

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

- a) Apa yang bapak/ibu pahami tentang Keterbukaan Informasi Publik?
- b) Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?
- c) Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?
- d) Menurut bapak/ibu apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?
- e) Bagaimana cara bapak/ibu menjaga komitmen terhadap pekerjaan selaku pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?
- f) Bagaimana cara bapak/ibu membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo Kabupaten Bintan?

2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Kenapa bapak/ibu ingin bekerja di Pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?
- b) Sejak kapan bapak/ibu bertugas di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?
- c) Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik?

- d) Apakah selama bapak/ibu bekerja di sini pernah merasa jenuh dan ingin berhenti?
- e) Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak?

3. Bagaimana perilaku melayani Pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?
- b) Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat?
- c) Apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan keterbukaan informasi publik?
- d) Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal keterbukaan informasi publik?
- e) Bagaimana kiat-kiat bapak/ibu mengelola keterbukaan informasi publik sehingga mencapai tujuan organisasi?
- f) Masalah apa yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat? Kemudian bagaimana jalan keluarnya?
- g) Apakah ada masalah yang sampai berlanjut ke jalur hukum?
- g) Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika menjadi pegawai yang mengelola informasi publik?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Tanggal Wawancara : 23 Juni 2019

Lokasi Wawancara : Morning Bakery

Nama : Salihi

Umur : 43 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

a) Apa yang bapak/ibu pahami tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

b) Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“Sangat penting tentunya, jadi disitu 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.”

c) Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

- d) Menurut bapak/ibu apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?

“Tentu saja perlu karena dengan adanya keterbukaan informasi publik, masyarakat tadi jadi lebih mudah untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan dia. Masyarakat juga lebih mudah dan tau kemana harus mengadakan keluhan kesahnya di bidang yang berkaitan dengan pemerintah. Adanya keterbukaan informasi publik kan juga bisa menjadi salah satu cara supaya kita tau sejauh mana masyarakat ikut andil dalam mengawasi program pemerintah.”

- e) Bagaimana cara bapak/ibu menjaga komitmen terhadap pekerjaan selaku pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- f) Bagaimana cara bapak/ibu membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Kenapa bapak/ibu ingin bekerja di Pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- b) Sejak kapan bapak/ibu bertugas di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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 dibawah naungan Sekretariat daerah dan sekarang udah jadi dinas sendiri, dulu sebelum jadi Kominfo namanya masih Humas & Protokol.”

- c) Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik?

“Untuk dorongan pekerjaan ya sebagai PNS yang merupakan pelayan dari masyarakat tentunya sudah jadi kewajiban dan tanggung jawab kita untuk melayani masyarakat sepenuh hati.

- d) Apakah selama bapak/ibu bekerja di sini pernah merasa jenuh dan ingin berhenti?

“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.”

- e) Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak?

“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.”

3. Bagaimana perilaku melayani Pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

h) Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?

“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 celuler. Semua kami respon sesuai dengan ketentuan. Prinsipnya memberi pelayanan terbaik, tapi tetap dalam koridor regulasinya.”

i) Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat?

“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 bekerjasama dengan kami.”

j) Apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

- k) Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal Keterbukaan Informasi Publik?

“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 bekerjasama 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.”

- l) Bagaimana kiat-kiat bapak/ibu mengelola keterbukaan informasi publik sehingga mencapai tujuan organisasi?

“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.”

- m) Masalah apa yang paling banyak di keluhkan oleh masyarakat? Kemudian bagaimana jalan keluarnya?

“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.”

n) Apakah ada masalah yang sampai berlanjut ke jalur hukum?

Tidak, karena hal tersebut masih bisa diselesaikan dengan cara pemerintah turun langsung ke lapangan untuk meninjau seperti apa keluhan masyarakat. Kemudian bantuan atau dana yang dikeluarkan akan di proses secara bertahap guna memecahkan masalah tadi.”

o) Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika menjadi pegawai yang mengelola informasi Publik ?

“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.”

Tanggal Wawancara : 2 Juli 2019
Lokasi Wawancara : Ruangan Kepala Bidang *E-government*
Nama : Moch. Zamir Ambiya
Umur : 35 tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Kepala Bidang *E-government*

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

a) Apa yang bapak/ibu pahami tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

b) Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

c) Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“Manfaatnyanya 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.”

d) Menurut bapak/ibu apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?

“Perlu dong, kan keterbukaan informasi juga memang udah diwajibkan dan diharuskan dalam UU, supaya pemerintah bisa bersikap trnsparan kepada masyarakat dalam menjalankan roda pemerintahan, masyarakat jadi tau apa aja yang dilakukan pemerintah, jadi bisa mengawasi juga kinerja pemerintah sekarang ini seperti apa. Cuma gak semua informasi masyarakat bisa tau, ada beberapa informasi yang di kecualikan, semua itu ada dalam peraturan UU tentang keterbukaan informasi publik.”

- e) Bagaimana cara bapak/ibu menjaga komitmen terhadap pekerjaan selaku pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“Disiplin dan kejujuran. Dua hal itu adalah hal yang paling penting menurut saya karena apabila hidup kita disiplin insyaallah 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.”

- f) Bagaimana cara bapak/ibu membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Kenapa bapak/ibu ingin bekerja di Pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- b) Sejak kapan bapak/ibu bertugas di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“Sejak tahun 2009lah kira-kira saya ditempatkan 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.”

- c) Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik?

“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 dikasi kerjaan ama atasan.”

- d) Apakah selama bapak/ibu bekerja di sini pernah merasa jenuh dan ingin berhenti?

“Jenuh pasti pernah, tapi memang udah konsekuensi nya kita kerja di pemerintahan ya kayak gini, setiap pekerjaan kan ada resikonya dan titik jenuhnya, makanya kita biar tidak jenuh ya refreshing dengan keluarga pas ada waktu senggang.”

- e) Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak?

“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.”

3. Bagaimana perilaku melayani Pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?

“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.”

- b) Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat?

“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 di bilang kami ni 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 yg dibuat oleh daerah OPD terkait dan digunakan oleh kantor tersebut.”

- c) Apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

- d) Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal Keterbukaan Informasi Publik?

“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”

- e) Bagaimana kiat-kiat bapak/ibu mengelola keterbukaan informasi publik sehingga mencapai tujuan organisasi?

“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.”

- f) Masalah apa yang paling banyak di keluhkan oleh masyarakat? Kemudian bagaimana jalan keluarnya?

“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.”

- g) Apakah ada masalah yang sampai berlanjut ke jalur hukum?

Tidak ada, karena di bidang E-Government sampai saat ini belum ada masalah sampai sejauh itu. Karena kami memang hanya sebatas mengurus website maupun pengoperasian aplikasi sehingga jika ada website OPD yang bermasalah kami langsung infokan ke OPD terkait sesegera mungkin untuk ditindaklanjuti.”

- h) Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika menjadi pegawai yang mengelola informasi Publik ?

“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 dibalik semua itu ada sisi positifnya juga saya jadi punya banyak relasi terutama di orang-orang penting Bintan, banyak menambah pengalaman kerja juga untuk kedepannya jenjang karir bisa lebih bagus dan tentunya ilmu juga makin bertambah.”



Tanggal Wawancara : 2 Juli 2019
 Lokasi Wawancara : Ruang Diskominfo
 Nama : Eva Susanty
 Umur : 44 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

a) Apa yang bapak/ibu pahami tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

b) Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

c) Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

d) Menurut bapak/ibu apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?

“Sangat perlu agar masyarakat bisa tau program apa yang akan dilakukan oleh pemerintah, apa yang telah dilakukan oleh pemerintah. Jadi masyarakat bisa ngontrol dan mengawasi kinerja pemimpin daerah.”

- e) Bagaimana cara bapak/ibu menjaga komitmen terhadap pekerjaan selaku pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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”

- f) Bagaimana cara bapak/ibu membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo Kabupaten Bintan?

“Ya kita harus saling mengormati 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 samaratakan, kan ada orang yang nyantai, yang emosian atau ada juga yang mudah tersinggung dan macam-macam lah kepribadian orang”

2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?

- f) Kenapa bapak/ibu ingin bekerja di Pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- g) Sejak kapan bapak/ibu bertugas di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“Ibu di bagian Kominfo udah cukup lama, kurang lebih udah 10 tahun juga ditempatkan di bagian kominfo, waktu kominfo dan protokol masih di gabungkan jadi satu bagian.”

- h) Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik?

“Ya ibu selaku PNS kan harus siap ditempatkan dimana 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.”

- i) Apakah selama bapak/ibu bekerja di sini pernah merasa jenuh dan ingin berhenti?

“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.”

- j) Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak?

“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.”

3. Bagaimana perilaku melayani Pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?

“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.”

- b) Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat?

“Ibu di Kasie 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.”

- c) Apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik?

“Teknisnya tenaga ahli ditambah, dana untuk pengolahan data, sarana dan prasarana, kedisiplinan pegawai. Mengikuti bimtek (bimbingan teknis) agar menambah ilmu dan keterampilan/softskill.”

- d) Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal Keterbukaan Informasi Publik?

“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 kesana, terus kapalnya gak setiap waktu standby, adanya Cuma 2 minggu sekali.”

- e) Bagaimana kiat-kiat bapak/ibu mengelola keterbukaan informasi publik sehingga mencapai tujuan organisasi?

“Pastinya semua harus diawali dengan niat, bekerjalah dengan ikhlas kemudian mengikuti semua peraturan yang ada. Karena gak bisa sembarangan memberi informasi, semua di atur 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 staff saya untuk sering mendengarkan radio lokal karena adanya telepon interaktif, disana masyarakat suka mengadukan keluhan kesahnya, jadi apabila ada yang berkaitan bisa langsung kami tamping dan di koordinasikan dengan dinas terkait.”

- f) Masalah apa yang paling banyak di keluhkan oleh masyarakat? Kemudian bagaimana jalan keluarnya?

“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 nge-claim 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.”

g) Apakah ada masalah yang sampai berlanjut ke jalur hukum?

“Iya masalah sengketa tanah tadi tuh sampai ke jalur hukum dan sempat di persidangkan.”

g) Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika menjadi pegawai yang mengelola informasi Publik ?

“Kebetulan baru beberapa waktu lalu lagi ada peninjauan dari Komisi Informasi Provinsi. Kemudian banyak pegawai yang gak ada ditempatnya, ada yang lagi izin, ada yang sedang keluar duduk di kantin dari pagi sampai siang gak pulang-pulang. Itukan 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 tadi lah, makanya tingkat kedisiplinan pegawai ni harus diperhatikan betul-betul.”

Tanggal Wawancara : 3 Juli 2019
Lokasi Wawancara : Ruang Diskominfo
Nama : Mayzawaty
Umur : 44 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kepala Seksi Media Publik

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

a) Apa yang bapak/ibu pahami tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“Keterbukaan informasi publik itu adalah dimana 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.”

b) Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

c) Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

- d) Menurut bapak/ibu apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?

“Tentu saja karena dengan adanya keterbukaan informasi publik, masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah, kemudian bisa mendorong keinginan masyarakat juga supaya masyarakat tadi ikut berpartisipasi terhadap program-program yang akan dilakukan pemerintah.”

- e) Bagaimana cara bapak/ibu menjaga komitmen terhadap pekerjaan selaku pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- f) Bagaimana cara bapak/ibu membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Kenapa bapak/ibu ingin bekerja di Pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- b) Sejak kapan bapak/ibu bertugas di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“Ibu kalau jadi pegawai udah cukup lama dari awal 2000, tapi ditempatkan di bagian Kominfo udah cukup lama juga sih, kurang lebih udah 10 tahun juga ditempatkan di bagian kominfo, waktu kominfo dan protokol masih di gabungkan jadi satu bagian.”

- c) Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

- d) Apakah selama bapak/ibu bekerja di sini pernah merasa jenuh dan ingin berhenti?

“Jenuh pasti pernahlah apalagi waktu kita lagi banyak kerjaan, lagi banyak tekanan atau lagi dikejar deadline, kadang disitu ibu ngerasa jenuh dan stress. Tapi alhamdulillah gak sampai kepikiran untuk berhenti, karena namanya kerjaan pasti selalu ada tekanan.”

- e) Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak?

“Penanjakan 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.”

3. Bagaimana perilaku melayani Pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?

“Be your self, biasakan senyum dan pakai baju yang rapi dan sopan sesuai ketentuan. Yang perlu digaris bawahi 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 karma orang jadi gak respect ke kita.”

- b) Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat?

“Ibu sekarang di tempatkan di bagian seksi media publik jadi tugasnya mengkoordinir media massa yang masuk, apakah mereka sudah memenuhi standard untuk menjalin kerjasama atau belum karena ada ketentuannya salah satunya media tersebut harus sudah terverifikasi jika ingin menjalin kontrak dengan Dinas Kominfo Bintan”

- c) Apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik?

“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 di berikan dari atasan jadi otomatis pegawai lebih termotivasi.”

- d) Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

- e) Bagaimana kiat-kiat bapak/ibu mengelola keterbukaan informasi publik sehingga mencapai tujuan organisasi?

“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.”

- f) Masalah apa yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat? Kemudian bagaimana jalan keluarnya?

“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 dikasi tau, itulah yang sering ibu temui. Maklum juga karena kita ni kan berhadapan dengan macam-macam pola pikir awak media, kadang dikasi tau 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 darimana kalau beritanya tiba-tiba dimuat gak pakai konfirmasi dulu?”

- g) Apakah ada masalah yang sampai berlanjut ke jalur hukum?

Tidak, karena hal tersebut masih bisa diselesaikan dengan cara kekeluargaan tanpa perlu dibawa sampai ke meja hijau.

- g) Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika menjadi pegawai yang mengelola informasi Publik ?

“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.”

Tanggal Wawancara : 1 Juli 2019
 Lokasi Wawancara : Ruang Diskominfo
 Nama : Sri Susila
 Umur : 40 tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

a) Apa yang bapak/ibu pahami tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

b) Seberapa penting Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

c) Apa manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi bapak/ibu dan bagi masyarakat?

“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.”

- d) Menurut bapak/ibu apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?

“Perlu tentunya karena untuk mendapatkan informasi itu kan adalah hak bagi setiap orang, apalagi hak bagi masyarakat tersebut untuk mendapatkan informasi tentang pemerintah yang ada ditempatnya. Dengan adanya informasi masyarakat jadi tau dan bisa ngukur sejauh mana kesuksesan pemerintah dalam melayani masyarakat itu.”

- e) Bagaimana cara bapak/ibu menjaga komitmen terhadap pekerjaan selaku pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- f) Bagaimana cara bapak/ibu membangun kedekatan dengan lingkungan kerja di Diskominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Kenapa bapak/ibu ingin bekerja di Pemerintahan khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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.”

- b) Sejak kapan bapak/ibu bertugas di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?

“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”

- c) Apa dorongan yang timbul dari dalam diri bapak/ibu dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik?

“Ya alasan atau dorongan mungkin emang udah jadi keharusan kita, mau ditempatkan 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.”

- d) Apakah selama bapak/ibu bekerja di sini pernah merasa jenuh dan ingin berhenti?

“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.”

- e) Apakah dengan bekerja di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dapat menjadikan karir bapak/ibu lebih menanjak?

“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.”

3. Bagaimana perilaku melayani Pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

- a) Bagaimana bapak/ibu menampilkan diri pribadi ketika melayani masyarakat yang meminta dilakukannya keterbukaan informasi publik?

“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.”

- b) Bagaimana bapak/ibu melaksanakan peran sebagai pegawai di Dinas Kominfo dalam melayani masyarakat?

“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 kerjasama dengan media, kami juga punya website atau media sendiri untuk nyampaikan informasi. Terus ngedata kerjasama 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.”

- c) Apa masukan perbaikan dari bapak/ibu untuk peningkatan kinerja Kominfo dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik?

“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.”

- d) Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal Keterbukaan Informasi Publik?

“Menurut ibu hal yang paling perlu di perhatikan 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.”

- e) Bagaimana kiat-kiat bapak/ibu mengelola keterbukaan informasi publik sehingga mencapai tujuan organisasi?

“Ya selalu bersikap sabar aja lah, namanya juga kerjaan selalu punya resiko masing-masing. Kerjakan aja semampu kita. Kalau mau cerita emosi kadang memang sering terpancing emosi karena kita berhadapan dengan macam-macam pola pikir awak media. Tapi sebisa mungkin ibu secara pribadi harus nahan, jangan sampai terjadi cekcok panjang.”

- f) Masalah apa yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat? Kemudian bagaimana jalan keluarnya?

“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.”

- g) Apakah ada masalah yang sampai berlanjut ke jalur hukum?

“Sejauh ini ibu rasa di bagian ini tidak ada masalah yang sampai ke jalur hukum, semuanya masih bisa diatasi secara baik-baik.”

- h) Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika menjadi pegawai yang mengelola informasi publik?

“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.”

Lampiran 3 Hasil Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi untuk melengkapi data pada penelitian ini. Hasil observasi yang didapat yaitu berdasarkan pengamatan *website* Diskominfo dalam menyampaikan seluruh informasi yang berkaitan dengan agenda pemerintahan Dalam menyampaikan berita seputar kegiatan dan kinerja pemerintah Diskominfo cenderung lebih memanfaatkan media *online* yaitu melalui *website* www.diskominfo.bintankab.go.id. 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, contoh surat lamaran bagi yang ingin mendaftar tenaga ahli, persyaratan rekrutmen tenaga ahli dan masih banyak lagi yang dapat diunggah oleh siapa pun. Untuk menyampaikan keluhan melalui *online* masyarakat dapat mengirimkan *email* ke alamat kominfo@bintankab.go.id. Untuk permintaan informasi secara langsung atau *offline* peneliti tidak menemui adanya masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kominfo selama masa penelitian mungkin dikarenakan banyak faktor seperti jauhnya lokasi kantor yang susah diakses masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah informasi.

diskominfo.bintankab.go.id/download.phtml

Minggu, 15 September 2019

DISKOMINFO
Kabupaten Bintan

Beranda Profil Berita Gallery Download

File Download

Pengumuman Seleksi Bakal Calon Dewan Pengawas Bumd Perumda Bpr Bintan Periode 2019-2024	41	Download
Pengumuman Akhir Seleksi Tenaga Ahli Programmer Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan	42	Download
Pengumuman Hasil Tes Kemampuan Tenaga Ahli Prgrammer Diskominfo Kabupaten Bintan Tahun 2019	73	Download
Pengumuman Hasil Seleksi Administrasi Calon Tenaga Ahli Programmer Tahun 2019	53	Download
Contoh Surat Lamaran	124	Download
Persyaratan Rekrutmen Tenaga Ahli Programmer Tahun 2019	147	Download

7:39 PM
9/15/2019

Hasil Observasi Website Diskominfo

diskominfo.bintankab.go.id

DISKOMINFO
Kabupaten Bintan

Beranda Profil Berita Gallery Download

13 Sep 2019

3



Kunjungi Kulonprogo, Bupati Bintan Pelajari Program CSR

Distard By Administrator

BERITA POPULER

PENGADAAN TENAGA AHLI PROGRAMMER KEGIATAN PELAYANAN PENGEMBANGAN DAN PEMELIHARAAN WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TAHUN ANGGARAN 2019
25 June 2019

13 Orang Peserta Ikuti Tahapan Tenaga Ahli Programmer Diskominfo Bintan
04 July 2019

Pengumuman Hasil Seleksi Administrasi Calon Tenaga Ahli Programmer Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bintan Tahun 2019
02 July 2019

Pengumuman Hasil Tes Kemampuan Bidang Calon Tenaga Ahli Programmer Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan Tahun 2019
09 July 2019

7:39 PM
9/15/2019

Hasil Observasi Website Diskominfo

Lampiran 4 Foto Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Ibu Sri Susila



Wawancara dengan Bapak Salihi



Wawancara dengan Ibu Eva Susanti



Wawancara dengan Bapak Moch. Zamir Ambiya



Wawancara dengan Ibu Mayzawaty



Foto Bersama Bidang E-Government Diskominfo Kab. Bintang

Lampiran 5 Surat Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Jalan Tamansari No.1 Bandung 40116 - Telp & Fax: (022) 4264070 | Hunting: (022) 4203368 ext. 140,141,142.

<http://fikom.unisba.ac.id> ; e-mail: fikom@unisba.ac.id



Nomor : 300/AKD-e/X/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Riset

Bandung, 1 Oktober 2019 M
2 Safar 1440 H

Kepada Yth. Dinas Kominfo Kabupaten Bintan
Jalan Raya Tanjungpinang-Tanjung Uban KM.42 Bandar Seri Bentan

Bismillahirrahmaanirrahiiim.
Assalamu'alaiikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

Nama : Ikhsan Kurnia Al Haqqi
NPM : 10080014331
Bidang Kajian : Public Relations
No. HP : 082170594807
e-mail : ikhsankalhaqqi1@gmail.com

Kami mohon diberi izin untuk melakukan Riset/Pra Riset guna mendapatkan data di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun judul Skripsi dimaksud adalah:

Makna Pelayanan Dalam Keterbukaan Informasi Publik

dengan dosen pembimbing Dr. Nurrahmawati, Dra.,M.Si (No. HP.0817214828). Apabila terdapat hal-hal yang perlu ditanyakan lebih lanjut berkenaan dengan topik maupun pengerjaan Skripsi ini, dapat menghubungi dosen pembimbing pada nomor HP yang telah disebutkan dalam surat ini.

Demikian permohonan ini. Atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaiikum Wr.Wb.

Mengetahui:

Wakil Dekan I,



Dr. Ani Yuningsih, Dra., M.Si.

Surat Permohonan Izin Riset dari Fikom Unisba



PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Raya Tanjungpinang – Tanjung Uban KM.42
Email kominfo@bintankab.go.id
Website diskominfo.bintankab.go.id

Bandar Seri Bentan, 02 Oktober 2019

Nomor : 071/DISKOMINFO/258
Lampiran : -
Hal : Permintaan Izin Riset

Kepada Yth,
Wakil Dekan Universitas Islam Bandung
Fakultas Ilmu Komunikasi
di
Bandung

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara tanggal 01 Oktober 2019 No. 300 / AKD-e / X / 2019 perihal perizinan tempat penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa atas Nama Ikhsan Kurnia Al Haqqi, dengan Judul "Makna Pelayanan Dalam Keterbukaan Informasi Publik".

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan dan dapat memberikan izin pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami
2. Izin melakukan penelitian di berikan semata – mata untuk keperluan akademik
3. Waktu pengambilan data dilakukan selama 6 hari setelah di tetapkan

Demikian Surat balasan dari kami, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bandar Seri Bentan, 02 Oktober 2019
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Bintan



AUPA SAMAKE, S.Kom
Pembina

NIP. 19760820 200604 1 016

Surat Balasan Permohonan Izin Riset dari Diskominfo Kab. Bintan