

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pada era globalisasi seperti saat ini banyak cara yang dapat dilakukan oleh seseorang guna mendapatkan sebuah informasi. Informasi merupakan sebuah hal yang dianggap penting karena dengan adanya informasi kita dapat memperluas wawasan kita yang tadinya tidak tahu menjadi tahu. Pengelolaan informasi dalam sebuah lembaga pemerintahan tentunya sangat dibutuhkan agar pemerintah dapat selalu memberikan informasi terkait perkembangan di daerahnya dan mendukung masyarakatnya. Pelayanan informasi publik pada sebuah sistem pemerintah sangat perlu diperhatikan, karena dengan adanya pelayanan informasi publik maka pemerintah dapat melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakatnya. Komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dianggap efektif karena dalam proses tersebut masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya dan pemerintah selaku wadah aspirasi masyarakat tersebut diharapkan kedepannya dapat merealisasikan keinginan masyarakat tersebut. “Kualitas pelayanan di Perguruan Tinggi mempengaruhi kepuasan siswa di mana hal tersebut cukup signifikan dengan citra kelembagaan, terutama faktor empati dalam pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap citra lembaga” (Nurrahmawati, Tresna, Fuady. 2018)¹ yang mana berdasarkan kutipan dari jurnal tersebut tentunya pemerintah diharapkan agar selalu memberikan dan meningkatkan

¹ <https://www.atlantis-press.com/proceedings/sores-18/55915296> diakses pada tanggal 20 September 2019 pukul 20.55 WIB

kualitas layanan sebaik mungkin guna membangun citra lembaga di mata masyarakat agar terlihat positif.

Dinas Kominfo adalah salah satu departemen yang mempunyai tanggung jawab utama dalam bidang komunikasi dan informasi. Kominfo memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informasi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana makna pelayanan bagi para pegawai di Dinas Kominfo dalam keterbukaan informasi publik yang ada di Kabupaten Bintan. Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun sisi kualitas, dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah pegawai agar dapat melayani masyarakat dan menambah waktu pelayanan, sedangkan dari sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan.

Kinerja seorang pegawai dalam mencapai tujuan organisasi tentunya tidak terlepas dari budaya organisasi yang tercermin dari hasil orientasi yang dicapai oleh suatu badan organisasi tersebut, di samping faktor budaya organisasi kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh faktor individual seperti adanya berbagai macam karakter dalam sebuah unit kerja dan penyediaan sarana dan prasarana guna menunjang pekerjaan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya selaku melayani masyarakat. Kebutuhan informasi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap orang, semakin banyak informasi yang diperoleh oleh seseorang maka akan semakin luas wawasan yang dapat dikembangkan pada lingkungan sosialnya. Bagian terpenting dalam berkomunikasi adalah informasi, karena tanpa informasi

yang baik seseorang tidak akan bisa berkomunikasi dengan baik pula dan tanpa informasi juga seseorang tidak akan mampu untuk berkembang ke arah yang lebih baik. Memperoleh informasi merupakan hak bagi setiap warga negara. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *“Bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik adalah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.”*

Upaya peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan tidak akan berarti apabila tidak adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi. Keterbukaan informasi akan memudahkan pengawasan masyarakat terhadap proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah khususnya di Kabupaten Bintan. Pengelolaan dan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik secara baik dan benar dapat memberikan beberapa keuntungan praktis bagi badan publik dan kepada daerah secara keseluruhan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Menginformasikan opini publik melalui informasi yang akurat;
- 2) Informasi publik yang akurat dapat mencegah rumor negatif dan tidak benar beredar;
- 3) Meminimalisir korupsi dan penyalahgunaan informasi orang dalam;
- 4) Memperbaiki kinerja badan publik secara lebih tepat;
- 5) Membangun hubungan baik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap badan publik;
- 6) Akuntabilitas demokratis.²

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Kominfo telah menjadi pemberi informasi kepada masyarakat sekaligus penghubung antara pemerintah dan

² <http://www.keuandangesa.com/wp-content/uploads/2015/04/Modul-Badan-Publik-Melaksanakan-UU-No-14-Tahun-2008-Tentang-Keterbukaan-Informasi-Publik-%E2%80%93-ICELCLD.pdf> diakses pada tanggal 16 Maret 2019 pukul 19.49 WIB

masyarakat. Hal ini bisa dipahami karena pemerintah adalah agen dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat memberikan haknya untuk diwakilkan kepada orang-orang pemerintahan agar bisa diselenggarakan dengan sebaik-baiknya. Suatu kewajiban apabila pemerintah harus tetap terhubung dengan masyarakat dan setiap aspeknya menyentuh langsung kehidupan masyarakat.

Secara teoretik setiap birokrasi pemerintah baik pusat maupun daerah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan, yaitu berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya yaitu memberi pelayanan. Fungsi pembangunan, yaitu berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan di sektor pembangunan. Fungsi pemerintahan umum yaitu berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum³ (Revida, Erika dan Purba, Sukarman, 2014: 101)

Bekerja sebagai seorang pegawai negeri sipil yang memiliki tugas pokok sebagai pelayan masyarakat tentunya tidak selalu berjalan dengan mudah sebab masyarakat tentunya memiliki berbagai macam pola pikir dan kepribadian masing-masing, oleh karena itu seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bersikap profesional dan ramah dalam melayani berbagai macam latar belakang masyarakat setempat. Ketika masyarakat ingin meminta adanya keterbukaan informasi publik ke Diskominfo tentunya harus berdasarkan dengan regulasi yang ada karena tidak semua informasi yang ada di pemerintah dapat diakses oleh masyarakat, ada beberapa informasi yang bersifat rahasia. Pengetahuan masyarakat tentang regulasi dalam memperoleh informasi kurang dipahami karena ada beberapa pengaduan dari masyarakat yang ditolak dalam memperoleh

³ <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/471/765> diakses pada tanggal 12 September 2019 pukul 21.52 WIB

data, berdasarkan laporan dari Diskominfo pada tahun 2017 ada dua permintaan informasi yang ditolak. Pertama permintaan hasil evaluasi tes honorer di Bintan, permintaan tersebut ditolak karena informasi yang diminta bersifat rahasia. Kedua, permintaan informasi tentang dana hibah terkait beras raskin. Permintaan tersebut ditolak karena pemohon tidak menyertakan surat pengesahan berdirinya lembaga swadaya masyarakat tersebut oleh Menteri Hukum dan HAM.

Memilih pekerjaan sebagai seorang pegawai negeri sipil yang bertugas melayani masyarakat tentunya setiap masing-masing pegawai memiliki motif dan tujuan yang berbeda dalam bekerja, ada yang beranggapan bekerja menjadi seorang pegawai negeri akan memiliki masa tua yang terjamin karena memiliki uang pensiun, ada juga yang menganggap bekerja menjadi pegawai sudah menjadi *passion* seseorang untuk berkarir dan memegang jabatan di sebuah kedinasan dan masih banyak lagi motif seseorang ingin bekerja menjadi seorang pegawai negeri. Melayani Keterbukaan Informasi Publik tentunya pegawai Diskominfo harus dapat menunjukkan diri pribadi yang ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Tentunya pribadi yang ditampilkan oleh pegawai saat melayani masyarakat akan berbeda dari yang biasanya sebab gaya bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan masyarakat dan rekan kerja memiliki perbedaan. Masyarakat dan pemerintah memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam menciptakan saling pengertian guna meningkatkan dan mengedukasi masyarakatnya melalui sebuah informasi berupa pesan-pesan yang disampaikan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini untuk menjelaskan secara mendalam dan

menganalisa bagaimana pemaknaan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan.

1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan Konteks Penelitian di atas maka penelitian ini berfokus pada **“Bagaimanakah Pemaknaan Seorang Pegawai dalam Melayani Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?”**

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam keterbukaan informasi publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?
2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan para Pegawai Dinas Kominfo dalam keterbukaan informasi publik?
3. Bagaimana perilaku melayani pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola keterbukaan informasi publik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa makna melayani dari seorang Pegawai Diskominfo dalam keterbukaan informasi publik yang ada di Pemerintah Kabupaten Bintan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa motif memberikan pelayanan dari seorang Pegawai Diskominfo dalam keterbukaan informasi publik.

3. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana perilaku melayani Pegawai Diskominfo dalam keterbukaan informasi publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian keilmuan komunikasi khususnya bagi mahasiswa *Public Relations*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang bagaimana makna dan motif seseorang melayani masyarakat khususnya di Dinas Kominfo dalam keterbukaan informasi publik. Penelitian yang dilakukan ini juga diharapkan mampu menjadi referensi dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para pegawai di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan dalam mengelola keterbukaan informasi publik agar lebih bersifat profesional guna memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat.