

PELAYANAN INFORMASI PADA SITUS DI KANTOR
DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA SINGKAWANG

Hendra Juliardi
NIM: E.01110017

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak
[Email: hendra.juliardi@yahoo.com](mailto:hendra.juliardi@yahoo.com)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui & menganalisis Gambaran Kualitas Pelayanan Informasi pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dalam memberikan kepuasan pelayanan berdasarkan indikator yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* & *Empathy*. Permasalahannya yaitu beberapa bagian menu Situs Dishubkominfo Kota Singkawang tidak terisi informasi dan pelayanan Informasi pada Situs Dishubkominfo Kota Singkawang tidak memenuhi Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan model penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan kelima indikator bermasalah yaitu (1) *Tangibles*: sisi kualitas fasilitas fisik berupa koneksi internet yang lambat pada waktu tertentu, (2) *Reliability*: kuantitas Sumber Daya Manusia yang terbatas dan informasi pada menu, sub menu dan sub-sub menu tidak terisi informasi serta ketidakjelasan penanggungjawab utama yang menangani hal ini, (3) *Responsiveness*: tidak terlihatnya daya tanggap pada situs, (4) *Assurance*: tidak adanya jaminan isi informasi, ketepatan & kecepatan waktu, (5) *Empathy*: adanya perbedaan praktek empati dari pihak Dishubkominfo Kota Singkawang dengan harapan pengunjung situs. Kemudian saran peneliti berfokus pada indikator *Reliability* yaitu Pihak Dishubkominfo Kota Singkawang mengajukan kembali dan harus mengusahakan adanya penambahan kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang diimbangi dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, Pegawai Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) agar dapat mengisi informasi pada semua menu dan sub menu yang tersedia pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang dan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika agar dapat meningkatkan koordinasi dengan pihak PDE (Pengelola Data Elektronik) sehingga adanya pembagian tugas yang jelas mengenai situs dan publikasinya sehingga adanya tanggungjawab penuh terhadap tugas masing-masing tanpa adanya alasan saling melempar tanggungjawab.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Informasi, Situs, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, Kota Singkawang

ABSTRACT

The goal of this research is to discover and analyze the Description of the Quality of the Information Attendance on the Site Office of Transportation, Communication, and Informatics Department in giving attendance satisfaction based on the indicator that is *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* and *Empathy*. The problem is in the some parts of menu on Dishubkominfo's site of Singkawang City do not contain the information and the information attendance on the Dishubkominfo's site of Singkawang City doesn't fulfil the Operational Standard of Public Information Service Procedure in the Governmental Environment of Singkawang City. This research uses qualitative research method with descriptive research model. The result of this research shows that the five indicators have the problem, that is (1) *Tangible*: the physical facility side in the form of the internet connection is very slow in the certain time, (2) *Reliability*: the quantity of Human Resources that is limited and the information on the menu, sub menu and subs menu do

Hendra Juliardi

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

not contain the information and also the unclear main person in charge that handle this stuff, (3) *Responsive*: the unseen of the responsiveness on the site, (4) *Assurance*: there is no guarantee about the contain of the information, accuracy and time speed, (5) *Empathy*: the existence of different practice of the empathy from the Dishubkominfo's side of Singkawang City with the site visitors' expectations. Then the focus of the researcher's suggestion is on the indicators of Reliability that is Dishubkominfo of Singkawang City should propose again and seek the additional quantity of human resources (HR) that is balanced by the adequate quality of Human Resources (HR), Section Staff of Means of Communication and Information Dissemination (SKDI) could fill in the information on all the menus and sub-menus that are available on the website of Dishubkominfo of Singkawang City and the Head of Communications and Information Technology could improve the coordination with the EDP (Electronic Data Management) so that there is a clear division of tasks and their publication on the site so that there is full responsibility for the tasks respectively without any reason throwing responsibility each other.

Keywords: The Quality of Information Attendance, Site, Transportation, Communication, and Informatics Department, Singkawang City

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, maka informasi dikemas sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah didapat, kapanpun, dan dimanapun. Dalam hal ini perkembangan teknologi dapat kita manfaatkan dalam bidang pemerintahan yaitu dengan adanya E-Government. Berdasarkan hal ini, Pemerintahan Daerah Provinsi Kalimantan Barat khususnya pada Pemerintahan Kota Singkawang di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Singkawang memiliki Situs Dishubkominfo Kota Singkawang. Situs Dishubkominfo Kota Singkawang merupakan wadah secara online untuk mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

Permasalahan pada situs tersebut yaitu beberapa bagian menu Situs Dishubkominfo - Kota Singkawang tidak terisi informasi dan pelayanan Informasi pada Situs Dishubkominfo Kota Singkawang tidak memenuhi Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Informasi Situs Pada Bidang Komunikasi dan Informatika di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Singkawang Dalam Menciptakan Kepuasan Pengunjung Situs. Kemudian rumusan permasalahannya yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Informasi Situs Pada Bidang Komunikasi dan Informatika di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Singkawang Dalam Menciptakan Kepuasan Pengunjung Situs.

Hendra Juliardi

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui dan menganalisis Gambaran Kualitas Pelayanan Informasi Situs yaitu berupa (1) *Tangibles* (Fasilitas Fisik) dalam memberikan kepuasan pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. (2) *Reliability* (Kehandalan) dalam memberikan kepuasan pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam memberikan kepuasan pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. (4) *Assurance* (Jaminan) dalam memberikan kepuasan pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. (5) *Empathy* (Empati/Memahami) dalam memberikan kepuasan pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

Kemudian manfaat penelitian ini, dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritisnya yaitu bagi pihak akademisi diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya khususnya mahasiswa dari program studi Ilmu Administrasi Negara pada kajian Manajemen Publik yang mengkaji permasalahan mengenai pelayanan informasi pada Situs, sedangkan manfaat praktisnya yaitu bagi pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Singkawang, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukkan bagi pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kota Singkawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Informasi pada Situs Dishubkominfo Kota Singkawang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas menurut Tjiptono (dalam Pasalong,2010:132) adalah “Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan dalam pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal & sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”. Sedangkan kualitas menurut Montgomery (dalam Pasalong, 2010: 132) adalah “sejauh mana produk memenuhi kebutuhan orang-orang yang menggunakannya”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan mutu yang sesuai dengan persyaratan/tuntutan tertentu.

Mengenai pelayanan prima di sektor publik yang dirumuskan SEPANAS LAN (dalam Rusli, 2013:180) yaitu:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa
2. Pelayanan prima ada, bila ada standar pelayanan
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar; pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas (Masyarakat Eksternal & Masyarakat Internal)

Gravin (dalam Rusli, 2013:181) mengemukakan bahwa:

Ada lima perspektif kualitas pelayanan yang berkembang dalam masyarakat, yaitu:

1. *Trancendental*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan
2. *Product-base*, kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur
3. *User-based*, kualitas tergantung pada orang yang memandangnya
4. *Manufacturing-based*, perspektif ini merupakan *suplay-based* dan terutama perhatian praktek-praktek perkerajaan dan *pemanufakturan*, serta mendefisikan kualitas sebagai kesesuaian pelanggan
5. *Value-based*, kualitas dari sisi nilai dan harga pertimbangan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas dalam perspektif ini bersifat *relatif*, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produknya paling

bernilai, akan tetapi yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Zeithaml dkk (dalam Ismail,2010:6) mengemukakan bahwa:

Merumuskan indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Penampakan fisik (*Tangible*, yakni terdiri atas fasilitas fisik, peralatan personil dan komunikasi)
2. Realiabilitas (*Reliabilities*), yakni terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsivitas (*Responsiveness*), yakni kemauan untuk membantu konsumen sebagai tanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Kompetensi (*competence*), yakni tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. Kesopanan (*courtesy*), yakni sikap dan perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6. Kredibilitas (*credibility*), yakni sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan (*Security*), yakni jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari segala bahaya dan resiko.
8. Akses (*Acces*), yakni terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Komunikasi (*communication*), yakni kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Pengertian (*understanding the customer*), yakni melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pasalong (2010:134) mengemukakan bahwa “*Servqual (service quality)* ini asal mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Salah satu tentang *servqual* yang banyak dikenal adalah *servqual* yang dikemukakan Zethhaml dkk”.

Zethhaml dkk (dalam Pasalong, 2010: 135) mengatakan bahwa:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik): Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat informasi
2. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess* (Daya Tanggap): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Emphaty* (Empati/Memahami): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan dari beberapa teori yang telah dijelaskan, peneliti menggunakan teori Zethhaml dkk yang terdapat dalam Pasalong (2010: 135) yaitu 5 indikator kualitas pelayanan publik yaitu Fasilitas fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Peneliti memilih teori tersebut karena teori tersebut lebih sesuai dengan permasalahan penelitian ini dan teori tersebut lebih sederhana tetapi efektif dan efisien.

C. METODE PENELITIAN

Model penelitian ini yaitu deskriptif karena dalam penelitian ini peneliti perlu menyajikan gambaran lengkap mengenai hubungan sosial antara fenomena yang diuji dan Paradigmanya yaitu kualitatif karena kualitatif bisa mendapatkan data-data yang lebih mendalam dan mengandung makna sehingga lebih efektif dalam menyelesaikan permasalahan ini. Adapun langkah-langkah penelitian ini yaitu (1) Tahap pra lapangan; dilakukan dengan cara survei pendahuluan, mencari data dan informasi yang dilakukan pada bulan Desember 2013 hingga April 2014. (2) Tahap pekerjaan lapangan; aktivitas untuk mengumpulkan data lebih lanjut yaitu melakukan observasi, wawancara dan pengumpulan dokumentasi yang dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni 2014. (3) Tahap analisis data; dilakukan selama bulan Juni hingga Juli 2014. (4) Tahap evaluasi dan pelaporan yaitu melakukan konsultasi dan pembimbingan dengan dosen pembimbing dari bulan Januari hingga Juli 2014. Jadi waktu penelitian di mulai dari bulan April 2014 – Juli 2014. Adapun tempat melakukan penelitian ini adalah di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Jalan Alianyang No. 05 Singkawang, Kalimantan Barat. Kemudian subjek penelitian ini yaitu dengan menggunakan tehnik *purposive* (Kriteria Tertentu). Adapun yang menjadi

subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini berdasarkan tehnik *purposive* (Kriteria Tertentu), yaitu: (1) Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; (2) Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; (3) Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI); (4) Administrator Situs Dishubkominfo Kota Singkawang; (5) Pengunjung situs Dishubkominfo Kota Singkawang. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu. Kemudian tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Tahap analisis data yang digunakan yaitu tahap analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2005:91) yaitu reduksi data, display data (penyajian data) dan verifikasi data, sedangkan tehnik yang sesuai dengan penelitian ini ialah yang dikemukakan oleh Bungin (2003:89), yaitu Teknik Analisis Taksonomik. Adapun untuk menguji validitas data penulis menggunakan teori uji validitas Wiliam Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2010:372) yaitu Triangulasi sumber dan *member check*.

D. HASIL & PEMBAHASAN

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang

Fasilitas fisik yang tersedia pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang untuk mendukung pelayanan informasi pada situs sudah cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi peneliti mengenai fasilitas fisik yang tersedia, contohnya yaitu tersedianya kamera, mobil pusat layanan internet kecamatan, perangkat komputer yang memandai dari sisi kuantitas maupun kualitas, ruangan yang cukup besar yang dilengkapi jaringan koneksi internet (*wifi*), AC (*air conditioner*/ Penyejuk udara) dan lainnya. Kemudian hasil observasi ini didukung dengan hasil wawancara, seperti yang telah diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika mengungkapkan bahwa adanya jaringan internet (*wifi*), media center dan mobil pusat layanan internet kecamatan.

Hendra Juliardi

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Hal ini ditambah lagi dari pernyataan staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang mengungkapkan bahwa adanya kelengkapan untuk meliputi seperti kamera. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi fasilitas fisik dalam indikator kualitas pelayanan sudah cukup baik, tetapi ada sedikit terkendala yaitu jaringan koneksi internet (*wifi*) yang lambat pada waktu-waktu tertentu. Hal ini berdasarkan hasil observasi partisipasi peneliti dan dibenarkan oleh staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet pada siang hari mulai lambat. Menurut peneliti itu hal yang wajar karena tidak adanya pengkhususan/pembedaan antara pemakaian dari pegawai Bidang Komunikasi dan Informatika dengan masyarakat umum. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika yang menyatakan bahwa siapa saja boleh menggunakan komputer beserta *wifi*-nya yang berada di media center karena media center bukan hanya untuk internal Dishubkominfo Kota Singkawang saja, tetapi untuk masyarakat juga.

Kemudian peneliti dapat menyimpulkan bahwa koneksi internet (*wifi*) lambat pada waktu tertentu karena salah satu faktornya yaitu banyaknya yang menggunakan komputer dan jaringan koneksi internet (*wifi*) pada ruangan Media Center yang disebabkan diperbolehkannya siapa saja untuk menggunakan dan memakai komputer di Media Center.

2. Reliability (Kemampuan & Keandalan) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang

Kemampuan berhubungan erat dengan sumber daya manusia (SDM), baik secara kualitas maupun secara kuantitas sedangkan keandalan dapat dipersepsikan berkaitan dengan dapat dipertanggungjawabkan, dapat dipercaya dan keunggulan. Berdasarkan tabel 4.5 yaitu Daftar Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil pada Bidang Komunikasi dan Informatika di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang, bahwa dapat dilihat tidak adanya pegawai yang tingkat pendidikannya SMA dalam Bidang Komunikasi dan Informatika dan masa kerja pegawainya sudah cukup lama. Kemudian kemampuan pegawai berkembang karena adanya pelatihan-pelatihan untuk penambahan *skill* (kemampuan). Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang menyatakan bahwa bertambahnya kemampuannya bersumber dari

mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Pusat. Hal ini berarti secara kualitas sumber daya manusia (SDM) pada bidang Komunikasi dan Informatika sudah cukup baik.

Secara kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dapat dikatakan terbatasnya/ minimnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika yang mengungkapkan bahwa tidak adanya pegawai pengkhususan sebagai Programmer, Analyst atau System Programmer pada Bidang Komunikasi dan Informatika karena sedikitnya jumlah staf bidang Komunikasi dan Informatika. Idealnya di bidang Komunikasi dan Informatika membutuhkan 12 staf, tetapi yang tersedia hanya 2 staf. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hal yang mendasar menjadi permasalahannya yaitu pada kuantitas sumber daya manusia (SDM).

Kemudian dalam menjalankan tugas, staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) belum mampu menangani semua hal yang berkaitan dengan pelayanan informasi pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang karena banyaknya beban kerja yang tertuju pada beliau sehingga sulitnya untuk melaksanakan tugas yang banyak. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada beliau yang mengungkapkan bahwa tugas pokok yaitu hanya sebagai jurnalis, tetapi dituntut supaya bisa mengerjakan tugas yang lainnya yaitu salah satunya mengerjakan tugas sebagai administrator situs Dishubkominfo Kota Singkawang sehingga belum bisa menangani itu semua secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang berkenaan dengan keandalan informasi, masih banyaknya informasi yang tidak terpublikasikan seperti informasi waktu publikasi berita, informasi pada menu-menu yang tidak terisi, informasi mengenai kontak yang bisa dihubungi, informasi jaminan isi informasi dan kecepatan dalam mempublikasikannya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang mengungkapkan bahwa isi informasi pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang memang belum semuanya dipublikasikan karena sedikitnya jumlah sumber daya manusia (SDM) pada Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi). Kemudian jika dilihat dari sisi keunggulan informasinya, keunggulannya yaitu informasi-informasi yang telah dipublikasikan di Situs Dishubkominfo Kota Singkawang, dapat dipertanggungjawabkan dan dipercaya karena hasil dari liputan dan redaksinya sendiri sehingga dapat diketahui dengan jelas isi dan maksud informasi tersebut dan informasi yang disampaikan harus

mengandung *Empowering* (menguatkan potensi yang telah tumbuh menjadi semakin kuat untuk menjelma sebagai kekuatan yang luar biasa), mengandung azas Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), Edukatif, dan Pencerahan serta yang tidak menimbulkan Polemik. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika yang mengungkapkan bahwa kita memiliki prinsip dan azas informasi yang dipublikasikan sehingga dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

Kemudian tidak terlaksananya/ sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) karena belum terbentuknya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) sehingga tidak adanya yang bertanggungjawab penuh akan semua ini. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang mengungkapkan bahwa PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi belum terbentuk sehingga belum terlaksana sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Pernyataan ini ditambah oleh Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang yang mengungkapkan bahwa kedepannya harus ada yang mau bertanggungjawab penuh untuk mengelola situs pemerintahan di Kota Singkawang.

Berdasarkan pernyataan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika yang mengungkapkan bahwa idealnya yang menangani Situs Pemerintah berada dalam satu lembaga, bukan terpisah-pisah lembaga yang menangani ini seperti halnya pihak PDE (Pengelola Data Elektronik) yang terlokasi di Sekretariat Daerah Kota Singkawang yang menangani situs dan ikut berperan juga dalam mempublikasikan ke Situs Dishubkominfo Kota Singkawang, sedangkan isi informasinya ditangani juga pihak Bidang Komunikasi dan Informatika di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. Menurut analisis peneliti, tidak perlunya pembentukan suatu lembaga yang khusus menangani informasi dan situs supaya bisa teratasinya masalah ini, yang penting perlunya peningkatan koordinasi antara pihak Bidang Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan pihak Pengelola Data Elektronik (PDE) mengenai pembagian tugas secara jelas dan tepat. Dengan adanya pembagian tugas secara jelas dan tepat, sehingga nantinya tidak ada alasan saling melempar tanggungjawab jika adanya suatu permasalahan yang serupa.

3. Responsivess (Daya Tanggap) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat peneliti analisis bahwa masing-masing pegawai memiliki perbedaan daya tanggap/ dalam menangani masalah-masalah yang ada karena adanya perbedaan pola pikir dan jabatan yang ditempatinya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada Pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. Pernyataan Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang, komplain akan ditempatkan pada porsinya, menelusuri pokok permasalahannya dan mengambil langkah-langkah yang tepat yang sesuai peraturan yang ada searah dengan mengutamakan komunikasi yang baik terlebih dahulu. Sedangkan pernyataan dari staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi), melakukan perbaikan dari masalah-masalah yang ada seperti kesalahan dalam pengetikan dalam mempublikasi informasi sehingga melakukan perbaikan dalam pengetikan yang salah.

Sejauh ini daya tanggap secara umum dari pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sudah baik, tetapi hanya saja daya tanggap dari komplain pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang masih belum terlihat karena masih belum adanya yang komplain dari pengunjung situs Dishubkominfo Kota Singkawang terkait menu-menu situs yang belum terisi ataupun yang lainnya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang mengungkapkan bahwa untuk sementara ini masih adanya komplain yang masuk mengenai situs Dishubkominfo Kota Singkawang. Menurut analisis peneliti bahwa ini bisa terjadi karena belum sampainya komplain mengenai situs ke pihak Dishubkominfo Kota Singkawang atau karena ketidaktahuan pengunjung situs untuk menyampaikan komplain tersebut kepada siapa atau bisa jadi karena informasi tersebut tidak terlalu penting bagi pengunjung situs sehingga tidak perlu dikomplain atau bahkan mungkin karena tidak mau memperpanjang masalah. Hal ini berdasarkan hasil observasi partisipan peneliti yaitu ketika peneliti mengunjungi Situs Dishubkominfo Kota Singkawang, peneliti mau mengkonfirmasi mengenai situs tersebut. Saat itu peneliti kesulitan mengkonfirmasi situs tersebut karena tidak adanya petunjuk/informasi jika ingin menyampaikan kritik maupun saran atau bertanya.

4. Assurance (Jaminan) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas

Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak adanya jaminan mengenai isi informasi, ketepatan dan kecepatan waktu publikasi sehingga informasi/berita pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang tidak ada kepastian ketepatan dan kecepatan waktu publikas. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada pengunjung situs Dishubkominfo Kota Singkawang yang mengungkapkan bahwa “tidak adanya pernyataan jaminan pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang berupa informasi pada situs yang menyatakan isi informasi akan selalu *terupdate* (terperbaharui) atau jika tidak *terupdate* (terperbaharui), silahkan hubungi pihak kami”. Hal ini dikarenakan sedikitnya sumber daya manusia (SDM) pada Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) untuk memberikan jaminan tersebut. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada staf Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang mengungkapkan bahwa terjadinya keterlambatan waktu publikasi karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Kemudian untuk bisa konsisten melaksanakan jaminan tersebut, Pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang harus memiliki targetan dan daya disiplin yang tinggi yang diimbangi dengan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, sedangkan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini sangat sedikit/terbatas pada Bidang Komunikasi dan Informatika di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

Kemudian berkenaan jaminan informasi yang layak dipublikasikan, yang mengawasi itu semua pada tingkat aparatur yaitu secara berjenjang masing-masing atasannya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Seksi SKDI (Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) yang mengungkapkan bahwa pengawasannya berjenjang yaitu masing-masing atasannya. Kemudian pengawasan pada tingkat lembaga yaitu dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) Republik Indonesia (RI). Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menganalisis bahwa bentuk pengawasan ini sudah efektif, tetapi pada pelaksanaannya kurang efektif karena atasan/pimpinan bisa berpendapat wajar belum optimalnya pengawasan karena terbatasnya kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut sehingga mengabaikan fungsi dari pengawasan tersebut.

Hendra Juliardi

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

5. *Emphaty* (Empati/Memahami) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti setuju dengan yang dikatakan pengunjung situs Dishubkominfo Kota Singkawang yang berstatus sebagai Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi dan Masyarakat Kota Singkawang juga yang mengatakan bahwa:

kurangnya rasa empati dari pihak Dishubkominfo Kota Singkawang pada situs terhadap kebutuhan akan informasi pada masyarakat atau pengunjung *website*. Hal ini berdasarkan tidak tersedianya petunjuk/informasi jika ingin menyampaikan kritik maupun saran atau bertanya. Padahal dari situ bisa terjadinya komunikasi dua arah sehingga mereka bisa memahami kebutuhan akan informasi bagi masyarakat dan pengunjung *website*-nya.

Sedangkan pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang merasa empati dengan kebutuhan masyarakat akan informasi sehingga masing-masing pegawai berusaha mewujudkan empati tersebut dengan wujud sikap yang nyata. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang yaitu Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang mengungkapkan bahwa untuk memahami kebutuhan informasi masyarakat melalui Musrenbang (Musyawarah Rencana Pembangunan). Sedangkan Kepala Bidang komunikasi dan Informatika mengungkapkan bahwa untuk memahami kebutuhan informasi masyarakat dengan Pro Aktif ke PDE (Pengelola Data Elektronik) dan melakukan pembinaan yang bekerjasama dengan berbagai organisasi. Kemudian berdasarkan dari dua pandangan yang berbeda ini mengenai empati, peneliti menyimpulkan bahwa adanya perbedaan rasa empati yang diinginkan pengunjung situs dengan aplikasi atau praktek empati dari pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sehingga membuat pengunjung situs merasa pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang tidak empati dengan pengunjung situs tersebut

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

a. Tangibles (Fasilitas Fisik) dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; Fasilitas fisik dalam mendukung

kualitas pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dapat dikatakan sebagian besar sudah baik dan hanya saja ada satu masalah yang sedikit menghambatnya pelayanan informasi pada situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang yaitu jaringan koneksi internetnya (*wifi*) lambat pada waktu-waktu tertentu.

b. *Reliability* (Kehandalan) dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; Terdapat masalah yang berkenaan dengan hal ini yaitu terbatasnya kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) & keandalan informasi yang belum optimal yang disebabkan keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan ketidakjelasan penanggungjawab utama yang disebabkan terpisahnya kelembagaan yang menangani hal ini.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; Daya tanggap dari sebagian besar pegawai di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sudah cukup baik dalam mewujudkan kualitas pelayanan informasi pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang yang optimal, tetapi tidak adanya petunjuk/informasi pada situs tersebut jika masyarakat mau bertanya atau menyampaikan kritik maupun saran sehingga sedikitnya orang yang bertanya atau menyampaikan pendapat berupa kritik maupun saran. Hal ini berdampak tidak adanya tindak lanjut masalah tersebut karena masalah tersebut tidak disampaikan kepada pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

d. *Assurance* (Jaminan) dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; Jaminan terhadap isi menu situs, Jaminan terhadap kecepatan dan ketepatan waktu mempublikasikannya masih belum ada karena keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan beban kerja yang cukup banyak.

e. *Empathy* (Empati/Memahami) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang; Sebagian besar pegawai berusaha untuk memahami kebutuhan akan informasi pada internal maupun eksternal Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dan berusaha diwujudkan dalam wujud *real/nyata* dalam kegiatannya, tetapi adanya perbedaan rasa empati yang diinginkan pengunjung situs dengan

aplikasi atau praktek empati dari pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang yang membuat pelayanan informasi pada situs masih belum optimal.

2. Saran

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang: Saran yang peneliti dapat ajukan pada indikator fasilitas fisik ialah Pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang agar dapat mengusahakan adanya penambahan *bandwidth* (*Data Transfer* atau *Site Traffic* adalah data yang keluar+masuk/upload + download/ unduh) sehingga koneksi internetnya tidak lagi lambat pada waktu-waktu tertentu.

2. *Reliability* (Kehandalan) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang: Saran yang peneliti dapat ajukan pada indikator kehandalan yaitu;

1) Pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang mengajukan kembali dan harus mengusahakan adanya penambahan kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang diimbangi dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai untuk Bidang Komunikasi dan Informatika khususnya pada seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

2) Pegawai Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) agar dapat mengisi informasi pada semua menu dan sub menu yang tersedia pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang

3) Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang agar dapat meningkatkan koordinasi dengan pihak PDE (Pengelola Data Elektronik) sehingga adanya pembagian tugas yang jelas mengenai situs dan publikasinya sehingga adanya tanggungjawab penuh terhadap tugas masing-masing tanpa adanya alasan saling melempar tanggungjawab.

4) Staf Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) agar dapat menambah informasi yang dipublikasikan pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang seperti informasi kendaraan apa saja yang bisa digunakan untuk ke Kota Singkawang beserta nomor kontak dan alamatnya sehingga turis lokal dan asing dengan mudah

- bisa ke Kota Singkawang (masih berkaitan erat dengan Perhubungan, Komunikasi dan Informatika).
3. *Responsivess* (Daya Tanggap) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang: Saran yang peneliti dapat ajukan pada indikator daya tanggap yaitu Staf Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) agar dapat memberikan informasi pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang mengenai kontak yang bisa dihubungi jika pengunjung situs mau bertanya dan memberikan pendapat atau komentar berupa kritik maupun saran sehingga daya tanggap pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang lebih optimal.
 4. *Assurance* (Jaminan) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang: Saran yang peneliti dapat ajukan pada indikator jaminan yaitu Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) agar dapat memberi jaminan isi informasi, ketepatan & kecepatan waktu publikasi kepada pengunjung situs berupa informasi pada situs yang menyatakan bahwa isi informasi akan selalu diperbaharui dan tepat & cepat waktu publikasinya serta jika tidak diperbaharui, tepat dan cepat publikasinya, maka silahkan hubungi pihak kami. Sedangkan untuk bisa konsisten melaksanakan jaminan tersebut, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang harus memiliki targetan dan daya disiplin yang tinggi yang diimbangi dengan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai.
 5. *Emphaty* (Empati/Memahami) Dalam Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang: Saran yang peneliti dapat ajukan pada indikator empati yaitu Staf Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI) agar dapat memberikan informasi pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang mengenai kontak yang bisa dihubungi jika pengunjung situs mau bertanya dan memberikan pendapat atau komentar berupa kritik maupun saran sehingga daya tanggap pada situs Dishubkominfo Kota Singkawang lebih optimal. Hal ini berdampak positif karena adanya komunikasi dua arah sehingga rasa empati itu akan terwujud sesuai dengan harapan pengunjung situs Dishubkominfo Kota Singkawang.

F. REFERENSI

- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Ismail.MH, HM. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Makmur. 2009. *Teori Strategik Dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: Refika Aditama
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto.,Winarsih,A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Rohman, A.A dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik; Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing
- Satori, Djam'an., Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, LP dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumber Lain:
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 112. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Super User. *Data Base*, Diambil pada Tanggal 22 November 2013 dari <http://hubkominfo.singkawangkota.go.id/index.php/database/data-kominfo>
- Walikota Singkawang. 2012. *Peraturan No. 15 Tahun 2012*. Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2012. No. 15. Sekretariat Daerah. Singkawang.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : HENDRA JULIARDI
NIM / Periode lulus : E01110017
Fakultas/Jurusan : FISIP / Ilmu Administrasi
E-mail address/HP : hendrajulardi@yahoo.com / 085310097807

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi IAN..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Pelayanan Informasi Pada Situs di Kantor
Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
Kota Singkawang

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Ilmu Administrasi Negara
23 September 2019

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP. 197105219977021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 22 September 2019

(HENDRA JULIARDI)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sasiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).