelaskan tujuan mewawancarai agar informan memahami topik pembahasan yang akan ditanyakan dan supaya lebih transparan kepada peneliti (adanya

kejujuran), peneliti mencoba untuk menggunakan bahasa yang sopan, jelas dan intonasi nada yang rendah agar informan dapat mengerti apa yang sedang ditanyakan dan yang terakhir peneliti mencoba untuk menciptakan suasana yang bebas dan nyaman, di mana maksud bebas di sini informan boleh melakukan aktivitas yang lain ketika sedang di wawancara seperti minum teh atau kopi ataupun makan makanan ringan. Dalam penelitian ini informasi yang diperoleh peneliti melalui proses wawancara mendalam (*in-depth interview*) agar dapat menggali informasi secara lebih mendalam dan terbuka. Adapun pengertian wawancara mendalam (*in-depth interview*) menurut Sutopo sebagai berikut:

Wawancara-Mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006: 72)

Narasumber yang dianggap memiliki kredibilitas untuk menjawab pertanyaan penelitian berdasarkan masa kerja mereka di bagian Diskominfo terdiri dari lima orang di antaranya seperti yang dipaparkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1 Data Informan**

NO	NAMA	JABATAN	MASA KERJA
1	Salihi, M.Ak	Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik	10 Tahun
2	Mohd. Zamir Ambiya, S.Sos., M.H.	Kabid E Government	10 Tahun
3	Eva Susanty, S.Sos.	Kasi Layanan Informasi Publik	10 Tahun
4	Mayzawaty, S.Sos.	Kasi Media Publik	10 Tahun
5	Sri Susila	Kasi Kemitraan Komunikasi Publik	10 Tahun

#### 4.1.1 Makna Melayani dalam Keterbukaan Informasi Publik

Makna adalah sesuatu hal yang dianggap penting dan berharga sehingga memberikan nilai khusus bagi seseorang sehingga layak untuk dijadikan tujuan hidup. Makna merupakan hal yang bersifat subjektif dan berubah-ubah sehingga pemaknaan seorang individu terhadap kehidupan dengan individu lain akan berbeda satu sama lain. Seseorang dapat memaknai hidupnya dengan cara bekerja, karena dengan bekerja seorang individu dapat mengaktualisasikan potensi-potensi yang ada pada dirinya dan merealisasikannya. Untuk menggali secara lebih dalam tentang makna bagi seorang pegawai Kominfo dalam melayani keterbukaan informasi publik di masyarakat maka peneliti mencoba menanyakan secara umum pengertian Keterbukaan Informasi Publik kepada kelima informan. Jawaban dari *key informan* yang pertama yaitu Bapak Salihi adalah sebagai berikut:

Menurut saya keterbukaan informasi publik adalah apa pun program pemerintah baik yang sudah dan akan dilaksanakan oleh pemerintah beserta anggarannya harus diketahui oleh masyarakat baik itu lewat jalur *online* ataupun *offline* (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Salihi Keterbukaan informasi Publik adalah sebuah bentuk layanan dan sikap yang transparan dari pemerintah kepada masyarakat. Keterbukaan informasi publik wajib disampaikan kepada masyarakat luas karena hak seluruh warga negara untuk mendapatkan informasi terkait pemerintahan. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh *key informan* kedua sebagai berikut:

Menurut saya maknanya itu luas, cuma fokusnya informasi itu harus dihimpun dan mampu disampaikan kepada masyarakat umum. Ini era keterbukaan informasi, artinya masyarakat punya hak untuk tahu berbagai

informasi yang berkaitan dengan roda pemerintahan (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Bapak Zamir menjelaskan bahwa maknanya itu luas namun informasi tersebut harus dihimpun dan dapat disampaikan kepada masyarakat. Dengan adanya keterbukaan informasi maka masyarakat dapat serta terjun langsung mengawasi kinerja pemerintah dan ikut andil dalam penetapan kebijakan terkait peraturan daerah. Sama halnya dengan jawaban yang disebutkan oleh *key informan* ketiga sebagai berikut:

Keterbukaan informasi publik menurut ibu yaitu semua informasi sudah bisa diakses lewat *online* oleh masyarakat, apalagi zaman sekarang yang serba canggih sehingga memudahkan siapa pun dalam memenuhi kebutuhan untuk mendapatkan sesuatu dan salah satunya adalah informasi (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Informan ketiga lebih menekankan bahwa keterbukaan informasi publik bersifat *online* karena di zaman yang serba instan ini masyarakat telah terbiasa dengan sesuatu yang *online* dan serba instan. Meskipun di daerah Bintan masih terbilang cukup tradisional, namun masyarakatnya mayoritas telah dapat mengakses internet. Dengan adanya internet dapat memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya termasuk kebutuhan akan pentingnya sebuah informasi. Sama halnya dengan jawaban yang disebutkan oleh *key informan* keempat sebagai berikut:

Keterbukaan informasi publik itu adalah di mana saat ini zaman canggih yang serba *online* dalam mendapatkan informasi, jadi masyarakat tidak boleh tertinggal soal informasi karena penting untuk menambah wawasan dan edukasi, dan informasi itu harus sesuai fakta dan data agar masyarakat terbebas dari *hoax* ataupun berita-berita palsu (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Jawaban yang disampaikan oleh Ibu Mayzawaty memiliki poin penting yang sama dengan jawaban informan sebelumnya, namun ia lebih menekankan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat harus berdasarkan data dan fakta agar masyarakat terhindar dari berita *hoax* sebab akan berdampak buruk dan kemungkinan besar timbul opini negatif terhadap pemerintah. Kemudian jawaban *key informan* kelima tentang pemahaman keterbukaan informasi publik adalah sebagai berikut:

Kalau menurut ibu keterbukaan informasi publik di sini yaitu adanya kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses dan mendapatkan informasi, karena informasi merupakan hal yang penting bagi setiap orang. Kebetulan di sini ibu melayani di bidang media, baik media cetak maupun media *online*. Jadi apa pun kegiatan pemerintah ibu selalu melibatkan media setempat untuk keperluan publikasi agar adanya sikap transparan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat setempat. (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan jawaban yang disampaikan oleh Ibu Sri media memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi baik itu media cetak ataupun media *online*. Keduanya memiliki peran yang cukup penting sesuai fungsinya masing-masing. Bisa disimpulkan berdasarkan kelima jawaban *key informan* di atas bahwa keterbukaan informasi publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik bersifat *online* maupun *offline* guna mengedukasi/menginformasikan masyarakat terkait agenda yang sudah dan akan dilaksanakan oleh pemerintah beserta anggarannya. Karena mendapatkan informasi adalah hak setiap warga negara dan informasi yang disampaikan oleh pemerintah harus berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan agar tidak muncul berita *hoax*.

Selanjutnya peneliti memberi pertanyaan, Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat? Informan pertama Bapak Salihi mengatakan:

Sangat penting tentunya, jadi di situ masyarakat bisa mantau apa aja kerjaan pemerintah selama setahun ini, tepat sasaran atau tidak, masyarakat merasa terpenuhi kebutuhannya atau tidak. Lagian keterbukaan informasi memang wajib dilakukan soalnya pemerintah kan dituntut supaya bersikap fleksibel dan transparan (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Keterbukaan informasi publik sangat penting karena dengan keterbukaan informasi publik masyarakat dapat mengawasi dan memantau kinerja pemerintah. Keterbukaan informasi publik wajib untuk dilakukan agar pemerintah bisa bersikap transparan dan fleksibel terhadap masyarakat. Dengan adanya keterbukaan informasi publik masyarakat dapat mengetahui program apa saja yang akan dan sudah dijalankan oleh pemerintah. Seperti halnya yang disampaikan oleh *key informan* kedua sebagai berikut:

Sangat penting bagi saya karena punya tujuan supaya masyarakat bisa mendapatkan informasi yang benar, apabila masyarakat dapat informasi yang keliru kan bisa berakibat fatal dan timbulnya berita *hoax*. Selain itu juga kalau ada keterbukaan informasi publik masyarakat jadi tau apa aja yang dikerjakan oleh pemerintah, apa yang akan dijalankan, dan program apa saja yang udah terlaksana (Wawancara dengan Bapak Zamir tanggal 2 Juli 2019).

Kemudian jawaban *key informan* ketiga terkait pentingnya keterbukaan informasi bagi masyarakat adalah sebagai berikut:

Sangat pentinglah tentunya, dengan adanya informasi yang disampaikan dari Pemerintah terkait program apa aja yang akan dilakukan, jadinya masyarakat bisa tau dan akan lebih baik lagi kalau masyarakat itu dapat ikut berpartisipasi untuk menyukseskan program pemerintah tadi. (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Eva mengharapkan agar masyarakat lebih bersikap aktif dan ikut berpartisipasi dalam mensukseskan program pemerintah sebab sesungguhnya kemajuan suatu daerah bukan hanya ada ditangan pemerintah namun berada ditangan keduanya yakni pemerintah dan masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dan masyarakat harus saling bahu-membahu dalam membangun daerahnya agar lebih maju dan sejahtera. Jawaban yang disampaikan oleh informan keempat juga tidak jauh berbeda mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik yakni sebagai berikut:

Sangat penting menurut ibu karena dengan keterbukaan informasi publik, masyarakat jadi tau dan bisa mengawasi program-program apa aja yang sudah dan akan dilaksanakan oleh pemerintah, soalnya pemerintah kan harus bersikap transparan kepada masyarakat (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Kemudian jawaban dari *key informan* kelima mengenai pentingnya keterbukaan informasi sebagai berikut:

Tentu sangat penting menurut ibu karena dengan adanya keterbukaan informasi publik ini pemerintah jadi bisa bersikap transparan dan profesional dalam menjalankan birokrasi, kalau pemerintah transparan jadinya adanya kemungkinan untuk melakukan tindak korupsi dan sejenisnya jadi makin kecil. Tapi itu balik lagi ke pribadi masing-masing sih, kalau niatnya mau korupsi ya pasti ada aja banyak jalan (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019)

Ibu Sri mengatakan bahwa keterbukaan informasi publik penting untuk dilakukan karena dapat menurunkan tingkan korupsi di pemerintah, namun hal tersebut kembali ke individu masing-masing karena jika seseorang individu telah memiliki niat untuk korupsi maka akan selalu ada celah dan jalan untuk melakukan kecurangan. Berdasarkan jawaban dari kelima informan di atas dapat

disimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik penting untuk dilakukan agar pemerintah bisa bersikap fleksibel dan transparan kepada masyarakat sehingga bisa menurunkan angka korupsi di instansi pemerintahan. Kemajuan suatu daerah juga diperlukan kerja sama antara masyarakat dan pemerintah oleh sebab itu masyarakat diharapkan lebih aktif lagi untuk berpartisipasi mensukseskan program pemerintah. Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan, Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

Kemudian jawaban dari masing-masing informan adalah sebagai berikut:

Manfaatnya bisa memberikan informasi dan wawasan kepada masyarakat, masyarakat jadi bisa mengawasi kinerja pemerintah seperti apa. Apakah sesuai dengan keinginan masyarakat atau tidak karena pada dasarnya kan tugas pemerintah ya untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Manfaatnya tentu sangat banyak, menambah pengetahuan masyarakat udah jelas karena informasi itu kebutuhan pokok bagi setiap orang dan menyangkut kehidupan hajat banyak orang. Kemudian bisa membantu masyarakat dalam ikut serta mengawasi kinerja pemerintah selama ini karena adanya keterbukaan informasi tadi (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Manfaat adanya keterbukaan informasi publik ya salah satunya memberikan wawasan kepada masyarakat setempat dan nambah pengetahuan mereka supaya mereka sadar kalau informasi tu merupakan hal yang penting bagi tiap orang (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Manfaatnya yang jelas memberikan informasi kepada masyarakat, bisa menambah pengetahuan dan mengedukasi masyarakat. Nambah wawasan juga ke mereka supaya bisa mengawasi kinerja pemerintah. Soalnya informasi tuh kan merupakan hal yang penting untuk masyarakat, namun balik lagi ke masyarakatnya sih menganggap informasi tuh seperti apa, kadang mereka kurang peduli dan ngerti arti dari pentingnya sebuah informasi (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).



Manfaatnya salah satunya meningkatkan kualitas pelayanan informasi, jadi setiap orang bisa mendapatkan informasi secara mudah, kemudian masyarakat bisa ikut serta dalam proses pengambilan kebijakan pemerintah dan pemerintah bisa bersikap transparan dan fleksibel. (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan jawaban dari kelima informan di atas yang memiliki poin tidak jauh berbeda dapat disimpulkan bahwa manfaat keterbukaan informasi publik sangat beragam dan manfaat yang paling utamanya adalah dapat mengedukasi masyarakat mengenai kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik dan manfaat keterbukaan informasi publik memiliki jawaban yang tidak jauh berbeda seperti yang disampaikan oleh kelima informan, namun letak perbedaan antara pentingnya sesuatu untuk dilakukan dan manfaat melakukan hal tersebut yaitu jika menanyakan tentang pentingnya hal tersebut untuk dilakukan maka sedang membicarakan tentang prioritas hal. Sedangkan jika berbicara tentang manfaat maka peneliti sedang mencoba untuk mencari tahu tentang hasil dari pelayanan keterbukaan informasi publik tersebut.

Kemudian peneliti mencoba menanyakan tentang bagaimana cara kelima informan dalam menjaga komitmen terhadap suatu pekerjaan. Informan pertamaa Bapak Salihi mengatakan:

Yang pertama tentunya harus sabar, sebab dalam bekerja ini kan banyak tantangan dan tekanannya baik dari atasan ataupun masyarakat. Kedua yaitu Bekerja harus selalu jujur dan disiplin karena itu juga kunci utama. Kalau kita terbiasa disiplin maka kita bisa jadi pegawai yang baik, dan kalau kita terbiasa jadi orang jujur maka itu ngebuktikan kalau kita orangnya punya integritas (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Informan pertama menekankan bahwa dalam menjaga komitmen terhadap sebuah pekerjaan seorang individu harus selalu bersikap sabar, jujur dan disiplin sebab setiap pekerjaan tentunya memiliki tekanan dan resiko masing-masing. Jika seorang individu membiasakan diri untuk bersikap disiplin maka tanggung jawab dan inisiatif terhadap pekerjaan akan tumbuh dengan sendirinya sehingga pekerjaan apa pun yang dilakukannya akan terasa lebih mudah untuk dikerjakan. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh *key informan* kedua sebagai berikut:

Disiplin dan kejujuran. Dua hal itu adalah hal yang paling penting menurut saya karena apabila hidup kita disiplin *insya Allah* semua kerjaan akan dapat terlaksana dengan mudah, kemudian kalo jujur itu dapat melatih diri kita agar terhindar dari hal yang berkaitan dengan kasus korupsi soalnya bangsa Indoneisa tuh kan pegawainya selalu identik dengan korupsi, terjadinya korupsi itu kan karena bermula dari ketidakjujuran, bangsa kita bukan kekurangan orang pintar, banyak orang yang pintar. Cuma bangsa kita ni kekurangan orang yang jujur aja (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Informan kedua mengatakan bahwa bangsa kita ini bukan kekurangan orang yang pintar, namun kekurangan orang yang jujur. Oleh karena itu kejujuran dalam bekerja sangat diperlukan. Sikap jujur harus ditanamkan mulai dari diri sendiri karena jika kita selalu bersikap jujur maka kita akan mudah untuk mendapat kepercayaan orang lain terutama masyarakat dan hati terasa lebih tenang tanpa ada merasa bersalah. Jawaban yang diutarakan oleh informan ketiga, keempat dan kelima juga tidak jauh berbeda mengenai tentang kejujuran dan disiplin dalam bekerja. Hal itu dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut :

Disiplin sih, kalau hidup kita terbiasa disiplin maka semua pekerjaan tuh dapat dikerjakan dengan mudah dan kita tidak ngerasa terbebani, ini kerja gak mau suka malas-malasan, tapi gaji maunya *full*, kan namanya sama aja makan gaji buta (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Mematuhi peraturan yang sudah dibuat oleh pemerintah, terus belajar menghargai perbedaan antara kita dan orang lain. Ya bekerjajangan menganggap peraturan ada untuk dilanggar, biasanya orang-orang kan suka kayak gitu. Tanamkan dalam diri bekerja dengan penuh tanggung jawab dan inisiatif lah, jangan mudah mengeluh namanya juga setiap pekerjaan pasti punya konsekuensi tersendiri (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Selalu merasa memiliki tanggung jawab, bersikap jujur dalam bekerja dan menjaga sikap baik kita terhadap siapa pun. Soalnya kalau kita merasa punya tanggung jawab maka kita tuh pasti ngelakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan penuh totalitas, jadi hasilnya pun bisa maksimal (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Berdasarkan kelima jawaban *key informan* di atas dapat disimpulkan bahwa cara untuk menjaga komitmen dalam sebuah pekerjaan yaitu kedisiplinan, kejujuran dan rasa tanggung jawab. Apabila seorang individu menanamkan ketiga sikap itu maka pekerjaan akan terasa lebih mudah untuk dikerjakan dan sistem birokrasi yang ada dapat berjalan dengan lancar guna melayani kebutuhan masyarakat. Kemudian pada pertanyaan berikutnya peneliti mencoba untuk menggali bagaimana cara kelima informan membangun kedekatan dengan lingkungan kerjanya di Diskominfo. Informan pertama Bapak Salihi mengatakan:

Menurut saya sih selalu mengucapkan salam dan menyapa agar tidak terkesan sombong. Harus pintar basa-basilah walaupun kadang dikira sok akrab, terus kita saling membantu rekan kerja apabila ada kesusahan sebab kita ini kan satu kesatuan juga di Kominfo, semuanya punya visi misi yang sama, bukannya perorangan dan kalau bekerja dalam tim tentunya hal yang paling penting adalah saling percaya dan ngebantu rekan kerja. (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Menurut *key informan* yang pertama dalam membangun kedekatan terhadap sesama rekan kerja seorang individu harus bisa menjaga sopan santun. Apabila kita terbiasa bersikap santun kepada semua orang maka orang lain akan

senang dengan diri kita dan dapat menciptakan situasi yang kondusif dalam bekerja, sedangkan jika seseorang pintar basa-basi maka situasi yang tercipta di lingkungan kerja akan lebih terasa kedekatan antara satu sama lain dan cenderung santai. Hal serupa juga dikatakan oleh *key informan* kedua sebagai berikut:

Selalu bersikap ramah tentunya, saling percaya dengan rekan kerja kemudian biasakan fast response, contohnya selalu angkat telepon atau ngebalas whatsapp sesegera mungkin dari siapa pun apalagi dari rekan kerja, supaya rekan kita itu tidak nunggu-nunggu balasan, siapa tau hal tadi penting dan urgent (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Namun jawaban dari Bapak Zamir ia menambahkan bahwa perlunya seseorang untuk cepat tanggap dalam segala hal. Contoh terkecilnya adalah dengan membalas pesan singkat ataupun mengangkat telepon sesegera mungkin. Sebab kita tidak pernah tahu ternyata pesan atau telepon tadi bersifat penting dan darurat. Selanjutnya jawaban dari *key informan* ketiga tentang cara membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo adalah sebagai berikut:

Ya kita harus saling menghormati rekan kerja kita, saling percaya juga dan yang terpenting kita juga harus mengetahui bagaimana kepribadian rekan kerja kita itu kayak apa. Tidak semuanya bisa di samakan, kan ada orang yang nyantai, yang emosian atau ada juga yang mudah tersinggung dan macam-macam kepribadian orang (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Di sini Ibu Eva menambahkan tentang pentingnya kita mengetahui watak dan kepribadian rekan kerja kita sebab semuanya tidak bisa disamakan. Dalam sebuah lingkungan kerja seorang individu dituntut agar lebih peka terhadap rekan kerjanya sebab pada dasarnya kepribadian dan watak manusia bermacam-macam. Menurut Weber dalam bukunya, Dengan memahami perilaku setiap individu

ataupun kelompok sama halnya dengan kita telah menghargai dan memahami alasan-alasan mereka dalam melakukan suatu tindakan (dalam Jones, 2003: 115).

Hargai orang lain maka orang lain juga akan menghargai diri kita, hal tersebut sama dengan yang dikatakan oleh *key informan* keempat yaitu:

Menurut ibu 3S yaitu salam, senyum dan sapa. Kalau kita ramah kepada orang maka orang lain tentunya akan ramah kepada kita, kemudian terciptalah lingkungan kerja yang nyaman (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Suatu tindakan dapat dikatakan tindakan sosial apabila diarahkan kepada orang lain. Apabila kita bersikap ramah terhadap orang lain tentunya orang lain akan merespon dengan baik dan akan bersikap ramah juga terhadap diri kita. Setiap ada aksi maka akan ada reaksi. Selanjutnya jawaban dari informan kelima mengenai cara membangun kedekatan dengan lingkungan kerja sebagai berikut:

Saling mengetahui watak dan kepribadian teman kita di kantor tuh kayak apa, harus bisa basa basilah biar suasana di kantor tuh jadi nyantai kemudian bersikap ramah terhadap siapa pun dan saling menghormati satu sama lain aja, yang tua di tuakan kalau kata orang melayu (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Di sini informan sedikit menyinggung tentang budaya Melayu untuk menghormati orang yang lebih tua. Pada dasarnya di dunia kerja tidak semua orang memiliki umur yang sama, ada yang lebih muda dan ada juga yang lebih tua dari kita. Oleh sebab itu kita harus bisa menempatkan diri dengan siapa kita sedang berinteraksi, tentunya cara kita bersikap dan berbicara kepada orang yang lebih tua akan berbeda dengan orang yang lebih muda taupun seumuran dengan kita.

#### 4.1.2 Motif Memberikan Pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik

Motif merupakan faktor penggerak ataupun dorongan yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu merubah tingkah laku individu untuk menuju pada hal yang lebih baik untuk dirinya sendiri.

Menurut Schutz dalam interaksi sosial berlangsung pertukaran motif, proses pertukaran motif para aktor dinamakan *the reciprocity of motives*. Melalui interpretasi terhadap tindakan orang lain, individu dapat mengubah tindakan selanjutnya untuk mencapai kesesuaian dengan tindakan orang lain. Agar dapat melakukan hal itu individu dituntut untuk mengetahui makna, motif, atau maksud dari tindakan orang lain (dalam Mulyana, 2004:81).

Dorongan untuk melakukan sesuatu tersebut bisa datang dari dalam maupun dari luar. Saat bekerja di pemerintahan khususnya melayani keterbukaan informasi publik tentunya ada berbagai macam motif yang mendorong seorang individu untuk bekerja di tempat tersebut. Tentunya ada berbagai macam motif tergantung sudut pandang individu masing-masing dalam memaknainya. Mungkin motif untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, motif untuk memiliki karir yang bagus sesuai jabatan yang diinginkan, motif untuk mencari pengalaman atau bahkan motif bekerja di pemerintahan untuk mencari pasangan hidup yang memiliki profesi yang sama.

Untuk menggali secara lebih dalam tentang motif bagi seorang pegawai Diskominfo dalam melayani keterbukaan informasi publik di masyarakat maka penyajian data akan dideskripsikan melalui pertanyaan yang telah diajukan saat wawancara dengan pertanyaan pertama yaitu Kenapa para informan ingin bekerja di pemerintahan khususnya di Diskominfo Bintan. Jawaban informan pertama yaitu Bapak Salihi sebagai berikut:

Jadi jaman dulu tuh masuk pegawai gampang san, gak susah kayak sekarang. Dulu saya mikirnya daripada nganggur bagus jadi pegawai. Lagian di sini rata-rata kerjaan orang-orang kalau tak PNS ya kerja bank, atau buka usahalah itu pun susah juga mau buat usaha kita maju karena daya beli masyarakatnya kurang. Di sini beda ama Batam yang banyak pabrik, jadi lapangan kerja berlimpah. Kalau di sini semua orang sibuk rebutan mau jadi pegawai karena gak ada kerjaan lain yang menjanjikan (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Alasan utama Bapak Salihi ingin menjadi pegawai itu awalnya karena pada zaman dahulu untuk bekerja di pemerintahan syaratnya terbilang mudah dan peminatnya masih sedikit sehingga tidak memiliki banyak saingan. Berbanding terbalik dengan zaman sekarang di mana untuk menjadi pegawai negeri sipil memiliki banyak saingan dan rangkaian tes yang panjang. Kuota yang dibutuhkan juga sedikit namun peminatnya sangat banyak setiap kali ada penerimaan CPNS, hal tersebut tentunya membuat kemungkinan seseorang untuk diterima bekerja di pemerintahan sangat kecil. Informan juga menyinggung tentang lapangan kerja yang ada di Bintan di mana daerah tersebut masih terbilang belum maju dan sangat tradisional.

Lain halnya dengan Batam yang di cap sebagai kota industri di mana daerah tersebut memiliki banyak perusahaan asing sehingga lapangan kerja yang tersedia sangat luas dan beragam. Pada umumnya mata pencaharian masyarakat di Bintan adalah bertani dan nelayan. Menjadi seorang pegawai negeri yang berkerja di pemerintahan tentunya merupakan salah satu profesi yang sangat diidamkan oleh banyak orang. Gaji yang ditawarkan jika seseorang bekerja di pemerintahan juga cukup besar dan menjanjikan serta masa tua yang terjamin dengan adanya uang pensiunan. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh informan kedua:

Karena menurut saya bekerja di Pemerintahan itu enak nyantai, gaji juga lumayan. Dulu cuma dikit orang yang mau jadi pegawai, sekarang udah ramai. Tiap tahun setiap dibuka tes CPNS pasti yang daftar sampai ribuan orang, karena kerja di pemerintahan itu memang enak, tapi balik lagi ke *passion* orang masing-masing. Ada juga yang gak suka kerja di pemerintahan dan lebih milih ngebuka usaha sendiri (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019)

Dari pernyataan yang disampaikan oleh informan kedua, ia membenarkan bahwa bekerja di pemerintahan itu menyenangkan dan gaji yang ditawarkan cukup menjanjikan, namun hal tersebut kembali lagi ke individu masing-masing. Berkerjalah sesuai *passion* karena pekerjaan yang paling menyenangkan adalah hobi yang dibayar. Jawaban yang dikatakan oleh informan ketiga dan keempat mengenai alasan kenapa seseorang ingin berkerja di pemerintahan juga cenderung sama. Karena berkerja di pemerintahan gajinya menjanjikan dan masa tua terjamin berkat adanya uang pensiunan.

Ya karena pada umumnya kerja di pemerintahan itu enak menurut ibu, kerjanya terbilang santai kemudian gajinya lumayan dan nanti kalau udah pensiun masih dapat uang pensiunan (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Ya karena bagi ibu kerja di pemerintahan itu gajinya lumayan dan jam kerjanya kan jelas dari Senin sampai Jumat, dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore. Jadi sisa waktunya bisa dipakai untuk ngabisin waktu bareng keluarga atau barangkali kita pengen buka usaha untuk kerja sampingan nambah penghasilan (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Hal yang menarik di sini dari jawaban informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty adalah menggambarkan kondisinya sebagai ibu yang memiliki tanggung jawab terhadap anak-anaknya di mana berkerja di pemerintahan selain jam kerjanya yang jelas dan terbilang santai, seseorang individu dapat



menghabiskan sisa waktunya bersama keluarga, terutama bagi seorang ibu yang memiliki peran penting dalam tumbuh kembang anaknya. Selain dapat menghabiskan waktu bersama keluarga di rumah saat akhir pekan, seseorang juga bisa mencari penghasilan tambahan guna menghidupi keluarga. Hal tersebut juga disampaikan oleh informan kelima di mana dirinya menyatakan:

Ya karena kalau zaman dulu jadi pegawai itu mudah masuknya, gak ribet. Tamatan SMA juga bisa, lagian kerja jadi pegawai juga enak tiap bulannya ada nerima gaji, nanti kalau udah pensiun juga tetap nerima uang pensiun. Alhamdulillah cukuplah untuk ngebantu suami membiayai kebutuhan hidup keluarga juga (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019)

Dapat terlihat jelas di sini motif seseorang berkerja di pemerintahan yaitu supaya bisa membiayai keluarga, karena biaya yang di butuhkan untuk menghidupkan keluarga tidaklah sedikit dan perlu berkerja lebih keras. Tanggung jawab selaku orang tua kepada anaknya sangatlah besar oleh karena itu demi menghidupkan keluarga di rumah, seseorang rela berkerja banting tulang dari pagi hingga petang sebagai pegawai negeri khususnya di Diskominfo Kabupaten Bintan.

Kemudian peneliti menanyakan tentang masa kerja para informan selama di pemerintahan, umumnya mereka sudah berkerja dalam jangka waktu yang lama bahkan sampai belasan tahun. Berikut jawaban dari kelima informan:

Saya sudah sangat lama jadi pegawai, mau puluhan tahun juga. Tapi kalau di Kominfo Bintan kurang lebih 10 tahun waktu Kominfo masih gabung dengan protokol. Waktu itu masih di bawah naungan Sekretariat daerah dan sekarang udah jadi dinas sendiri, dulu sebelum jadi Kominfo namanya masih Humas & Protokol (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Sejak tahun 2009lah kira-kira saya di tempatkan di bagian Humas & Protokol, kurang lebih 10 tahun juga, dulu humas dengan protokol masih

gabung, gak lama kemudian baru dipecah masing-masing jadi humas sama kominfo (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Ibu di bagian Kominfo udah cukup lama, kurang lebih udah 10 tahun juga di tempatkan di bagian kominfo, waktu kominfo dan protokol masih digabungkan jadi satu bagian (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Ibu kalau jadi pegawai udah cukup lama dari awal 2000, tapi di tempatkan di bagian Kominfo udah cukup lama juga sih, kurang lebih udah 10 tahun juga di tempatkan di bagian kominfo, waktu kominfo dan protokol masih digabungkan jadi satu bagian (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Ibu kalau jadi pegawai kurang lebih udah mau puluhan tahun juga, tapi kalau di Kominfo kurang lebih baru 10 tahun di tempatkan di bagian ini dari masih zaman Pak Ansar jadi Bupati (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Para informan memiliki masa kerja yang cukup lama di pemerintahan tentunya berbagai macam pengalaman dan pelajaran telah banyak mereka dapatkan, bahkan sejak protokol dan kominfo masih dijadikan satu bagian sebelum akhirnya kominfo pecah dan berdiri menjadi dinas sendiri. Kemudian pertanyaan berikutnya yang ditanyakan oleh peneliti yaitu, Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik? Informan pertama menjawab:

Untuk dorongan pekerjaan ya sebagai PNS yang merupakan pelayan dari masyarakat, tentunya sudah jadi kewajiban dan tanggung jawab kita untuk melayani masyarakat sepenuh hati (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019)

Dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang dalam melayani keterbukaan informasi publik adalah tanggung jawab yang mereka miliki terhadap

pekerjaan yang dilimpahkan pada diri mereka. Karena melayani masyarakat adalah tugas utama dari pegawai negeri, baik bekerja di bidang keterbukaan informasi publik ataupun bidang yang lain tujuannya tetap sama yaitu melayani dan memfasilitasi masyarakat guna memenuhi kebutuhan hidup mereka. Hal yang sedikit berbeda disampaikan oleh informan kedua mengenai dorongan terhadap dirinya dalam melayani keterbukaan informasi publik, ia mengatakan:

Ya karena dalam hati saya selalu ada dorongan dan saya udah tanamkan kalau bekerja itu sebagai ibadah jadi kalau kita bekerja dengan ikhlas pasti dapat pahala dan berkah, jangan ngerasa terbebani kalau dikasih kerjaan sama atasan (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019)

Bapak Zamir mengatakan bahwa dorongan yang ada dalam dirinya adalah niat dari dalam hatinya yang menganggap bekerja sebagai salah satu bentuk ibadah. Jika kita meniatkan berkerja karena ibadah maka hasil yang didapatkan juga dapat menjadi berkah dan pahala. Hal ini menunjukkan bahwa Bapak Zamir merupakan salah satu informan yang cukup religious sebab segala sesuatu diniatkan karena ibadah kepada Allah. Jawaban selanjutnya dari informan ketiga adalah sebagai berikut:

Ya ibu selaku PNS kan harus siap di tempatkan di mana dan bagian apa, itu memang sudah perintah dari atasan juga dan tidak bisa dibantah. Dalam melayani keterbukaan informasi publik ya pastinya ada kebahagiaan tersendiri bagi kita jika bisa memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Faktor yang mendorong seseorang dalam melayani keterbukaan informasi publik masih seputar tanggung jawab terhadap pekerjaan di mana pun kita di tempatkan oleh atasan tentunya kita harus siap menjalankan semua perintah yang

diberikan, karena di bagian apa pun berkerja jika masih dalam instansi pemerintahan maka garis besarnya adalah untuk melayani masyarakat. Saat kita berhasil memberikan manfaat bagi orang lain (melayani masyarakat) maka akan timbul kepuasan tersendiri dalam hati kita. Hal serupa juga dijelaskan oleh informan keempat dan kelima mengenai dorongan mereka dalam melayani keterbukaan informasi publik yaitu sebagai berikut:

Dorongan yang timbul ya jelas memang melayani masyarakat udah jadi kewajiban kita di pemerintah baik di bagian apa pun, bukan di Kominfo aja. Kalau jadi Walikota pun juga tujuannya memang untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Memang udah kewajibannya orang yang kerja di pemerintahan sih (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Ya alasan atau dorongan mungkin memang udah jadi keharusan kita, mau di tempatkan di dinas manapun, di bagian apa pun tujuannya tetap sama. Kita ada di sini kerja di pemerintahan ya tujuannya yang paling pokok untuk ngelayani masyarakat (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan mengenai apakah selama berkerja di Pemerintahan khususnya di Diskominfo Bintan informan pernah merasa jenuh dan ingin berhenti? Kemudian Bapak Salihi selaku informan pertama mengatakan:

Jenuh pasti pernahlah apalagi udah berpuluh-puluh tahun jadi pegawai. Tapi intinya kita bersyukur aja seberat apa pun kerjaan yang diberikan soalnya orang di luar sana banyak yang nganggur dan susah nyari kerjaan. Ini kita yang udah dapat kerja bagus malah mau berhenti pula, kan gak bersyukur namanya (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019)

Kejenuhan dalam menghadapi sebuah pekerjaan tentunya pasti pernah dirasakan oleh setiap orang, namun hal tersebut tentunya tidak boleh mempengaruhi kita agar berhenti mengabdikan kepada masyarakat sebab di luar sana masih banyak orang yang sulit dalam mencari pekerjaan dan masih menganggur. Manusia pasti akan mengalami titik jenuh dalam hidupnya hal tersebut secara tidak langsung dapat mengajarkan bahwa hidup ini perlu untuk disyukuri dan jangan dikeluhkan. Hal tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh informan kedua yaitu:

Jenuh pasti pernah, tapi memang udah konsekuensinya kita kerja di pemerintahan ya kayak gini, setiap pekerjaan kan ada risikonya dan titik jenuhnya, makanya kita biar tidak jenuh ya *refreshing* dengan keluarga pas ada waktu senggang (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Ada berbagai macam cara dalam mengatasi kejenuhan salah satunya dengan *refreshing* sebab hal itu perlu dilakukan guna menyegarkan pikiran. *Refreshing* merupakan salah satu bentuk tindakan sosial afektif yang didominasi oleh perasaan emosional seorang individu. Saat sudah terlalu lelah dengan pekerjaan di kantor maka seseorang akan memutuskan untuk melakukan *refreshing* sejenak guna menyegarkan kembali pikiran. Segala sesuatu tentunya butuh jeda dan istirahat, bahkan puisi terindah sekalipun juga butuh jeda agar dapat terdengar indah dan mudah dimengerti oleh pendengarnya. Karena dengan *refreshing* rasa jenuh tadi dapat teratasi dan perlahan bisa menghilang. Selanjutnya tanggapan dari informan ketiga, keempat dan kelima juga tidak jauh berbeda yakni:

Jenuh dalam suatu pekerjaan tuh pasti ada, bahkan dalam hal apa pun pasti kita bakal ketemu dengan titik jenuhnya, Cuma balik lagi ke kitanya gimana ngatasi rasa jenuh tadi. Lagian gak mungkin juga pengen berhenti soalnya sekarang untuk jadi pegawai kan susah (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Jenuh pasti pernahlah apalagi waktu kita lagi banyak kerjaan, lagi banyak tekanan atau lagi dikejar *deadline*, kadang di situ ibu ngerasa jenuh dan stres. Tapi alhamdulillah gak sampai kepikiran untuk berhenti, karena namanya kerjaan pasti selalu ada tekanan (Wawancara dengan ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Jenuh pernah sih, makanya kadang biar gak jenuh pemerintah suka ngemutasi beberapa pegawai, tergantung kebutuhan di OPD-nya butuh pegawai yang seperti apa, mungkin untuk penyegaran juga biar gak jenuh kerja di bagian itu terus. Cuma kalau untuk berhenti jadi pegawai gak pernah terpikirkan ama ibu. Soalnya di luar sana banyak yang mau jadi pegawai (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Peneliti melanjutkan dengan pertanyaan wawancara berikutnya yaitu Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak? Kemudian Bapak Salihi selaku informan pertama menjawab:

Penanjakan karir di setiap bidang pasti ada karena tiap 4 tahun pegawai pasti naik pangkatnya, bukan di Kominfo aja. Semua orang pasti naik pangkat, tapi belum tentu semua orang bakal dapat jabatan. Makanya tergantung kinerja dan keahlian kita juga, kalau kerja kita bagus pasti kemungkinan untuk dapat jabatan dari atasan juga besar (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa motif Bapak Salihi dalam pekerjaannya selaku pegawai negeri yang melayani keterbukaan informasi publik dapat digolongkan ke dalam dua jenis motif sesuai dengan teori fenomenologi Alfred Schutz yaitu motif supaya dan karena. Motif 'supaya' mengacu kepada suatu keadaan di masa mendatang di mana individu berkeinginan untuk

mencapainya melalui beberapa tindakannya. Motif ‘karena’ mengacu langsung pada peristiwa masa silam sebagai sebab-sebab tindakan. Supaya bisa mengalami kenaikan pangkat dan penanjakan dalam karir maka seorang pegawai negeri harus menunjukkan kinerja terbaiknya, karena dengan kenaikan pangkat maka seseorang akan mengalami penanjakan karir dan diikuti dengan kenaikan gaji juga tentunya. Prestasi yang didapatkan setelah berhasil mengalami penanjakan karir akan menimbulkan kesenangan tersendiri pada diri individu. Hal serupa juga dikatakan oleh informan kedua yaitu:

Tentu saja, saya juga dulunya cuma pegawai biasa belum punya jabatan kayak sekarang. Tapi lama kelamaan kalau kinerja kita bagus, kita punya kapasitas untuk megang sebuah jabatan pasti insyaallah atasan bisa percaya sama kita dan ngasi kita jabatan (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019)

Motif yang dapat ditemukan oleh peneliti berdasarkan kutipan wawancara dengan informan di atas yaitu supaya bisa memegang jabatan dan mengalami kenaikan pangkat maka seseorang harus memiliki kinerja yang bagus dan kapasitas diri yang mumpuni, karena dulunya informan hanya pegawai negeri biasa yang belum pernah memegang jabatan. Saat kondisi di mana diri kita telah mencapai di suatu titik dalam menggapai impian kita, maka tentunya akan tumbuh rasa bangga dan senang terhadap pencapaian yang telah kita raih. Selanjutnya peneliti mencoba menanyakan pertanyaan serupa kepada informan ketiga yaitu Ibu Eva dan beliau mengatakan:

Kalau penanjakan karir tentunya pasti iya, soalnya setiap 4 tahun pegawai pasti naik pangkatnya, dan kalau kita memang bisa memenuhi syarat dan integritas untuk memegang suatu jabatan ada kemungkinan juga kita bakal

memegang suatu jabatan di pemerintahan, tentunya jadi peningkatan karir juga kan (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Berdasarkan jawaban dari Bapak Salih dan Ibu Eva dapat kita lihat bagaimana kebijakan pemerintah saat ini telah menetapkan bahwa kenaikan pangkat seorang pegawai negeri dilakukan secara otomatis tiap 4 tahun. Hal tersebut telah ditetapkan dalam SK BKN (Badan Kepegawaian Negara) No.26-30/V.1-5/99 tahun 2017. Namun proses kenaikan pangkat juga harus diurus berdasarkan syarat dan ketentuan yang berlaku karena menurut Eko Sutrisno selaku kepala BKN pusat, masih banyak pegawai yang mengeluhkan telatnya mereka mendapatkan kenaikan pangkat karena kelalaian administrasi dan instansi yang kurang proaktif dalam mengurus pegawainya.<sup>7</sup> Hal serupa mengenai kenaikan jabatan yang otomatis dialami oleh pegawai negeri juga disampaikan oleh informan keempat dan kelima:

Penajakan karir pasti bakalan ada kalau kita udah jadi pegawai, bukan honorer lagi. Karena umumnya pegawai kan dapat kenaikan pangkat setiap 4 tahun sekali. Tapi kalau kita sekolah kedinasan kayak IPDN lebih cepat lagi naik pangkatnya (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Iyalah tentunya, karena kenaikan jabatan pasti ada setiap 4 tahun, apalagi ibu juga udah lama di pemerintahan, dulu masih pegawai biasa aja. Alhamdulillah sekarang udah bisa jadi kepala seksi (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Pada umumnya apabila kita telah mendapatkan ijazah dan surat tanda tamat belajar yang setara S1 atau IPDN yang telah memiliki ikatan dinas dengan

<sup>7</sup> <http://pemerintah.net/bkn-pns-otomatis-naik-pangkat-tiap-4-tahun/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2019 pukul 20.28 WIB



pemerintah maka kemungkinan untuk kenaikan pangkat dan mendapat jabatan menjadi lebih besar. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 2002. Dengan adanya kebijakan pemerintah mengenai kenaikan pangkat secara otomatis bagi pegawai negeri tentunya akan menjadikan seorang sangat antusias untuk berkerja di pemerintahn apalagi berkerja di pemerintahan merupakan salah satu pekerjaan yang aman dan minim resiko. Karena salah satu kebijakan tersebut dan kelebihan yang didapatkan apabila bekerja di pemerintahan tentunya dapat menjadi salah satu motif pendorong seseorang untuk berkerja di pemerintahan guna mencukupi kebutuhan keluarga maupun kebutuhan individu guna meraih pencapaian dalam jenjang karir selama di pemerintahan.

#### **4.1.3 Perilaku Melayani dalam Keterbukaan Informasi Publik**

Dalam pengertian secara umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya (Notoatmojo, 2010). Pada subbab ini peneliti mencoba untuk menggali secara lebih dalam tentang bagaimana perilaku yang ditunjukkan seorang pegawai Kominfo dalam melayani keterbukaan informasi publik di masyarakat apakah sesuai atau tidak dengan norma-norma yang ada dalam kehidupan. Peneliti kemudian memberikan pertanyaan sesuai indikator tentang perilaku seseorang dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik. Pertanyaan yang pertama yaitu Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika

melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?

Pak Salihi selaku informan pertama kemudian menjawab:

Tampil sesuai dengan etika Pegawai yang memang sebagai pelayan masyarakat. Semua dilakukan secara profesional sesuai dengan SOP-nya. Masyarakat yang datang kadang bertanya langsung dan terkadang ada yang bertanya melalui seluler. Semua kami respon sesuai dengan ketentuan. Prinsipnya memberi pelayanan terbaik, tapi tetap dalam koridor regulasinya (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Dalam melayani keterbukaan informasi publik berdasarkan pernyataan informan di atas tentunya seseorang harus menampilkan sisi terbaik yang ada dalam dirinya. Selain bertutur kata yang sopan tentunya pegawai juga perlu mengenakan pakaian yang rapi dan sesuai ketentuan instansi. Himbauan atau bahkan regulasi ketat seputar cara berpakaian atau berpenampilan seorang pegawai negeri bukan fenomena baru di Indonesia. Puluhan tahun lalu di zaman reformasi bahkan pemerintah sempat melarang anak muda laki-laki berambut panjang alias gondrong, sebagaimana pemerintahan Soeharto pada saat itu mendisiplinkan anak muda lewat razia dan pemberlakuan denda mulai dari tingkat sekolah dasar hingga ke jenjang yang lebih tinggi. Terutama jika masalah ini dibahas dalam konteks *public relations* yang sangat mengedepankan citra, cara berpakaian merupakan salah satu penilaian penting saat seseorang ingin bertemu dengan orang lain. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas juga sangat fleksibel, bisa melalui datang langsung ke kantor atau bahkan melalui telepon seluler. Dengan adanya kemudahan yang diberikan ini diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan sebaik-baiknya untuk memperoleh informasi. Perihal cara

berpakaian dan bahasa yang digunakan, hal serupa juga dituturkan oleh informan kedua yaitu Bapak Zamir:

Kalau penampilan saya rasa semua sama. Harus rapi sesuai ketentuan, bicara yang sopan dan ramah. Kemudian ya layani masyarakat sebaik mungkin seolah mereka sedang meminta hak mereka dan kita sedang memenuhi kewajiban kita (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019)

Terkait cara berpakaian pegawai negeri hal itu telah diatur dalam Permendagri no 6 tahun 2016. Pakaian dinas merupakan pakaian seragam yang menunjukkan identitas pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas. Pakaian dinas sendiri diatur untuk meningkatkan pelayanan, tanggung jawab dan keseragaman pegawai. Dalam melakukan pelayanan, segala sesuatu harus dikomunikasikan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh kedua belah pihak yaitu antara masyarakat dan petugas. Tanpa bahasa yang baik dan benar maka komunikasi sulit dilakukan. Penggunaan bahasa dalam melayani masyarakat harus beretika.

Etika berbahasa dalam melayani masyarakat diimplementasikan dalam semua bentuk pelayanan, yaitu ketika menyapa masyarakat, ketika bertelepon, dan ketika bersurat. Tanpa etika dalam berbahasa, kesan masyarakat pada instansi akan buruk atau tidak menyenangkan. Pelayanan beretika adalah pelayanan yang memperhatikan etika atau norma-norma yang berlaku dalam masyarakat pengguna pelayanan. Selanjutnya pertanyaan serupa dilontarkan kepada informan ketiga.

Kemudian Ibu Eva selaku informan ketiga menjawab:

Segi penampilan apalagi perempuan ya berpakaianlah yang sopan bertutur kata yang lembut sesuai dengan yang ditentukan. Kalau ada permintaan informasi dari siapa pun, kami menampilkan pelayanan yang seramah mungkin. Pesan pimpinan, jangan sampai masyarakat merasa ada jarak

antara Pegawai dengan masyarakat, bikin masyarakat merasa nyaman (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Untuk segi penampilan terutama bagi seorang perempuan harus diperhatikan. Karena berdasarkan ajaran agama islam yang sangat menjunjung tinggi drajat perempuan, kehormatan seorang perempuan harus dijaga dan semua itu dilihat dari cara bagaimana seorang perempuan berpakaian bahkan sampai bertutur kata. Cara berpakaian merupakan salah satu bentuk ekspresi seseorang, sebuah pilihan atas cara menyatakan pikiran dan sikap yang sesuai dengan hati nuraninya. Cara berpakaian bahkan bagian dari pilihan politik seseorang. Namun berpakaianlah sebagaimana mestinya dan jangan terlalu berlebihan serta menyesuaikan tempat di mana kita berada. Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan wawancara ke informan keempat dengan pertanyaan yang sama kemudian Ibu Mayzawaty selaku informan keempat mengatakan:

*Be your self*, biasakan senyum dan pakai baju yang rapi dan sopan sesuai ketentuan. Yang perlu digarisbawahi ya menjunjung tinggi sopan santun apalagi kita di tanah melayu ni kan tata karma tu hal yang paling utama baik ke yang lebih tua ataupun yang lebih muda dari lawan bicara kita. Kadang kalau kita berpakaian rapi, bersih tapi tak punya tata krama orang jadi gak *respect* ke kita (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Informan keempat di sini mengatakan pentingnya kita menjadi diri sendiri karena menjadi diri sendiri dapat membuat seorang individu menjadi orang yang lebih baik. Ini bisa memberikan efek yang baik pula. Menerima diri sendiri apa adanya akan membuat individu ingin selalu memberikan yang terbaik dalam segala hal terutama dalam melayani keterbukaan informasi publik bagi masyarakat. Dengan menjadi diri sendiri tentunya kita akan lebih merasa percaya

diri dan bersikap realistis terhadap apa pun. Ketika seseorang menjadi diri sendiri, maka ia akan lebih dekat dengan dirinya dan akan mengenali diri sendiri. Seseorang akan mengerti apa yang menjadi tujuan hidup dan bagaimana harus melakukannya. Kekurangan serta kelebihan akan dipahami betul, sehingga mampu untuk mengukur diri sendiri tentang apa yang bisa dilakukan dan apa yang memang bukan menjadi potensi. Selanjutnya informan terakhir Ibu Sri menjawab pertanyaan yang sama dengan informan lainnya. Jawaban tersebut juga tidak jauh berbeda dengan keempat informan lainnya yakni :

Tentunya tutur kata kita sebagai pegawai harus lembut dan mudah dimengerti oleh masyarakat, kemudian dalam berpakaian harus sesuai dengan yang telah memenuhi standard selaku pegawai aja (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019)

Jadi secara garis besar dapat disimpulkan dari kelima jawaban informan yaitu dalam menampilkan diri pribadi tentunya seseorang harus berpenampilan sesuai norma dan ketentuan yang berlaku. Dalam melayani masyarakat juga tentunya seseorang harus menggunakan tutur kata yang sopan dan mudah dimengerti oleh masyarakat, nada bicara juga perlu diperhatikan terutama dalam melayani orang yang lebih tua. Selanjutnya peneliti mencoba menggali lebih dalam tentang perilaku seseorang dalam melayani keterbukaan informasi publik melalui jabatan yang dipegangnya saat ini. Peneliti menanyakan tentang Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat? Kemudian informan menjawab:

Saya sekarang menjabat di kepala bidang pengelolaan komunikasi publik, peranan saya berhubungan dengan media elektronik (TV, Radio, Media *Online*) dan cetak (Majalah, Tobloid, Bultein dst). Selanjutnya, ya paling tupoksi inti kami di sini. Meliput kegiatan Kepala Daerah maupun instansi

terkait. Setelah itu baru kami *publish*, bisa kami yang *publish* langsung lewat *website* pemerintah, atau bisa juga melalui media yang bekerja sama dengan kami (Wawancara dengan Bapak Salih pada tanggal 23 Juni 2019).

Di sini informan bekerja sebagai seseorang yang mengelola komunikasi publik. Di mana ia memiliki peran yang penting untuk menjalin hubungan dengan berbagai media massa guna meliput kegiatan kepala daerah atau instansi terkait agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Kemudian dengan pertanyaan penelitian yang sama, peneliti mencoba untuk mewawancarai informan kedua yaitu Bapak Zamir kemudian ia menjawab:

Kebetulan saya sekarang di bidang layanan *E-government* jadi kita fokus membuat dan membangun aplikasi *online* yang dapat membantu memudahkan masyarakat dan pemerintah. Serta mendata aplikasi seluruh OPD di Bintan, jadi bisa dibilang kami ini orang-orang yang ada di belakang layar. Tujuan pendataan yaitu untuk mendukung aplikasi umum dan khusus. Kalau aplikasi umum itu dibuat oleh pusat yang ditetapkan menteri, sedangkan khusus itu aplikasi yang dibuat oleh daerah OPD terkait dan digunakan oleh kantor tersebut (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara, informan di sini memegang jabatan sebagai kepala bidang *e-government* yang berfokus pada pengoperasian aplikasi guna memudahkan pekerjaan OPD yang ada di Bintan dan masyarakat setempat. Dalam penyampaian informasi, pemerintah selaku penyelenggaraan pelayanan secara *online* melalui internet atau digital lainnya merupakan suatu keharusan dan sangat penting. Hal tersebut terjadi karena *e-government* dibutuhkan dalam reformasi birokrasi di Indonesia. *E-government* adalah salah satu solusi memperbaiki birokrasi, untuk mencapai ketata pemerintahan yang baik. Sistem *e-government*, merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas-

aktivitas pemerintahan, untuk pemberian pelayanan yang prima dari pemerintah kepada masyarakat. Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan serupa kepada informan ketiga yaitu Ibu Eva, kemudian beliau menjawab:

Ibu di Kasi layanan informasi publik. Ibu juga lumayan sering nemanin Kepala Daerah dalam acara-acara kedinasan. Terus berbagai kegiatan maupun program di setiap OPD itu dilaporkan kepada kami, kami yang menghimpunnya dan membuat rekapitulasinya setiap tahun. Seperti *draft* penghargaan yang diterima selama satu tahun maupun program-program yang terlaksana. Secara birokrasi di sini ya tempatnya meminta informasi bagi masyarakat maupun siapa saja asal sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Untuk saat ini Ibu Eva menjabat di bagian kasi informasi publik yang bertugas untuk menghimpun dan merekapitulasi setiap program yang ada di OPD Bintan. Secara birokrasi di bagian ini masyarakat juga bisa meminta informasi asalkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di sini terlihat betapa fleksibelnya layanan yang diberikan oleh Kominfo kepada masyarakat guna mendapatkan sebuah informasi karena birokrasi yang dijalankan dalam Diskominfo sangat fleksibel dan tetap tertuju pada satu tujuan yaitu menginformasikan seluruh khalayak khususnya yang ada di Kabupaten Bintan. Kemudian peneliti melanjutkan ke informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty:

Ibu sekarang di tempatkan di bagian seksi media publik jadi tugasnya mengkoordinir media massa yang masuk, apakah mereka sudah memenuhi standar untuk menjalin kerja sama atau belum karena ada ketentuannya salah satunya media tersebut harus sudah terverifikasi jika ingin menjalin kontrak dengan Dinas Kominfo Bintan (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Saat ini Ibu Mayzawaty di tempatkan di Kasi Media publik di mana memiliki tugas untuk mengkoordinir media massa yang masuk dan ingin menjalin

kerja sama dengan Diskominfo Bintan. Sebelum menjalin kerja sama tentunya ada syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi. Selain menyebarkan informasi melalui media pemerintah, Diskominfo juga bekerja sama dengan media komersil lokal seperti koran dan televisi. Jika ingin menjalin kerja sama tentunya media massa tersebut sudah harus terverifikasi di dewan pers. Selanjutnya peneliti mewawancarai informan terakhir dengan pertanyaan yang sama yaitu Ibu Sri dan ia mengatakan:

Ya sesuai tugas kewajiban ibu aja sebagai Kasi Kemitraan Komunikasi Publik. Kadang ibu ikut turun ke lapangan memantau untuk keperluan dokumentasi, kan pemerintah selain ngadakan kerja sama dengan media, kami juga punya *website* atau media sendiri untuk nyampaikan informasi. Terus ngedata kerja sama dengan awak media yang mana aja. Memang agak kewalahan berurusan dengan media. Satu karena jumlahnya banyak, kedua karena orangnya ada yang enak ada yang gak enak. Tapi ya harus dilayani sebagaimana mestinya dengan baik dan sopan (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Informan melakukan tugas dan kewajiban berdasarkan tupoksi selaku kasi kemitraan komunikasi publik dan terkadang informan cukup sering untuk turun ke lapangan guna keperluan dokumentasi agenda kegiatan Bupati. *Jobdesk* yang dilakukan oleh informan kelima dan keempat di sini sepertinya tidak jauh berbeda. Selanjutnya peneliti mencoba untuk bertanya ke poin berikutnya yaitu tentang apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan keterbukaan informasi publik? Bapak Salihi selaku informan pertama kemudian menjawab:

Sebenarnya saat ini banyak kendala di setiap daerah terkait keterbukaan informasi publik. Kalau di Bintan kendala utamanya dua, satu karena geografis Bintan sehingga ada beberapa wilayah yang belum dijangkau jaringan. Kedua, masyarakat yang masih kurang aktif dengan dunia *online* dan kurangnya kesadaran mereka tentang pentingnya sebuah informasi.



Masukan untuk peningkatan kinerja ya semua personil harus inovatif memanfaatkan semua media untuk menyebarkan informasi dan harus cepat tanggap melayani keluhan dan aduan masyarakat (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019)

Berdasarkan hasil wawancara informan mencoba untuk memberikan masukan yaitu pegawai dituntut harus lebih inovatif dalam memanfaatkan semua media yang ada serta harus responsif dalam melayani keluhan masyarakat. Kemudian peneliti melanjutkan untuk bertanya ke informan kedua dengan pertanyaan yang sama terkait masukan untuk peningkatan kinerja kemudian informan kedua menjawab:

Masukan dari saya tentunya terkait sarana dan prasarana terutama jaringan internet yang kencang dan tidak lelet, ini kadang di kantor aja internet susah masih suka hilang timbul sinyalnya. Soalnya jaman sekarang internet menurut saya udah termasuk kebutuhan pokok juga, semua orang udah pada pakai *smartphone*, ngurusin semuanya selalu lewat *online*. Lalu yang perlu diperhatikan juga harus seringnya diadakan pelatihan atau bimtek agar dapat menambah keterampilan pegawai. (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja, kantor harus menjamin dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang keberhasilan karyawan dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena tenaga kerja saja tidak cukup untuk melakukan sebuah kegiatan kantor, tetapi harus didukung dengan adanya fasilitas agar pencapaian kerja karyawan sesuai dengan yang diinginkan. Fasilitas kantor ini terdiri dari sarana dan prasarana. Kondisi seperti ini sudah pasti akan menimbulkan keterlambatan dalam menginput dan mengeluarkan output data. Padahal dewasa ini diperlukan kecepatan dan ketepatan dan hasil kualitas kerja yang maksimal dari kantor. Maka dari itu, pemerintah harus sangat

memperhatikan tentang pentingnya sarana dan prasarana dengan kelengkapannya agar pencapaian kerja pegawai menghasilkan hasil yang sangat memuaskan. Masukan dari Bapak Zamir untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam melayani keterbukaan informasi publik yaitu sarana dan prasarana terkait jaringan internet yang perlu ditambah kecepatannya dan diusahakan agar semua tempat bisa dengan mudah mengakses karena internet sekarang telah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang di zaman yang serba canggih ini. Kemudian tambahan dari beliau yang khususnya menjabat di bidang *e government* perlunya diadakan bimtek guna menambah keterampilan pegawai dan penambahan tenaga ahli. Hal serupa terkait saran dan prasarana juga disampaikan oleh Ibu Eva, beliau mengatakan:

Teknisnya tenaga ahli ditambah, dana untuk pengolahan data, sarana dan prasarana, kedisiplinan pegawai. Mengikuti bimtek (bimbingan teknis) agar menambah ilmu dan keterampilan/*softskill* (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Di sini selain menyinggung tentang sarana dan prasarana, informan menambahkan tentang pentingnya menjaga dan meningkatkan kedisiplinan pegawai, sebab kedisiplinan dan ketidaksiplinan dapat menjadi panutan orang lain. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang pegawai akan ikut disiplin, tetapi jika lingkungan kerja organisasi tidak disiplin, maka seorang pegawai juga akan ikut tidak disiplin. Untuk itu sangat sulit bagi lingkungan kerja yang tidak disiplin tetapi ingin menerapkan kedisiplinan pegawai, karena lingkungan kerja akan menjadi panutan bagi para pegawai. Kedisiplinan harus dimulai dari sendiri bukan dari orang lain. Disiplin kerja dapat membuat

pekerjaan lebih terorganisir dan membawa pengaruh positif terhadap lingkungan dan juga rekan kerja. Sebuah sikap disiplin akan menjadi vital terutama dalam dunia kerja yang serba cepat seperti sekarang ini. Hal tidak jauh berbeda dikatakan oleh informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty, namun beliau menjelaskan lebih spesifik lagi tentang bagaimana kualitas seorang pegawai dalam meningkatkan kinerjanya:

Kita harus punya inisiatif yang tinggi, kita harus meningkatkan disiplin dan tanggung jawab mulai dari diri sendiri, terus kita jangan suka saling dengki dan iri dengan teman kerja, kita bekerja dalam satu kesatuan bawa nama pemerintah jadi sebisa mungkin saling ngebantu pekerjaan teman kita yang satu bagian terutama, bukannya malah saling ngejatuhkan dan bersikap tak acuh. Lalu salah satu yang lumayan dapat memicu kinerja pegawai agar lebih bagus tuh dengan adanya *reward* yang diberikan dari atasan jadi otomatis pegawai lebih termotivasi (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Dalam bekerja di bawah naungan pemerintah bersikaplah saling tolong menolong antara satu sama lain dan jangan saling menjatuhkan sebab pada umumnya seluruh pegawai yang ada di situ merupakan satu kesatuan. Hal yang sempat disinggung oleh informan di sini yaitu tentang pemberian *reward* guna meningkatkan motivasi pegawai. Berbicara soal *reward* bagi seorang pegawai itu tentunya sudah ada ketentuan, sedangkan dalam bekerja melayani masyarakat di sini seseorang tentunya harus bersikap ikhlas dan tidak diperbolehkan mengharap imbalan lebih. Pemberian *reward* tentunya bersifat subjektif dan kembali lagi ke atasan masing-masing. Membahas tentang *reward* tentunya lebih menyinggung tentang bagaimana cara kepemimpinan seorang atasan dalam mensejahterakan bawahannya. Selanjutnya tanggapan informan kelima tentang pertanyaan yang

sama juga tidak jauh berbeda, masih seputar pemenuhan sarana dan kedisiplinan pegawai.

Bicara soal masukan mungkin dari ibu disiplin pegawai adalah hal yang utama, baik itu disiplin dalam jam kerja masuk kantor dan pulang kantor ataupun mengerjakan tugas. Kemudian pemenuhan sarana dan prasarana guna memudahkan pekerjaan seperti mobilitas darat sebab Kabupaten Bintan wilayahnya susah dijangkau dan cukup terpencil pusat pemerintahannya (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Bukan hanya dinilai dari profesionalitas kerja, seorang pegawai negeri juga lebih dinilai dari perilakunya dalam berinteraksi dengan orang lain. Untuk bisa menjadi seorang pegawai negeri yang memiliki profesionalisme tinggi tentunya tidak mudah, ada berbagai macam kendala yang pasti dialami. Oleh karena itu peneliti mencoba untuk menanyakan kendala apa saja yang sering ditemui oleh kelima informan dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik? Kemudian Bapak Salihi selaku informan pertama menjawab:

Bicara soal kendala sama seperti di atas, selain geografis wilayah dan masyarakat yang kurang aktif dengan dunia *online*. Kemudian saat kami ingin mempublish program atau kegiatan pemerintah yang berskala nasional, sulit mencari atau bekerja sama dengan media nasional. Kalaupun ada biaya untuk dipasarkan di skala nasional sangatlah mahal. Kadang urusan koordinasi dengan pimpinan yang perlu ditingkatkan. Bukan karena susah, tapi karena jadwal pimpinan sehingga perlu menunggu kapan pimpinan ada waktu senggang. Sedangkan satu sisi kami perlu mendapat persetujuan untuk beberapa informasi yang sedikit “intim”. Untuk informasi umum kami bebas menginformasikan, untuk informasi khusus perlu melakukan koordinasi. Di situ salah satu kesulitannya (Wawancara dengan Bapak Salih pada tanggal 23 Juni 2019).

Masalah yang ditemui disetiap bidang tentunya berbeda karena setiap bidang memiliki jobdesknya masing-masing. Kendala yang ditemukan oleh Bapak Salihi di sini dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik yaitu

sulitnya untuk membangun kerja sama dengan media nasional berskala besar, sebab terkadang pemerintah Kabupaten Bintan sering mengadakan event besar lintas negara seperti Singapura, Malaysia, dll terutama di bidang pariwisata. Hal tersebut tentunya secara tidak langsung dapat membantu membuat Indonesia dikenal di mata dunia terutama Provinsi Kepulauan Riau yang dekat dengan perbatasan. Namun saat ingin menyebarkan informasi tersebut ke skala yang lebih besar pemerintah sangat sulit untuk membangun kesepakatan karena biaya yang dibutuhkan tidak sedikit dan hal itu perlu dikoordinasikan dengan pimpinan. Kemudian peneliti mencoba untuk menanyakan pertanyaan wawancara yang sama dengan informan kedua dan Bapak Zamir selaku informan kedua mengatakan:

Ya itu tadi kurangnya tenaga ahli programmer jadi SDM nya masih terbatas bahkan bisa dibilang kekurangan. Maka dari itu pertengahan tahun ini kami adakan perekrutan guna menambah SDM. Jadi tenaga ahli khusus akan kami kontrak untuk pengembangan di bidang *E-Government* di sini (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Kendala yang ditemui di bidang *e-government* di sini yaitu kurangnya tenaga ahli karena bisa dibilang bidang ini baru berdiri. Sehingga tenaga ahli yang dibutuhkan masih sangat banyak guna pengembangan aplikasi dan masalah yang berkaitan di bidang IT. Ke depannya bidang *e-government* ingin mengadakan perekrutan dan melakukan kerja sama dengan sekolah-sekolah ataupun universitas di Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki jurusan IT. Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan wawancara yang sama ke informan ketiga yaitu Ibu Eva dan ia menjawab:

Kendala tentunya menurut ibu selain sarana dan prasaran yaitu soal lokasi. Lokasi di Bintan nih sangat sulit untuk dijangkau, sarana masih kurang. Apalagi ada beberapa kecamatan yang terpisah dan beda pulau kayak di

Tambelan tu, kita kalau mau ke Tambelan harus naik kapal dulu, perjalanannya juga cukup lama, kalau gak salah ibu mau 24 jam jangka waktu kita mau ke sana, terus kapalnya gak setiap waktu standby, adanya Cuma 2 minggu sekali (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Kendala umum yang terjadi menurut Ibu Eva di sini yaitu kurangnya fasilitas yang disediakan pemerintah untuk menjangkau daerah terpencil di Bintan. Sebab di daerah yang memiliki letak geografis kepulauan seperti ini tentunya akses yang dibutuhkan dari satu daerah ke daerah lain harus selalu tersedia. Bagaimana pemerintah dapat menjangkau suatu daerah yang terpencil apabila fasilitas yang disediakan untuk melakukan mobilitas masih belum memadai. Kabarnya pulau Tambelan selaku daerah yang termasuk ke dalam Kabupaten Bintan akan segera merampungkan pembangunan bandara agar mobilitas bisa dilakukan melalui jalur laut maupun udara. Hal serupa juga dikatakan oleh informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty mengenai kendala yang sering ditemui.

Menurut ibu kalo di Bintan ini masih kurangnya sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai kalau sarana belum terpenuhi secara maksimal kan jadinya bisa menghambat kerja pegawai, maka itu sarana dan SDA nya harus sama-sama dimantapkan soalnya di sini masih minimnya tenaga ahli yang berkompeten di setiap bidang (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Tanggapan dari informan ketiga dan keempat cenderung sama yaitu terkait kurangnya saran dan prasaran yang disediakan oleh pemerintah. Namun tampaknya hal itu akan segera ditanggulangi oleh pemerintah Kabupaten Bintan karena saat ini Kecamatan Tambelan selaku daerah di Kabupaten Bintan yang sulit untuk dijangkau telah membangun bandara agar akses untuk pergi ke sana

menjadi lebih mudah. Hal sedikit berbeda dikemukakan oleh informan kelima yaitu Ibu Sri, dirinya mengatakan:

Menurut ibu hal yang paling perlu diperhatikan di sini selain dari pemerintahnya ya dari masyarakatnya juga. Tingkat pendidikan masih rendah di sini, tidak semua masyarakat sudah pintar membaca, serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sebuah informasi, adanya keterbukaan informasi publik tapi masyarakatnya kurang peduli dan tidak acuh sama sekali ya sama aja bohong (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019)

Di sini informan menyarankan agar pemerintah juga perlu meningkatkan kualitas pendidikan di Bintan karena masih banyak ditemui masyarakat yang buta huruf dan tidak bisa membaca. Peningkatan kualitas pendidikan tentunya sangat berdampak besar dengan perkembangan suatu daerah karena pendidikan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi bagi setiap orang. Dengan adanya peningkatan taraf pendidikan di Bintan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya sebuah informasi agar dapat ikut serta dalam mensukseskan seluruh program kerja pemerintah. Berbicara soal kendala tentunya peneliti juga ingin membahas tentang kiat-kiat/cara untuk mengelola keterbukaan informasi publik agar sesuai dan tercapainya tujuan organisasi.. Peneliti kemudian menanyakan tentang kiat-kiat yang harus dilakukan oleh pegawai di Diskominfo agar tercapainya tujuan organisasi kepada informan pertama yaitu Bapak Salihi. Kemudian informan pertama mengatakan:

Di Bintan, kami melakukan beberapa terobosan sesuai peluang yang ada. Semua personil kami tugaskan memegang akun media sosial (Youtube, Twitter, Facebook, dan Instagram). Semua media sosial kami manfaatkan, hanya kami fokuskan ke Facebook dan Instagram, karena untuk daerah Bintan mayoritas masyarakatnya cenderung lebih aktif di dua akun jejaring sosial tersebut (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Kiat-kiat yang disampaikan oleh informan di sini salah satunya adalah menugaskan kepada seluruh personil di bagiannya untuk memegang akun sosial media terutama facebook dan instagram guna menanggapi informasi yang beredar di sosial media seputar pemerintahan di Bintan. Dewasa ini *platform* yang tersedia untuk menyampaikan aspirasi atau kritik juga bermacam-macam seperti youtube, instagram, twitter dll. Seandainya ada pertanyaan atau keluhan yang viral di sosial media tersebut terkait permasalahan seputar pemerintahan, tentunya pegawai bisa langsung memberikan tanggapan dan mengarahkan masalah tersebut agar segera diatasi oleh pihak terkait. Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada informan kedua. Pak Zamir selaku informan kedua kemudian mengatakan:

Ya namanya tugas jalani aja sebaik mungkin. Niat dulu yang pasti. Memang ada beberapa kerjaan yang bisa menyita waktu, tapi selagi masih bisa disanggupi, laksanakan dengan sepenuh hati dan berikan pengabdian yang terbaik. Intinya ikhlas aja dalam bekerja insyaallah menjadi berkah untuk kita (Wawancara dengan Pak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019)

Informan berasumsi bahwa untuk menjalani segala sesuatu memang harus selalu diawali dengan niat. Apabila sesuatu yang dimulai dengan niat tentunya akan mendapat kemudahan dan keikhlasan ketika kita menjalaninya. Hal itulah yang disampaikan oleh informan ketika ditanyakan perihal kiat-kiat yang perlu dilakukan guna mengelola keterbukaan informasi publik. Diawali dengan niat kemudian diikuti dengan tindakan yaitu berikan pengabdian terbaik kepada masyarakat seperti selalu bersikap sopan dan ramah, responsif dan selalu menciptakan kedekatan dengan masyarakat. Hal serupa juga dikatakan oleh Ibu Eva selaku informan ketiga dalam penelitian ini:



Pastinya semua harus diawali dengan niat, bekerjalah dengan ikhlas kemudian mengikuti semua peraturan yang ada. Karena gak bisa sembarangan memberi informasi, semua diatur dalam UU dan berlaku secara nasional. Intinya laksanakan semua sesuai tupoksi dan peraturan. Layani masyarakat dengan sebaik mungkin karena memang itu tugas dasar selaku abdi negara. Saya juga menekankan pada staf saya untuk sering mendengarkan radio lokal karena adanya telepon interaktif, di sana masyarakat suka mengadukan keluh kesahnya, jadi apabila ada yang berkaitan bisa langsung kami tamping dan di koordinasikan dengan dinas terkait (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019)

Untuk mencapai tujuan organisasi yaitu melayani keterbukaan informasi publik masyarakat di Bintan tentunya lakukan segala sesuatu sesuai dengan tupoksinya sebab hal tersebut telah diatur dalam undang-undang. Ada informasi yang boleh diberikan dan ada juga informasi yang dikecualikan. Informan juga menekankan pada staffnya agar lebih responsif dalam melayani dengan cara mendengarkan radio lokal karena biasanya selalu ada program telepon interaktif di mana masyarakat sering mengutarakan aspirasinya kepada pemerintah melalui telepon. Kemudian peneliti bertanya dengan informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty dengan pertanyaan serupa. Beliau menjawab:

Ya bekerjalah dengan ikhlas sepenuh hati, jangan merasa terbebani oleh pekerjaan yang diberikan sebab ini sudah menjadi tanggung jawab kita selaku pegawai negeri yang pada umumnya punya tugas pokok untuk melayani kebutuhan masyarakat. Insyaallah kalau kita kerja ikhlas nanti semua pekerjaannya pasti lebih dimudahkan oleh Allah (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Hal yang disampaikan oleh Ibu Mayzawaty juga masih serupa terkait melakukan pekerjaan dengan ikhlas agar saat kita bekerja, kita tidak merasa terbebani. Karena dengan selalu bersifat ikhlas akan menciptakan ketenangan dalam hati kita dan tidak akan merasa terbebani. Selanjutnya peneliti menanyakan

tentang masalah apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat kemudian bagaimana jalan keluarnya? Apakah ada masalah atau keluhan yang sampai ke jalur hukum? Hal itu pun dijawab oleh informan pertama yaitu Bapak Salihi:

Keluhan masyarakat saya rasa fenomena umum dan dialami semua daerah. Seperti urusan ekonomi yang paling sering. Lapangan kerja, bantuan usaha tani dan nelayan. Saya rasa itu masalah umum bahkan masalah nasional. Tinggal bagaimana daerah masing-masing menyikapi. Masalah seperti ini juga sering kami temui, kadang admin kami di kantor yang memegang akun *social network* (media sosial) Pemerintah sering mendapat aduan dari masyarakat. Ada yang bertanya perihal administrasi, ada juga yang mengadakan permasalahan lampu jalan, bantuan dana untuk sekolah dan bermacam-macam (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu seputar lapangan kerja, bantuan pendidikan, fasilitas umum hingga usaha tani. Masalah-masalah tersebut bisa diatasi seiring berjalannya waktu dan tidak perlu sampai ke jalur hukum sebab itu merupakan masalah sosial yang sering ditemui di berbagai macam daerah lain karena Indonesia merupakan negara yang masih berkembang. Tanggapan dari informan terkait masalah yang sering ditemui berbeda antara informan pertama dan informan kedua. Hal tersebut dikatakan oleh informan kedua yaitu:

“Kalau sekarang kan saya di bagian *E-Government* jadi dibelakang layar dan kurang berhubungan langsung dengan masyarakat karena tupoksi saya lebih ke koordinasi dengan instansi terkait lainnya. Jadi urusan *website* OPD dan sebagainya itu saya yang memegang masternya. Keluhan dari masyarakat biasanya sering dilaporkan bahwa ada beberapa *website* dari OPD yang sering mengalami gangguan, jadinya masyarakat susah kalau ingin mengakses ke *website* tersebut, dan bahkan terkadang data yang ada di *website* tersebut kurang *up to date*. Jalan keluarnya mungkin apabila sistem *online* sedang error maka masyarakat bisa datang langsung ke OPD terkait untuk meminta bantuan kebutuhan apa yang diperlukan (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Di sini informan kedua jarang berhadapan dengan masyarakat karena bidang *e-government* merupakan bidang yang berada di balik layar sehingga jarang bergesekan langsung dengan masyarakat. Aduan yang diterima biasanya seputar *website* yang error dan data yang tidak *up to date* untuk diakses masyarakat. Masalah selanjutnya yang sering ditemui oleh informan ketiga yaitu Ibu Eva beliau mengatakan bahwa:

Sengketa tanah sih sejauh ini yang sering ibu temui, ada tanah warisan kadang suka jadi sengketa, terus di Bintan ini kan masih banyak lahan kosong jadi suka ada masyarakat yang saling ngeklaim itu tanah punya dia jadi sering menjadi sengketa, kemudian kasus-kasus tadi kami laporkan ke bagian terkait, seperti Dinas Pertanahan, kalau masih belum kelar juga mungkin kami bakal ngadukan kasus tadi ke komisi informasi untuk menyidangkan masalah sengketa tanah tersebut sebab kami tidak berhak untuk menyidangkan di sini tugas kami sebagai penyambung lidah antara masyarakat dengan dinas atau lembaga, terkait permasalahan yang dihadapi (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Menurut informan, permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah perihal sengketa tanah seperti tanah warisan ataupun lahan kosong yang belum diketahui pemiliknya. Solusi dari permasalahan ini yaitu dengan membawa masalah ini ke badan pertanahan untuk ditindak lebih lanjut. Sebab di sini Kominfo tidak memiliki kewenangan dan kapasitas untuk pemecahan masalah tersebut, Kominfo hanya menjadi penyambung antara masyarakat dengan dinas terkait. Masalah tersebut tentunya sampai ke jalur hukum karena terkait sengketa tanah tentunya pemecahan masalah perlu untuk dipersidangkan. Masalah berikutnya yang sering ditemui oleh informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty adalah:

Karena ibu lebih sering berhadapan dengan awak media ketimbang masyarakat luas, jadinya masalah yang sering ibu temui di bagian ini tuh

banyak media yang susah tertib administrasi, suka ngeyel dan gak mau ikut aturan kalau dikasih tahu, itulah yang sering ibu temui. Maklum juga karena kita ni kan berhadapan dengan macam-macam pola pikir awak media, kadang dikasih tahu baik-baik yang ada malah balik marah. Kemudian orang media sering gak mengkonfirmasi dulu kalau mau nyetak berita. Kadang berita langsung dimuat di media massa, terus datang-datang ke ruangan minta tagihan, anggaran dari mana kalau beritanya tiba-tiba dimuat gak pakai konfirmasi dulu? (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019).

Kendala yang sering ditemukan oleh Ibu Mayzawaty di sini informan sering berselisih paham dengan awak media karena dirinya di tempatkan di bagian yang menjalin kerja sama dengan media. Banyak media yang susah tertib administrasi dan mengkonfirmasi suatu berita hanya sepihak. Namun hal tersebut masih bisa diatasi tanpa perlu ke jalur hukum. Kemudian peneliti menanyakan pertanyaan yang sama ke informan terakhir dan Ibu Sri selkau informan kelima menyatakan:

Kalau bicara masyarakat mungkin ibu lebih sering bersinggungan langsung dengan awak media, biasanya yang suka jadi masalah adalah birokrasi, karena mereka taunya birokrasi berbelit-belit harus ngurus ini ngurus itu. Ibu juga sebenarnya gak mau memberatkan, tetapi memang aturan dari pusat ya seperti itu. Mekanismenya harus diikuti (Wawancara dengan Ibu Sri pada tanggal 1 Juli 2019).

Permasalahan yang dialami oleh informan kelima dan keempat sama yaitu tentang awak media yang susah tertib administrasi. Mereka lebih sering bersentuhan langsung dengan awak media daripada masyarakat karena mereka di tempatkan di bidang yang menjalin kerja sama dengan awak media. Yang terakhir dari wawancara ini peneliti mencoba untuk menanyakan tentang pengalaman apa saja yang pernah kelima informan alami, baik pengalaman yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan saat menjadi pegawai negeri khususnya di

Diskominfo Kabupaten Bintan. Mulai dari informan pertama yaitu Bapak Salihi, beliau menceritakan tentang pengalamannya seperti berikut:

Waktu saya di humas, sebelum dipecah jadi kominfo. Ada LSM masyarakat A tetapi minta data nya B, hal tersebut gak bisa kita berikan karena tidak berkaitan dengan LSM yang dipimpinnya sebab ada beberapa kode etik yang perlu diperhatikan dan tidak semua informasi boleh diberikan, ada beberapa informasi yang dikecualikan. Selanjutnya dari sekian informasi yang diminta, kami berikan sesuai permintaan baik melalui *softcopy* maupun *hardcopy*. Namun untuk data yang tidak diperbolehkan, tidak kami berikan. Jadinya mereka atas nama LSM melapor ke pengadilan dan disidangkan bersama kami. Namun pengadilan tetap memenangkan kami karena memang data itu dilindungi UU". Itu tadi salah satu pengalaman saya, kasus tadi sempat heboh juga waktu itu di kalangan pegawai Bintan. Kemudian pengalaman lainnya ya paling saya jadi punya banyak link teman didalam daerah maupun luar daerah. Lalu saat informasi yang berhasil saya sampaikan secara tepat dan akurat kepada masyarakat tentunya memberikan kesenangan tersendiri bagi saya pribadi (Wawancara dengan Bapak Salihi pada tanggal 23 Juni 2019).

Berdasarkan pengalaman yang dialami oleh Bapak Salihi, dirinya telah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Seperti apa pun permohonan dari masyarakat tetap dilayani namun apabila data yang diminta oleh masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku tentunya tidak dapat diberikan. Sebab dalam keterbukaan informasi publik ada regulasi dan batasan dalam mengakses informasi. Tidak semua informasi bisa diberikan kepada masyarakat karena ada beberapa informasi yang dikecualikan. Berdasarkan pengalaman yang dialami oleh Bapak Salihi yang pernah dipersidangkan terkait pentingnya sebuah informasi. Tentunya dapat menjadi pelajaran agar jangan pernah merasa takut jika diri kita berada di jalan yang benar sebab dalam melayani keterbukaan informasi publik telah memiliki ketentuannya.

Semakin tua dan semakin lama seseorang bekerja di suatu tempat tentunya semakin banyak pengalaman dan kenalan baik dari kalangan sosial tertinggi sampai terendah, mulai dari pejabat hingga masyarakat biasa. Namun menurut Bapak Salihi pengalamannya dalam memperjuangkan regulasi ataupun aturan yang berlaku dalam menyebarkan sebuah informasi sampai ke persidangan adalah pengalaman yang memiliki nilai tersendiri sebab tidak semua orang pernah merasakan berada di situasi tersebut. Selanjutnya peneliti menanyakan tentang pengalaman yang pernah dialami dan berkesan bagi informan kedua. Bapak Zamir selaku informan kedua pun menjawab:

Ya waktu itu kan Kominfo masih gabung dengan protokol, jadi suka tumpang tindih tugasnya, suka ngerangkap jadi protokol juga. Saya sering ikut bupati berangkat perjalanan dinas jadinya saya jarang ada waktu untuk bertemu keluarga karena pergi matahari terbit, pulang matahari terbenam, paling hanya ada waktu dari jam 7 sampai jam 10 malam ataupun di hari *weekend* saya bertemu dengan anak-anak saya. Kadang *weekend* pun juga ada aja kegiatan yang menyita waktu. Tapi semua itu udah jadi resiko pekerjaan. Tapi kan di balik semua itu ada sisi positifnya juga saya jadi punya banyak relasi terutama di orang-orang penting Bintan, banyak menambah pengalaman kerja juga untuk ke depannya jenjang karir bisa lebih bagus dan tentunya ilmu juga makin bertambah (Wawancara dengan Bapak Zamir pada tanggal 2 Juli 2019).

Pengalaman yang sempat dirasakan oleh Bapak Zamir, dirinya sempat merasa hubungannya dengan keluarga menjadi renggang karena adanya jadwal dan perjalanan dinas yang padat sehingga tidak bisa menghabiskan momen berakhir pekan dengan keluarga. Momen bersama keluarga tentunya merupakan salah satu momen yang penting dalam kehidupan di mana selaku orang tua dapat memberikan kasih sayangnya secara langsung dengan anak-anaknya melalui proses tatap muka dan bercanda bersama. Saat orang tua terlalu sibuk dengan

pekerjaannya dan tidak sempat memberikan kasih sayang kepada anak tentunya anak akan merasa kurang diberikan kasih sayang dari orang tua, sebab kasih sayang yang diberikan melalui tindakan dan kata-kata akan memiliki makna yang berbeda dengan kasih sayang yang bersifat materi.

Perasaan yang dirasakan oleh seorang anak saat orang tua memberikan fasilitas dan mengabdikan semua keinginan anaknya tentunya akan berbeda ketika orang tua meluangkan sedikit waktunya untuk bercanda ataupun mengobrol secara empat mata dengan anak-anaknya. Anak yang kurang mendapatkan kasih sayang dari orangtuanya akan cenderung menjadi seseorang yang agresif. Emosinya mudah terpicu karena dia menginginkan adanya perhatian dari orang lain, terutama dari orangtuanya. Selanjutnya peneliti mencoba menggali pengalaman yang dialami oleh informan ketiga yaitu Ibu Eva, beliau kemudian menceritakan sedikit pengalamannya melalui wawancara singkat dengan peneliti.

Kebetulan baru beberapa waktu lalu lagi ada peninjauan dari Komisi Informasi Provinsi. Kemudian banyak pegawai yang gak ada di tempatnya, ada yang lagi izin, ada yang sedang keluar duduk di kantin dari pagi sampai siang gak pulang-pulang. Itu kan merupakan hal yang cukup memalukan untuk saya. Jadinya saya lumayan kesal dan kewalahan juga untuk ngejawab pertanyaan dari orang provinsi kenapa pegawai pada gak ada di tempat. Padahal PPID Bintan tiap tahun selalu masuk tiga besar terbaik tingkat Provinsi berdasarkan penilaian Komisi Informasi. Jika tahun ini menurun maka memang gak salah lagi karena kejadian tadilah, makanya tingkat kedisiplinan pegawai ni harus diperhatikan betul-betul. (Wawancara dengan Ibu Eva pada tanggal 2 Juli 2019).

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh beliau terkait pengalamannya, kejadian tersebut merupakan kejadian yang cukup memalukan sebab dapat menggambarkan bahwa kedisiplinan para pegawai di Diskominfo Bintan sangatlah rendah. Kesadaran terhadap tanggung jawab yang diemban masih

sangat kurang, seharusnya baik sedang ada kerjaan atau tidak ada kerjaan, pegawai harus selalu siap sedia di ruangan kerjanya. Sebab untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan penerapan kedisiplinan yang tinggi. Semakin disiplin pegawai maka akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai, oleh karena itu masukan yang diberikan oleh informan pada pertanyaan wawancara sebelumnya sangat tepat, sebab informan sendiri merasakan bahwa kedisiplinan pegawai yang ada masih sangat rendah. Selanjutnya peneliti beralih ke informan keempat dengan menanyakan pertanyaan yang sama terkait pengalaman yang dialami. Kemudian informan keempat yaitu Ibu Mayzawaty mengatakan:

Pengalaman yang paling ibu ingat waktu itu ibu pernah dimaki oleh awak media dengan kalimat yang kasar dan tidak pantas, memang sih pada dasarnya manusia itu punya cara pandang dan kepribadian yang berbeda, tapi tidak seharusnya kata-kata kasar diucapkan. Jadi kronologisnya waktu itu dia minta didaftarkan biar bisa berlangganan dengan Diskominfo Kabupaten Bintan, kemudian saya sampaikan persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu, setelah itu saya cek kemudian ada yang kurang. Jadi saya tanggapi dengan baik bahwa ini sudah SOP nya tapi reaksinya saya malah dimaki-maki (Wawancara dengan Ibu Mayzawaty pada tanggal 3 Juli 2019)

Ibu Mayzawaty di sini pernah mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan dalam melayani masyarakat yaitu khususnya awak media. Dirinya sempat dimaki oleh awak media karena sempat berselisih paham. Ibu May selaku perempuan yang lebih sensitif seputar perasaan tentunya hal tersebut sangat membekas di hati. Saat itu disatu sisi perasaan ingin melawan kata-kata kasar tersebut pasti ada dalam hatinya, namun disatu sisi dirinya dituntut untuk professional dalam melayani masyarakat. Pengalaman tidak menyenangkan



tadidapat menjadi pelajaran untuk Ibu May agar membiasakan diri untuk tidak menanggapi semua obrolan orang masuk ke dalam hati. Saat ada seseorang yang sedang emosi tentunya jalan keluar tidak akan ditemukan apabila kedua pihak saling emosi, cara satu-satunya adalah harus ada pihak yang mau mengalah.

Saat kita memaafkan bukan berarti kita kalah, sebab seperti yang disampaikan oleh informan di pertanyaan wawancara sebelumnya bahwa kesabaran dalam bekerja adalah salah satu kunci utama karena setiap pekerjaan yang kita jalani pasti memiliki tekanan. Yang terakhir informan kelima yaitu Ibu Sri juga mencoba membagikan sedikit pengalaman yang dirasakannya saat bekerja di Diskominfo Bintan dalam kutipan wawancara berikut:

Pengalaman ibu selama menjadi pegawai di Kominfo Kabupaten Bintan ini salah satunya ya ibu jadi punya banyak *link* atau kenalan dengan awak media kemudian karena ibu sering ikut di setiap agenda bupati jadinya ibu secara gak langsung sering ngerasain jalan-jalan gratis karena selalu meliput setiap agenda yang dilakukan bapak bupati, lumayan kan *refreshing* gratis (Wawancara dengan Ibu Sri Susila pada tanggal 1 Juli 2019).

Selama informan bekerja di Kominfo, dirinya mendapat banyak kenalan dari berbagai kalangan awak media. Saat kita memiliki banyak kenalan, tentunya kita bisa saling bertukar pikiran dan pengalaman dalam hal apa pun baik seputar, hobi, bisnis ataupun pekerjaan. Dari hal tersebut tentunya akan membuka wawasan dan merubah pola pikir serta sudut pandang kita terhadap suatu hal/permasalahan. Intinya saat kita memiliki banyak kenalan, kita tidak akan merasa rugi dan kita juga bisa menambah silaturahmi. Pengalaman berikutnya bagi informan yang termasuk menyenangkan adalah informan sering meliput acara dan kegiatan Bupati dirinya merasakan bahwa secara tidak langsung ia

sedang menikmati pekerjaannya di mana dirinya bisa bekerja sambil jalan-jalan secara gratis sebab semua perjalanan dinas ditanggung oleh pemerintah.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Konstruk Derajat Kedua

**Tabel 4.2**  
**Poin penting dari Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik**

1. Adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pemerintah	22. Harus bisa memahami watak dan kepribadian rekan kerja
2. Masyarakat tidak boleh ketinggalan informasi	23. Kerja di pemerintahan memiliki gaji yang lumayan dan terbilang santai
3. Mendapatkan informasi terkait program pemerintah dan anggarannya adalah hak masyarakat	24. Bekerja di pemerintahan akan mendapatkan uang pensiunan
4. Informasi yang disediakan harus sesuai data dan fakta	25. Bekerja di pemerintahan memiliki banyak waktu yang luang
5. Pemerintah harus bersikap fleksibel dan transparan	26. PNS merupakan salah satu pekerjaan yang diminati banyak orang
6. Informasi harus dapat dihimpun dan mampu disampaikan kepada masyarakat luas	27. Zaman dahulu syarat untuk menjadi pegawai negeri sangat mudah, berbeda seperti zaman sekarang
7. Zaman yang serba canggih dapat memudahkan siapa pun dalam mendapatkan informasi	28. Minimnya lapangan kerja yang tersedia di Bintan
8. Pelayanan yang dilakukan bersifat <i>online</i> dan <i>offline</i>	29. Dorongan dari dalam hati akan pentingnya melayani masyarakat sepenuh hati
9. Keterbukaan Informasi Publik sangat penting untuk dilakukan	30. Melayani masyarakat adalah tugas umum seorang PNS baik di dinas apa pun di tempatkan
10. Masyarakat diharapkan memiliki kesadaran tentang pentingnya informasi	31. Ada kebahagiaan dan kepuasan tersendiri saat berhasil memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat
11. Masyarakat diharapkan ikut berpartisipasi penuh dalam mensukseskan kebijakan yang ditetapkan pemerintah	32. Selalu bersyukur dan jangan mengeluh atas pekerjaan kita saat ini

12. Adanya Keterbukaan Informasi Publik dapat menurunkan angka tindak pidana korupsi	33. Refreshing salah satu cara menghilangkan kejenuhan saat bekerja
13. Tidak semua informasi boleh diketahui oleh masyarakat, karena beberapa informasi sifatnya rahasia	34. Pegawai akan mengalami kenaikan pangkat otomatis setiap 4 tahun sekali.
14. Mematuhi aturan yang ada sangat penting untuk menjaga komitmen dalam bekerja	35. Jika memiliki kapasitas dan kinerja yang bagus tentunya akan mudah dalam meningkatkan karir di pemerintahan
15. Disiplin dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia	36. Pegawai harus berpakaian serta bertutur kata yang sopan sesuai ketentuan dan etika
16. Kejujuran dan tanggung jawab sangat diperlukan dalam menjalani sebuah pekerjaan	37. Kedisiplinan pegawai harus ditingkatkan
17. Bekerja harus diawali dengan niat untuk beribadah	38. Pentingnya sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan pegawai
18. Selalu bersikap ramah dan saling menghormati agar tercipta kedekatan dengan rekan kerja	39. <i>Reward</i> yang diberikan oleh atasan dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai
19. Harus memiliki sifat saling percaya dengan rekan kerja	40. Pegawai harus sering mengikuti bimtek guna menambah ilmu dan keterampilan
20. Pegawai negeri harus responsif dalam menanggapi semua hal	41. Letak geografis Bintang yang cukup terpencil dan susah untuk diakses
21. Bekerja di pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga.	42. Pengalaman yang dialami masing-masing pegawai dapat menjadi pelajaran untuk ke depannya

**Tabel 4.3**  
**Makna yang Terbentuk dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik**

1. Pegawai Diskominfo harus melayani dengan sepenuh hati sesuai regulasinya.
2. Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik bermanfaat menambah wawasan dan mengedukasi masyarakat.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap citra institusi di mata masyarakat.
4. Ada kebahagiaan tersendiri yang dirasakan pegawai Diskominfo saat berhasil mengatasi keluhan masyarakat.

**Tabel 4.4**  
**Motif yang Muncul dalam Memberikan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik**

1. Adanya dorongan dari dalam hati pegawai Diskominfo untuk melayani masyarakat secara tulus dan ikhlas dalam pelayanan keterbukaan informasi publik
2. Selalu memberikan pelayanan sepenuh hati agar memiliki peluang untuk memegang suatu jabatan guna peningkatan karir selama bekerja di pemerintahan
3. Pegawai Diskominfo melayani Keterbukaan Informasi Publik supaya bisa menginformasikan seluruh agenda Pemerintahan kepada masyarakat karena Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui agenda apa yang akan dijalankan oleh Pemerintah kedepan guna mengawasi kinerja Pemimpin yang sedang menjabat dalam menjalankan roda Pemerintahan.

**Tabel 4.5**  
**Perilaku Melayani yang Terbentuk dalam Keterbukaan Informasi Publik**

1. Pegawai Diskominfo harus selalu mentaati etika berpakaian di kantor
2. Pegawai Diskominfo harus selalu menjaga etiket ketika berhadapan dengan masyarakat
3. Pengalaman yang dialami oleh masing-masing pegawai Diskominfo sangat bermacam-macam.

#### **4.2.2 Pembahasan Mengenai Makna Pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik**

Pengertian dari keterbukaan informasi publik itu adalah suatu program/layanan pemerintah yang bersifat *online* maupun *offline* berdasarkan dengan UU di mana masyarakat berhak untuk mendapatkan informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan program pemerintah baik yang sudah ataupun belum terlaksana. Hal tersebut merupakan hak seorang warga negara guna mengawasi kinerja pemerintahan dan dengan adanya Keterbukaan Informasi Publik, pemerintah jadi bisa bersikap transparan kepada masyarakatnya namun masih sesuai dengan regulasi yang sudah ditetapkan dalam undang-undang. Keterbukaan Informasi Publik penting untuk dilakukan karena dengan adanya

Keterbukaan Informasi Publik masyarakat dapat menambah wawasan dan mengawasi kegiatan yang dilakukan pemerintah, namun dalam penyebaran informasi harus berdasarkan fakta dan data di lapangan sebab akan berakibat fatal apabila informasi yang disampaikan tidak valid.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, pelayanan yang dilakukan oleh Diskominfo bersifat *online* dan *offline*, namun dalam menyampaikan berita seputar kegiatan dan kinerja pemerintah Diskominfo cenderung lebih memanfaatkan media *online* karena pada saat ini jaringan internet dapat diakses oleh siapa pun dalam memudahkan pemenuhan kebutuhan manusia salah satunya adalah kebutuhan informasi. Dalam *website* Diskominfo Bintan menyediakan beberapa fitur di antaranya selain menyampaikan informasi berupa kegiatan aparat pemerintah di sana juga tersedia *file* tentang pengumuman hasil tes yang berkaitan dengan pemerintah ataupun dinas terkait yang dapat diunggah oleh siapa pun. Untuk menyampaikan keluhan melalui *online* masyarakat dapat mengirimkan *email* ke alamat [kominfo@bintankab.go.id](mailto:kominfo@bintankab.go.id).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya akan berpengaruh terhadap citra institusi pemerintah itu sendiri di mata masyarakat, apabila memberikan pelayanan yang prima maka akan dinilai baik oleh masyarakat, jika memberikan pelayanan yang buruk maka akan dinilai jelek oleh masyarakat. Kesuksesan suatu pemerintahan akan mudah dicapai apabila masyarakat dan pemerintah dapat bekerja sama dalam menyelenggarakan semua program yang telah direncanakan, oleh karena itu dengan adanya Keterbukaan Informasi Publik masyarakat diharapkan ikut andil dalam mengambil sebuah

keputusan menentukan kebijakan daerah. Menjadi seorang pegawai yang bekerja di bawah naungan pemerintah tentunya seseorang harus bisa menjaga komitmen sebagai seorang pegawai.

Berdasarkan jawaban dari kelima informan, peneliti dapat menemukan poin-poin penting guna menjaga komitmen yaitu di antaranya seseorang harus mematuhi semua peraturan yang ada kemudian sebagai seorang individu kita harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Memiliki kedisiplinan yang tinggi, senantiasa bersikap jujur, totalitas dan sabar dalam menghadapi tekanan. Ketika seseorang bekerja di pemerintahan tentunya mereka tidak bekerja sendirian, semua aspek saling berkaitan dalam mensukseskan program yang telah dicanangkan, oleh karena itu gunanya seseorang individu membangun kedekatan terhadap sesama pegawai.

Menurut Pryces & Jones (2010), kebahagiaan di tempat kerja merupakan individu yang memiliki perasaan positif setiap waktu, karena individu yang mengetahui, mengelola dan mempengaruhi dunia kerjanya sehingga memaksimalkan kinerja dan memberikan kepuasan dalam bekerja. Kebahagiaan di tempat kerja adalah suatu kondisi emosi positif dan aktivitas positif yang dirasakan oleh individu secara subjektif dalam menilai diri sebagai individu yang bahagia atau tidak dalam melakukan aktivitas pekerjaan.<sup>8</sup> (Prasetyo, Anggun Resdasari. 2015: 175)

Untuk membangun kedekatan tentunya ada berbagai cara seperti bersikap ramah dan saling menghormati terhadap sesama rekan kerja, saling percaya terhadap satu sama lain, selalu cepat tanggap dalam segala hal dan yang terakhir seorang individu harus dapat memahami watak rekan kerjanya sebab setiap individu memiliki watak dan kepribadian yang berbeda. Jawaban tersebut peneliti

---

<sup>8</sup> <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/10611> diakses pada tanggal 16 September 2019 pukul 23.38 WIB

simpulkan berdasarkan dari hasil wawancara seluruh informan. Kebahagiaan di lingkungan kerja dapat memberikan dampak yang positif baik kepada individu ataupun organisasi. Kepuasan kerja muncul apabila individu bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan serta adanya lingkungan kerja yang kondusif. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sangat berpengaruh besar terhadap kinerja para pegawai dan dapat memberikan kepuasan pada setiap individu bukan hanya kepuasan secara fisik atau materi namun juga memperoleh kepuasan psikologis.

#### **4.2.3 Pembahasan Mengenai Motif Memberikan Pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik**

Motif ataupun dorongan yang dapat ditemukan oleh peneliti di sini ada dua berdasarkan hasil wawancara, yaitu motif kenapa seseorang bekerja dan motif kenapa seseorang memberikan pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik. Motif seseorang ingin bekerja di pemerintahan tentunya sangat bermacam-macam, namun motif pendorong yang paling sering ditemukan oleh peneliti adalah terkait persoalan gaji yang cukup besar sehingga dapat mencukupi kebutuhan keluarga dan pekerjaan sebagai pegawai negeri yang minim resiko serta lebih santai dan terstruktur. Seperti halnya yang dikatakan oleh Schulz terkait motif dalam penelitian fenomenologi

Alfred Schulz menyebut motif dalam konteks fenomenologi sebagai motif 'supaya' dan 'karena'. Motif 'supaya' adalah motif yang merupakan tujuan yang digambarkan sebagai maksud, rencana, harapan, minat yang diinginkan oleh individu tersebut karena itu berorientasikan masa depan. Sedangkan motif 'karena' merujuk pada pengalaman masa lalu dan tertanam dalam pengetahuan individu tersebut. Motif 'karena' ini lazim disebut sebagai alasan atau sebab (dalam Campbell, 1994)

Seorang pegawai Diskominfo melayani Keterbukaan Informasi Publik supaya bisa menginformasikan seluruh agenda Pemerintahan kepada masyarakat karena Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui agenda apa yang akan dijalankan oleh Pemerintah kedepan guna mengawasi kinerja Pemimpin yang sedang menjabat dalam menjalankan roda Pemerintahan. Dengan adanya informasi yang disampaikan kepada masyarakat tentunya hal tersebut dapat meminimalisir adanya tindak kejahatan dalam tubuh Pemerintahan seperti kasus korupsi, penggelapan pajak, suap dan lain sebagainya. Informasi menjadi sangat penting karena dapat mengedukasi masyarakat, sebab sebuah bangsa dapat dikatakan bangsa yang maju dan beradab apabila masyarakatnya cerdas dan memiliki pola pikir yang baik.

Menjadi pegawai tentunya akan lebih mudah mengalami peninjakan karir berkat adanya peraturan pemerintah mengenai kenaikan pangkat secara otomatis dalam kurun waktu empat tahun. Motif pendorong seseorang bekerja di pemerintahan selanjutnya adalah uang pensiunan yang akan diterima meskipun nanti mereka sudah memasuki masa pensiun dan tidak lagi bekerja di pemerintahan. Dewasa ini menjadi pegawai negeri sipil sangat diminati oleh banyak orang karena setiap tahunnya ketika ada penerimaan CPNS pendaftar mencapai ribuan bahkan jutaan orang.

Menurut Rogers motivasi yang sehat adalah aktualisasi diri. Jadi manusia yang sadar dan rasional tidak lagi dikontrol oleh peristiwa masa lampau. Rogers berpendapat bahwa masa lampau memang akan mempengaruhi cara pandang bagaimana seseorang memandang masa sekarang yang akan memengaruhi juga kepribadiannya. Namun ia tetap berfokus pada apa



yang terjadi sekarang bukan apa yang terjadi pada waktu itu<sup>9</sup> (dalam Ahmadi, Dadi. 2011: 168)

Motif utama seorang pegawai dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik yang ditemukan oleh peneliti selain tugas pokok pegawai negeri selaku melayani masyarakat yaitu adanya dorongan dari hati para pegawai untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati karena saat berhasil melayani masyarakat dengan baik maka individu tersebut akan merasakan kesenangan tersendiri dalam dirinya sebab telah berhasil membantu orang lain. Seorang pegawai Diskominfo melayani Keterbukaan Informasi Publik supaya masyarakat yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, karena apabila masyarakat menjadi tahu tentang semua kegiatan pemerintah akan menciptakan sistem pemerintahan yang bersih dan transparan. Keadaan di Bintan saat ini belum memiliki banyak lapangan kerja seperti di Batam, serta notabene masyarakatnya masih sangat tradisional dan bermata pencaharian sebagai petani atau nelayan menjadi pegawai negeri adalah suatu hal yang sangat diidam-idamkan. Batam yang merupakan pusat kota industri Kepulauan Riau memiliki banyak lapangan pekerjaan karena banyaknya perusahaan yang menanamkan modalnya di Batam sehingga menciptakan lapangan kerja yang besar bagi masyarakat setempat khususnya di bidang perindustrian. Kelima informan di sini memiliki masa kerja yang cukup lama di pemerintahan ada yang sudah belasan bahkan puluhan tahun bekerja di pemerintahan, oleh karena itu mereka juga merasakan sendiri bagaimana

---

<sup>9</sup> <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/325/48> diakses pada tanggal 12 September 2019 pukul 22.32 WIB

perbedaan ketika seseorang ingin masuk menjadi pegawai negeri antara zaman dahulu dan zaman sekarang.

Zaman dahulu relatif lebih mudah jika dibandingkan dengan zaman sekarang, ketika seseorang ingin menjadi pegawai negeri harus melewati tes CPNS dan tentunya zaman sekarang peminatnya sangat banyak sehingga daya saingnya sangat tinggi. Berdasarkan kelima jawaban informan yang menjadi dorongan utama seseorang dalam melayani keterbukaan informasi publik adalah adanya rasa tanggung jawab dan tugas utama seorang pegawai negeri yang memang memiliki tugas utama melayani kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan terkait sebuah informasi sebab informasi merupakan hal yang penting bagi setiap orang. Ketika seseorang berhasil melayani masyarakat dengan baik tentunya ada kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh individu tersebut karena telah berhasil membuat diri kita menjadi berguna bagi orang lain.

Puluhan tahun menjadi seorang pegawai tentunya merupakan waktu yang sangat lama, perasaan jenuh sempat dirasakan oleh kelima orang informan namun rasa jenuh terhadap sesuatu itu pasti dirasakan bukan hanya soal pekerjaan, bahkan ketika kita makan dengan lauk yang sama selama satu minggu berturut-turut tentunya pasti akan merasakan kejenuhan, namun kembali lagi rasa jenuh itu dapat diatasi jika seseorang pandai bersyukur atas apa yang telah diberikan oleh Tuhan. Di luar sana masih banyak orang-orang yang ke sana kemari untuk melamar pekerjaan karena sulitnya mencari kerja saat ini, oleh karena itu meskipun sempat mengalami rasa jenuh dalam bekerja, masing-masing informan

mencoba untuk selalu bersyukur karena di luar sana masih banyak orang-orang yang tidak memiliki pekerjaan tetap.

Bekerja di pemerintahan juga tentunya dapat menjadi suatu loncatan karir agar dapat memegang jabatan yang diidamkan. Semua itu tergantung dari kinerja individu selama bekerja melayani masyarakat, apabila seorang individu dapat bekerja dengan baik dan memiliki kredibilitas tinggi serta persyaratan yang cukup untuk memegang jabatan maka besar kemungkinan akan memegang jabatan yang diinginkan. Kenaikan pangkat pasti akan dialami oleh seorang pegawai negeri karena setiap 4 tahun seorang pegawai akan mengalami kenaikan pangkat, namun apabila seseorang individu merupakan alumni IPDN yang memiliki ikatan dinas dengan pemerintahan maka akan lebih cepat mengalami penanjakan karir di usia yang lebih muda sebab mereka merupakan orang-orang yang pernah bersekolah di bawah naungan institusi pemerintah khusus untuk menjadi pegawai negeri sipil.

#### **4.2.4 Pembahasan Mengenai Perilaku Melayani dalam Keterbukaan Informasi Publik**

Dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik tentunya setiap individu akan menampilkan sisi terbaik yang ada pada dirinya. Etika berpakaian bagi seorang pegawai negeri sipil telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan kepercayaan masing-masing terutama bagi perempuan. Umumnya seseorang selalu memberikan penilaian dimulai dari penampilan, oleh sebab itu penampilan perlu diperhatikan, selain dari penampilan tentunya harus dibekali dengan tata krama yang baik dan menjunjung tinggi nilai kesopanan (etiket). Terutama di

tanah Melayu yang sangat menjunjung tinggi nilai kesopanan, akan terasa sia-sia apabila ilmu yang cukup tapi tidak diiringi dengan akhlak dan etika yang baik.

Dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik para pegawai harus menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh masyarakat agar tercipta kedekatan antara masyarakat dan pegawai. Pelayanan yang diberikan dari seorang pegawai Diskominfo kepada masyarakat tentunya memiliki pengaruh yang sangat besar dalam membangun citra positif sebuah instansi pemerintah di mata masyarakat. Kelima informan memiliki peran masing-masing di Dinas Kominfo dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik, ada yang memiliki peran sebagai tim yang meliput dan mendokumentasikan kegiatan kepala daerah kemudian *dipublish* ke seluruh media massa yang dimiliki oleh pemerintah, ada juga yang sering berinteraksi dengan wartawan karena Dinas Kominfo juga menjalin kerja sama kepada media komersil dalam menyebarkan berita terkait kegiatan pemerintah. Pemerintah mencoba untuk memanfaatkan media massa yang ada dalam menyebarkan informasi terkait kegiatan ataupun program pemerintah karena menurut pakar komunikasi media memiliki empat manfaat yaitu untuk menginformasi, membujuk, menghibur dan mendidik. Manfaat media dalam memberikan informasi dan mendidik kepada khalayak adalah hal yang paling sesuai dengan masalah penelitian yang diteliti karena di sini para petugas Kominfo memberikan pelayanan yang bertujuan untuk menginformasikan dan mendidik masyarakat.<sup>10</sup> (Astuti, Santi Indra, 2004: 420)

---

<sup>10</sup> <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/150/pdf> diakses pada tanggal 12 September 2019 pukul 22.18 WIB

Setiap bagian yang ada di Diskominfo tentunya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan organisasi tentunya ada berbagai macam hambatan yang dialami seperti kurangnya sarana dan prasarana, minimnya tenaga ahli dan bahkan lokasi geografis di Bintan yang sangat sulit untuk dijangkau. Setiap bagian menemui kendalanya masing-masing seperti di bagian *e-government* masih banyak *website* yang sering *error* dan susah untuk di akses, sedangkan di bagian yang sering bersinggungan dengan masyarakat memiliki masalah yang sering ditemui yakni tentang sosial ekonomi. Minimnya lapangan kerja, bantuan dari dana pemerintah yang tak kunjung dicairkan, kurangnya fasilitas umum, sengketa lahan serta masalah sosial ekonomi lainnya. Permasalahan sosial dan ekonomi dianggap peneliti sebagai masalah yang umum dan sering dijumpai bukan hanya di Bintan, bahkan diseluruh Provinsi yang ada di Indonesia.

Selama menjadi pegawai di Dinas Kominifo tentunya setiap informan memiliki pengalaman yang berbeda-beda, ada pengalaman yang menyenangkan dan bahkan ada juga pengalaman yang tidak menyenangkan. Pengalaman yang tidak menyenangkan salah satunya sempat dialami oleh salah satu informan yakni Ibu Mayzawaty di mana informan pernah mengalami kekerasan verbal karena sempat dicaci maki oleh wartawan dengan kata-kata kasar, tentunya dari pengalaman tersebut informan dapat merefleksikan diri bahwa ternyata bekerja di pemerintahan dalam melayani masyarakat tidaklah mudah karena akan berhadapan dengan berbagai macam pola pikir dan kepribadian masyarakat. Pengalaman tersebut tentunya dapat dijadikan pelajaran bahwa menjadi seorang

pegawai dituntut agar memiliki kesabaran yang ekstra dan sikap profesionalisme yang tinggi.

Pengalaman berikutnya yang cukup menarik yang pernah dialami oleh informan yaitu Bapak Salih di mana dirinya pernah melayani permintaan informasi dari masyarakat yang tidak sesuai ketentuan dan regulasi, namun orang yang meminta informasi tersebut tetap keras kepala dan hal tersebut sempat dipersidangkan di pengadilan namun Dinas Kominfo yang memenangkan persidangan sebab permintaan informasi yang diminta tidak sesuai dengan LSM terkait. Pengalaman tersebut tentunya dapat direfleksikan ke depannya agar masyarakat harus dilayani sebaik mungkin tapi berdasarkan ketentuan dan UU yang berlaku di Indonesia. Pengalaman berikutnya yang cukup memalukan dialami oleh Ibu Eva Susanty di mana para staf dan pegawainya tidak berada di tempat ketika ada pemeriksaan, tentunya hal tersebut sangat memalukan informan selaku Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, dari pengalaman tersebut tentunya dapat ditarik kesimpulan bahwa kedisiplinan pegawai masih sangat kurang, ada atau tidaknya pekerjaan dari atasan para pegawai harus selalu *standby* di kantor sebab menjadi pegawai negeri jam kerjanya telah diatur sedemikian rupa.

Bekerja menjadi seorang pegawai negeri sipil tidak selalu santai dan memiliki banyak waktu luang, hal tersebut dapat peneliti rasakan ketika salah satu informan yaitu Bapak Moch. Zamir yang sempat mengeluhkan padatnya kegiatan ketika rangkap jabatan antara protokol dan kominfo. Waktu untuk berkumpul bersama keluarga menjadi lebih sedikit karena kurangnya waktu untuk berinteraksi dengan anggota keluarga menjadi berkurang, terutama seorang anak

yang masih sangat membutuhkan kasih sayang dari orang tua. Kasih sayang yang diberikan tentunya bukan hanya berbentuk materi, tetapi bentuk kasih sayang berupa perhatian dan tindakan-tindakan kecil yang penuh makna guna memberikan kepuasan batin bagi seorang anak. Pengalaman menjadi pegawai di Dinas Kominfo juga tidak selalu buruk, karena di sisi lain ketika kita sering bersentuhan dengan masyarakat, tentunya kita dapat memperluas jaringan dan menambah pengalaman dalam bekerja. Apabila sering mengikuti setiap agenda kepala daerah maka secara tidak langsung kita akan menikmati jalan-jalan secara gratis dan tentunya hal tersebut sangat menyenangkan.

