

**KINERJA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK  
DI DINAS SUMBER DAYA AIR DAN PEMUKIMAN  
PROVINSI BANTEN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

**FENI RIZKI PRATIWI**

**NIM 6661103431**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG, JUNI 2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Feni Rizki Pratiwi  
Nim : 6661103431  
Tempat Tanggal Lahir : Serang, 18 Januari 1992  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten" ini merupakan hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip dan maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila kemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar sarjana saya bisa dicabut.

Serang, 19 Juni 2015

  
Feni Rizki Pratiwi  
6661103431

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : FENI RIZKI PRATIWI  
NIM : 6661103431  
Judul : KINERJA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI  
DINAS SUMBER DAYA AIR DAN PEMUKIMAN  
PROVINSI BANTEN

Serang, 19 Juni 2015

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dajukan

Menyetujui,

Pembimbing I



Listyaningsih, M.Si  
NIP. 197602392003122001

Pembimbing II



Kandung Sapto Nugroho, M.Si  
NIP. 19780918205011002

Mengetahui

Dekan FIBS UNTIRTA



Dr. Agus Sofari, M.Si  
NIP. 197108242005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

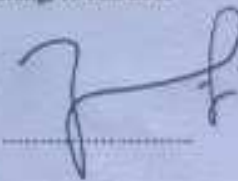
Nama : FENI RIZKI PRATIWI  
NIM : 6661103431  
Judul Skripsi : PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS SUMBER  
DAYA AIR DAN PEMUKIMAN PROVINSI BANTEN

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Saling Skripsi di Serang, tanggal 19 Juni  
2015 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 19 Juni 2015

Ketua Penguji

Nama : Irish Ema Jumiati, M.Si  
NIP : 197501312005012004



Anggota :

Nama : Deden M Harris, M.Si  
NIP : 197204072008121002



Anggota :

Nama : Listyaningsih, M.Si  
NIP : 197602392003122001



Mengetahui,

  
Dewan Gelar Urtirta  
Dr. Agus Setiadi, M.Si  
NIP. 1971082420050011002

  
Ketua Prodi Administrasi Negara  
Rahmawati, M.Si  
NIP. 197905252005012001

## ABSTRAK

**FENI RIZKI PRATIWI. NIM. 6661103431. Skripsi. Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I Listyaningsih, M.Si., Pembimbing II Kandung Sapto Nugroho, M.Si.**

Pelayanan informasi publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (SDAP) Provinsi Banten merupakan sarana bagi warga Banten untuk mengetahui program kerja di dinas. Namun dalam menjalankan fungsinya masih ada kekurangan dan permasalahan yang dihadapi, seperti kurang tanggapnya petugas dalam menjalankan tugas pokok sebagai penyimpan data dan pemberi informasi, saling lempar tanggungjawab antara PPID Pembantu dengan PPID Utama dan penunjukan petugas PPID Pembantu tidak didasarkan pada kemampuan dan daya tanggap petugas tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan informasi publik di PPID Dinas SDAP Provinsi Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan PPID Dinas SDAP Provinsi Banten adalah sebagai objek yang diteliti. Peneliti menggunakan teknik sampling jenuh yaitu sebanyak 58 sampel pemohon informasi pada periode 2013. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner, wawancara tidak terstruktur, observasi, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Dari hasil yang didapat, kinerja pelayanan informasi publik di Dinas SDAP Provinsi Banten tidak berjalan dengan optimal. Ada beberapa hal yang harus dibenahi yaitu memperbaiki kinerja pelayan peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana serta pola koordinasi yang baik harus dibangun antara PPID Pembantu dengan petugasnya.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Dinas Sumber Daya Air Dan Pemukiman Provinsi Banten

## ABSTRACT

***FENI RIZKI PRATIWI. NIM. 6661103431. Thesis. Performance in the Public Information Services Department of Water Resources and Resettlement of Banten Province. Study Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Sultan Ageng Tirtayasa. Supervisor I Listyaningsih, M.Si., Supervisor II Kandung Sapto Nugroho, M.Si.***

*This research is motivated by throwing responsibility between Assistant PPID to the Main PPID, and the appointment of Assistant PPID officers are not based on ability and responsiveness of the officer. The purpose of this study was to determine and analyze public information services in PPID Department of Water Resources and Resettlement of Banten Province. The method which used is quantitative descriptive, and The PPID Department of Water Resources and Resettlement of Banten province is the object that under study. Researchers used sampling techniques saturated as many as 58 samples of the applicant information on the period of 2013. The results obtained, the performance of public information services in the Department of Water Resources and Resettlement of Banten Province is not running optimally. There are many things that must be to improve, that is improving the quality of human resources, improvement of facilities and infrastructure. Moreover, there must be a good coordination between The Main PPID officers. There should be an increase in sensitivity of the PPID officers in order to respond quickly.*

*Keywords: Performance, Public Service, Department of Water Resources And Resettlements of Banten Province*

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT, serta shalawat serta salam selalu tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW, sahabat beserta keluarganya, karena dengan ridho, rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang berlimpah sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten”**.

Dengan selesainya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu mendukung peneliti dalam upaya menyelesaikan penelitian ini. Maka peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. DR. Agus Sjafari, S.Sos. M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang membimbing dan membantu peneliti dalam penyusunan proposal skripsi, terima kasih atas arahan dan pembelajarannya.
4. Mia Dwianna W., M.I.Kom., Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

5. Gandung Ismanto S.Sos., MM., Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Rahmawati, S.Sos., M.Si., Ketua Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Ipah Ema Jumiati, S.Sos., M.Si., Sekretaris Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Listyaningsih, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing peneliti serta memberikan nasehat, motivasi dan semangatnya bagi peneliti dalam menyusun skripsi dari awal hingga akhir.
9. Yeni Widyastuti, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
10. Semua Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah membekali ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
11. Kedua Orang tua tercinta khususnya ibunda yang telah memberikan dorongan semangat dan nasehatnya, adik-adikku Venna Selvyana dan M. Reichan Hafiz. Suamiku tercinta Fikri Syaukani yang tidak pernah lelah memberikan semangatnya serta masukan yang positif. Terima kasih atas segenap perhatian dan motivasinya, canda tawa serta dukungannya untuk peneliti.
12. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2010 NR.



Akhir kata peneliti berharap dan berdoa kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini mendapat imbalan dari Allah SWT serta peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam Skripsi ini sehingga peneliti dengan rendah hati menerima masukan dari semua pihak agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi dan peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan kepada pembaca umumnya.

Serang, 19 Juni 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN JUDUL**

**ABSTRAK**

*ABSTRACT*

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI..... iv**

**DAFTAR GAMBAR..... vii**

**DAFTAR TABEL ..... viii**

**DAFTAR DIAGRAM..... ix**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Identifikasi Masalah ..... 13

1.3. Batasan Masalah..... 14

1.4. Perumusan Masalah ..... 14

1.5. Tujuan Penelitian ..... 14

1.6. Manfaat Penelitian ..... 15

1.7. Sistematika Penulisan ..... 16

**BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

2.1. Deskripsi Teori..... 17

2.2. Penelitian Terdahulu .....	42
2.3. Kerangka Berfikir.....	43
2.4. Hipotesis Penelitian.....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian.....	50
3.2. Variabel Penelitian .....	51
3.3. Instrumen Penelitian.....	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5. Populasi dan Sampel .....	57
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	59
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian .....	63

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	65
4.2. Pengujian Persyaratan Statistik .....	67
4.3. Deskripsi Data .....	70
4.4. Pengujian Hipotesis .....	101
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian.....	104
4.6. Pembahasan .....	106

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	111
5.2. Saran.....	111

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Alur Kerangka Berfikir Penelitian .....	48
4.1. Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis .....	104
4.2. Interval .....	105

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1. Skoring Item Instrumen.....	53
3.2. Instrumen Penelitian.....	53
3.3. Pemohon Informasi Publik Pada Dinas SDAP .....	57
3.4. Jadwal Penelitian.....	64
4.1. Hasil Perhitungan Validitas Instrumen .....	68
4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	69

## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
4.2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
4.3. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 1 .....	72
4.4. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 2 .....	73
4.5. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 3 .....	74
4.6. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 4.....	75
4.7. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 5 .....	76
4.8. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 6.....	77
4.9. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 7 .....	78
4.10. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 8.....	79
4.11. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 9.....	80
4.12. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 10.....	81
4.13. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 11 .....	82
4.14. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 12.....	83
4.15. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 13.....	84
4.16. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 14.....	85
4.17. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 15 .....	86
4.18. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 16.....	87
4.19. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 17.....	88
4.20. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 18.....	89
4.21. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 19.....	90

4.22. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 20 .....	91
4.23. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 21 .....	92
4.24. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 22 .....	93
4.25. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 23 .....	94
4.26. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 24 .....	95
4.27. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 25 .....	96
4.28. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 26 .....	97
4.29. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 27 .....	98
4.30. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 28 .....	99
4.31. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 29 .....	100
4.32. Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Soal No. 30 .....	101



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia adalah sebuah Negara yang terdiri dari berbagai suku, agama dan ras. Berbentuk hamparan kepulauan serta dipisahkan oleh hamparan lautan yang sangat luas. Indonesia adalah sebuah negara hukum, dimana hukum menjadi panglima tertinggi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Sebagai sebuah negara hukum, pemerintah dalam hal ini negara wajib melindungi warganya untuk melakukan setiap apapun bentuk kebebasan berpendapat, serta menyampaikan gagasan baik secara lisan maupun tulisan.

Kebebasan ini dilegalkan oleh negara dengan peraturan perundang-undangan, baik di dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pasal 28, maupun peraturan yang secara jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 mengenai jaminan hak-hak sipil dan politik, dimana poin-poin hak yang harus dilindungi oleh negara mengenai hak berpendapat, hak berserikat, hak memilih dan dipilih, hak sama dihadapan hukum dan pemerintahan, hak mendapatkan keadilan, dan lain-lain.

Setiap warga masyarakat memiliki hak mendasar yang disebut dengan Hak Asasi Manusia (HAM). Salah satu hak mendasar tersebut ialah dimana setiap warga masyarakat memiliki hak untuk memperoleh atau mendapatkan informasi. Hak ini dijamin oleh Konstitusi Negara atau UUD 1945 hasil amandemen. Salah satunya pada pasal 28F menyatakan: “Setiap orang berhak

untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Selain sebagai sarana penunjang dalam setiap interaksi sosial, informasi juga menjadi sebuah sarana pengetahuan di setiap kehidupan bermasyarakat. Dengan adanya media yang tersebar di seluruh aspek kehidupan, baik media cetak maupun media elektronik sebagai sumber informasi yang dinilai membantu dalam pemenuhan informasi masyarakat.

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan

undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Dalam banyak kesempatan kita sering melihat partisipasi masyarakat dalam merumuskan berbagai kebijakan pemerintah. Ini tentunya tidak lepas dari berbagai upaya pemerintah sendiri untuk memainkan peran akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat serta merumuskan berbagai aturan perundang-undangan yang memberikan kesempatan masyarakat untuk mengambil peran, contohnya adalah Undang-Undang No. 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang memberikan kebebasan masyarakat luas untuk mengakses setiap informasi dari pemerintah yang mereka perlukan. Undang-Undang No. 14 tahun 2008 adalah salah satu produk hukum Indonesia yang dikeluarkan pada tahun 2008 dan diundangkan pada tanggal 30 April 2008 dan mulai berlaku dua tahun setelah diundangkan.

Undang-undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Pengundangan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan informasi di Indonesia.

Perlunya jaminan hukum bagi keterbukaan informasi terus bergulir baik di tingkatan masyarakat, birokrasi, hingga legislator. Bahkan di beberapa daerah, meskipun Undang-undang No. 8 Tahun 2014 ini belum disahkan karena pembahasan yang sangat lama, telah terbit aturan hukum tentang

transparansi atau keterbukaan informasi, baik dalam bentuk Peraturan Daerah atau Peraturan Kepala Daerah. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan hukum bagi pelaksanaan keterbukaan informasi merupakan tuntutan berbagai pihak, baik itu masyarakat maupun pemerintah di daerah.

Perkembangan keterbukaan informasi di Indonesia saat ini telah bergerak dari sekedar keberadaan jaminan hukum ke arah implementasi. Undang-undang No. 8 Tahun 2014 sendiri mengamanatkan agar dalam jangka waktu dua tahun sejak diundangkan, tepatnya tanggal 30 April 2010, undang-undang tersebut harus efektif berlaku. Hal ini merupakan tantangan bagi setiap badan publik untuk memenuhi mandat undang-undang. Efektifitas pelaksanaan Undang-undang No. 8 Tahun 2014 akan dipengaruhi setidaknya oleh tiga prasyarat, yaitu: a) pemaknaan substansi Undang-undang No. 8 Tahun 2014 yang selaras dengan tujuan pembentukannya, yakni menjamin pemenuhan hak masyarakat atas informasi; b) adanya dukungan struktur, baik berupa bentuk kelembagaan yang tepat maupun sarana yang memadai dalam mengimplementasikan norma-norma hukum tersebut; c) adanya budaya hukum yang baik di tingkat masyarakat maupun elemen-elemen lainnya yang terikat dengan peraturan tersebut.

Bagi masyarakat, Undang-undang No. 8 Tahun 2014 merupakan bentuk pengakuan hak masyarakat atas informasi dan bagaimana hak tersebut harus dipenuhi dan dilindungi oleh negara. Sedangkan bagi pemerintah maupun badan publik lainnya, Undang-undang No. 8 Tahun 2014 merupakan pedoman hukum untuk memenuhi dan melindungi hak atas informasi

masyarakat. Pedoman hukum tersebut untuk menghindari terjadinya pelanggaran hak masyarakat atas informasi sekaligus jaminan agar keterbukaan tidak merugikan kepentingan setiap orang dan kepentingan negara yang dilindungi oleh hukum.

Era keterbukaan informasi sebagai tanda positif terhadap kemajuan bangsa. Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya berkewajiban menyediakan layanan informasi bagi seluruh warga negara. Karakteristik yang paling umum adalah adanya pertukaran informasi yang bebas antara sistem yang terbuka dengan lingkungannya. Sistem tersebut berinteraksi dengan lingkungannya dalam artian memasukkan informasi dari lingkungannya sehingga akhirnya sistem sosial berkembang ke arah kompleksitas yang semakin meningkat atau peningkatan diferensiasi di antara hubungan fungsionalnya.

Informasi yang menggerakkan sistem sosial dan melestarikannya. Informasi lah yang dipertukarkan di antara subsistem, sistem, dan suprasistem sesuai dengan prinsip keterbukaan. Hubungan-hubungan struktural dan fungsional di antara komponen-komponen menyatakan adanya informasi. Apabila komunikasi terjadi dalam sistem sosial, maka individu terlibat dalam pengolahan informasi. Prasyarat bagi pembahasan komunikasi secara pragmatis adalah adanya pemahaman yang menyeluruh tentang hakikat informasi itu. Interaksi sistem dengan lingkungan, pertukaran informasi antara subsistem di dalam sebuah sistem hingga meningkatnya kebutuhan diferensiasi serta hubungan fungsional. Hal ini yang mendasari kebutuhan

jabatan fungsional sebagai penghubung antara sistem (dalam hal ini badan publik) dengan lingkungan (publik).

Banyak istilah menyebut petugas informasi publik. Istilah yang sudah dikenal oleh masyarakat luas adalah hubungan masyarakat atau humas. Akan tetapi, Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melahirkan sebutan baru untuk itu, yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2014 (Pasal 9:1) yang dimaksud PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan atau pelayanan informasi di badan publik. Jadi, PPID adalah orang yang mengelola informasi publik. Sementara itu, informasi publik menurut Undang-undang No. 8 Tahun 2014 adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2014 juga mengatakan informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat.

Pemerintah dan badan publik lainnya mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Mengingat informasi sebagai hak dasar manusia, pemerintah harus membuka layanan dan akses informasi bagi masyarakat yang ingin memperolehnya. Kewajiban pemerintah untuk menyediakan layanan informasi bagi masyarakat

tertuang dengan jelas melalui Undang-undang No. 8 Tahun 2014. Undang-undang tersebut mengatur dengan spesifik tentang kewajiban-kewajiban badan publik untuk menyampaikan informasi publik sesuai dengan klasifikasinya. Diantaranya, informasi serta merta, informasi reguler, serta informasi berkala. Undang-undang No. 8 Tahun 2014 membuka ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dengan hak-haknya. Dengan begitu, penyelenggaraan pemerintahan akan menjadi lebih terbuka karena informasi publik dapat diakses sesuai ketentuan undang-undang.

Era keterbukaan informasi sebagai tanda positif terhadap kemajuan bangsa. Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya berkewajiban menyediakan layanan informasi bagi seluruh warga Negara. Badan publik juga berkewajiban mengumumkan informasi yang sifatnya serta merta, reguler dan berkala. Akan tetapi, sesuai dengan amanat undang-undang No. 8 Tahun 2014 tersebut, tidak semua informasi dapat diakses oleh publik, mengingat terdapat macam-macam informasi yang menjadi rahasia negara atau jika informasi dimaksud mengandung pengaruh tidak baik bagi negara, maka hal tersebut tidak boleh diakses oleh masyarakat umum karena dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan.

Dalam fungsinya sebagai badan publik, Pemerintah Provinsi Banten berkewajiban memberikan informasi apapun terhadap warga masyarakat yang membutuhkan informasi tentang segala hal yang menyangkut tata kelola pemerintahan. Dengan kebutuhan tersebut di atas dan sebagai bagian dari amanah Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi

Publik, dibentuklah PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang merupakan bagian dari Biro Humas dan Protokol. PPID Provinsi Banten dibentuk agar dalam penyelenggaraan pemerintahan menciptakan keterbukaan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat.

PPID dijabat oleh seorang yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi. PPID terdiri dari atasan PPID Utama, dan PPID Pembantu. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Provinsi Banten dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Banten Nomor : 499.05/Kep.673-Huk/2011 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, disebutkan bahwa tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Provinsi Banten adalah sebagai berikut:

1. mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Povinsi Banten;
2. menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
3. melakukan verifikasi bahan informasi publik;
4. melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi;
5. menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.
6. melakukan inventarisasi informasi yang dikecualikan untuk dilakukan uji konsekuensi oleh Tim Pertimbangan;
7. membuat laporan pelayanan informasi, yang mencakup :
  1. jumlah permohonan informasi publik yang diterima;



2. waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik;
3. jumlah permohonan informasi publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya dan permohonan informasi publik yang ditolak;
4. alasan penolakan permohonan informasi publik.

Sedangkan menurut Keputusan yang sama, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu memiliki tugas sebagai berikut:

1. mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi;
2. menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
3. melakukan verifikasi bahan informasi publik ;
4. melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi;
5. menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat;
6. melakukan inventarisasi informasi yang dikecualikan untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi;
7. memberikan laporan tentang pengelolaan informasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi secara berkala.

Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang Sumber Daya Air dan Pemukiman. Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang Sumber Daya Air dan Pemukiman.

Sebagai bagian dari badan publik di Pemerintahan Provinsi Banten, Dinas SDAP juga berkewajiban untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik. Hal ini sebagai bentuk pelaksanaan prinsip pelayanan publik yang

akuntabel dan transparan. Untuk membantu PPID Utama, berdasarkan Keputusan Gubernur Banten Nomor : 499.05/Kep.673-Huk/2011 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, disebutkan bahwa PPID Pembantu di SKPD dijabat oleh Sekretaris Dinas. Oleh karena itu, PPID Pembantu Dinas SDAP dijabat oleh Sekretaris Dinas sebagai bagian dari pengelolaan informasi publik.

PPID Utama dan Pembantu sebagai bagian dari institusi yang membawa misi pelayanan publik, akhir-akhir ini semakin gencar mengkampanyekan makna pelayanan publik serta keterbukaan informasi yang optimal kepada masyarakat. Sayangnya dalam praktek di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pelayanan keterbukaan informasi ini.

Pada observasi awal yang peneliti lakukan, diperoleh informasi bahwa dalam beberapa bulan ke belakang ternyata banyak surat-surat masuk untuk permohonan keterbukaan informasi di Dinas SDAP ditanggapi melebihi waktu yang ditentukan (Data Terlampir). Padahal apabila mengacu pada undang-undang No. 8 Tahun 2014 dan Peraturan Komisi Informasi (Perki) seharusnya permohonan informasi publik ditanggapi maksimal 10 hari kerja.

Menurut beberapa sumber yang peneliti wawancarai, ditemukan bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten kurang tanggap dalam melayani pengajuan permohonan informasi yang diajukan oleh sebuah LSM. Dari wawancara dengan Bapak Amir dari LSM Gerakan Banten Bersih (Tanggal

19 Agustus 2014 Pukul 10.20 WIB) diketahui bahwa permohonan informasi yang diajukan sudah resmi disampaikan lebih dari 2 minggu tapi belum ada tindakan yang dilakukan oleh PPID Dinas SDAP Provinsi Banten. Kurang tanggapnya petugas PPID Dinas SDAP tentang pengajuan informasi juga dibenarkan oleh Sulaiman Hasan Ketua Umum dari LSM AMMINDO (Angkatan Muda Mandiri Indonesia) yang pernah terlibat sengketa informasi dengan pihak Dinas SDAP (Surat Putusan No. 682/VI/KI BANTEN-PS/2014 Komisi Informasi Provinsi Banten), dari beliau peneliti mengetahui bahwa pengajuan informasi yang pemohon ajukan sering diabaikan dengan alasan surat pengajuan tidak pernah diterima (Wawancara Tanggal 10 Oktober 2014 Pukul 11.45 WIB). Dari wawancara tersebut, peneliti juga memperoleh informasi bahwa pemohon mengajukan permohonan informasi kepada Dinas SDAP berupa data dokumen kontrak beberapa pekerjaan pembangunan gedung, irigasi serta jembatan di Provinsi Banten. Dari wawancara tersebut, peneliti memperoleh informasi bahwa dalam proyek-proyek tersebut diduga terjadi *mark-up* proyek serta terjadi pengalihan kontrak dari pemenang lelang kepada pihak lainnya (Sub Kontrak). Selain sengketa informasi dengan LSM AMMINDO, Dinas SDAP pun pernah terlibat sengketa informasi dengan LSM GALAKSI Provinsi Banten (Surat Putusan No. 005/VI/KI-BANTEN-PS-M-A/2012) dalam wawancara dengan pihak LSM GALAKSI, peneliti memperoleh informasi bahwa pihak LSM tersebut mengajukan permohonan informasi publik kepada Dinas SDAP berupa Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Tahun Anggaran

2010 dan 2011 serta Rincian Anggaran Belanja Dinas pada tahun anggaran tersebut. Hal ini diduga karena terjadi *mark-up* pada beberapa proyek yang dilaksanakan pada tahun anggaran tersebut. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti melihat ada upaya menyembunyikan informasi publik dari PPID Pembantu pada Dinas SDAP tersebut. Peneliti melihat bahwa informasi-informasi yang diminta tersebut tidak termasuk dalam informasi yang dikecualikan.

Permasalahan berikutnya, berdasarkan wawancara dengan salah satu pemohon, selain kurang sigap dan tanggapnya petugas juga ada upaya lempar tanggungjawab antara PPID Pembantu dengan PPID Utama. (berdasarkan wawancara dengan Bapak Uci dari LSM Rakyat Banten pada tanggal 19 Agustus 2014 Pukul 10.35 WIB). Seharusnya berdasarkan tugas dan fungsinya, PPID Utama serta PPID Pembantu bersama-sama untuk menginventarisasi informasi-informasi yang dimohonkan oleh pemohon termasuk informasi yang dikecualikan.

Permasalahan terakhir, penunjukan petugas PPID Pembantu tidak didasarkan pada kemampuan dan daya tanggap petugas tersebut. Berdasarkan kualifikasi yang disebut dalam PP No. 61 Tahun 2010 adalah kompetensi. Pasal 13 menyebutkan “PPID dijabat oleh seseorang yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi”. Kompetensi itu ditetapkan pimpinan Badan Publik bersangkutan. Sementara, dalam penunjukan PPID Pembantu di setiap SKPD didasarkan pada Keputusan Gubernur yang sudah menetapkan bawah Sekretaris atau Kepala Bagian Tata

Usaha di tiap SKPD adalah pemangku jabatan PPID Pembantu. Sehingga tidak seluruh PPID Pembantu memiliki klasifikasi kompetensi dan kemampuan mengenai pengelolaan data dan informasi.

Kurangnya kompetensi dan pelatihan bagi petugas PPID Pembantu juga diakui langsung oleh Bapak Rustam selaku Kepala Pelayanan Informasi PPID Utama. Diakui olehnya bahwa kekurangan PPID Pembantu di tiap SKPD adalah kurangnya kompetensi dan minimnya pelatihan sehingga menyebabkan pelayanan informasi di SKPD Provinsi Banten kurang maksimal. (Wawancara dengan Bapak Rustam selaku Kepala Pelayanan Informasi PPID Utama Provinsi Banten pada 12 Juni 2014 pukul 10.44 WIB).

Berdasarkan pada pemaparan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang antara lain sebagai berikut:

1. Kurang tanggapnya petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten dalam menjalankan tugas pokoknya sebagai penyimpan data dan pemberi informasi kepada masyarakat yang membutuhkannya.
2. Ada upaya menyembunyikan informasi publik dari PPID Pembantu pada Dinas SDAP tersebut. Peneliti melihat bahwa informasi-informasi yang

disengketakan banyak yang tidak termasuk dalam informasi yang dikecualikan.

3. Ada upaya lempar tanggungjawab antara PPID Pembantu dengan PPID Utama.
4. Penunjukan petugas PPID Pembantu tidak didasarkan pada kemampuan dan daya tanggap petugas tersebut serta kurangnya kompetensi dan pelatihan bagi petugas PPID pembantu.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti membatasi masalah yang diteliti pada “Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten.”

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang peneliti paparkan dan dengan memperhatikan pada fokus penelitian yang telah disebutkan dalam batasan masalah, maka hal yang menjadi kajian peneliti, yaitu **Bagaimana Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten?**

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tanpa adanya tujuan penelitian, maka seorang peneliti tentunya akan mengalami kesulitan dalam melakukan penelitian. Sesuai dengan latar

belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kinerja pelayanan informasi publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan karena akan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam dunia akademis khususnya Ilmu Administrasi Negara, terutama yang berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk pengembangan studi administrasi negara.

### **2. Secara Praktis**

Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa hingga saat ini. Selain itu, karya peneliti dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai; Judul Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Pendekatan Masalah dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai; Deskripsi Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berfikir Penelitian dan Hipotesis Penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai; Metode Penelitian, Instrumen Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini dipaparkan mengenai; Deskripsi Obyek Penelitian, Gambaran Objek Penelitian, Deskripsi Data, Informan Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai; kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bersifat konstruktif pada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.



## BAB II

### DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 2.1. Deskripsi Teori

Teori dalam administrasi mempunyai peranan yang sama dengan teori yang ada didalam ilmu fisika, kimia maupun biologi yaitu berfungsi untuk menjelaskan dan panduan dalam penelitian seperti yang dikemukakan oleh Hoy dan Miskel dalam Sugiyono (2005:55) bahwa "*Theory is a set of interrelated concepts, assumptions, and generalizations that systematically describes and explains regularities in behavior in organizations*".

Selanjutnya teori didefinisikan sebagai seperangkat konsep, asumsi dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut menurut Sugiyono (2005: 55-56). dapat dikemukakan ada empat kegunaan teori didalam penelitian yaitu :

- 1) Teori berkenaan dengan konsep, asumsi dan generalisasi yang logis.
- 2) Teori berfungsi untuk mengungkapkan, menjelaskan dan memprediksi perilaku yang memiliki keteraturan.
- 3) Teori sebagai stimulan dan panduan untuk mengembangkan pengetahuan.
- 4) Teori sebagai pisau bedah untuk suatu penelitian.

Deskripsi teori atau tinjauan pustaka dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori (bukan sekedar pakar atau penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti, berapa jumlah kelompok teori yang perlu dikemukakan atau dideskripsikan akan tergantung

pada luasnya permasalahan dan secara teknis tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Deskripsi teori paling tidak berisi tentang penjelasan terhadap variabel-variabel yang diteliti, melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah (Sugiyono, 2005: 63).

### **2.1.1. Pengertian Kinerja Organisasi**

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Setiap pekerjaan yang efisien tentu juga efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan dan akibat yang dikehendaki dari perbuatan itu telah dicapai secara maksimal.

Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari perbuatannya. Menurut Simamora (1995:327) , kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Robbins (1996) , kinerja juga merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Pengertian kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dikatakan bahwa kinerja berarti: (1) suatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; dan (3) kemampuan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari dimensi yang berbeda.

Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang/sekelompok orang yang menurut ukuran tertentu, dalam kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan. Pada dasarnya dalam setiap organisasi di kenal ada 3 (tiga) macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi merupakan kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi, kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi dalam organisasi, sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dan kinerja proses sangat tergantung pada kinerja pegawai.

Menurut As'ad (1995), pengertian kinerja atau *job performance* ialah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan itu. Maier (Inu Kencana 1965) kinerja (*job performance*) adalah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lawler dan Porter (As'ad 1995:47) *level of performance* adalah "*successful role achievements*" yang diperoleh seseorang dari perbuatannya. Sedangkan menurut Vroom (Minner 2001) *level of performance* adalah tingkat sejauhmana keberhasilan seseorang di dalam melakukan tugas pekerjaannya.

Menurut Shadly (1980:183) Kinerja menunjukkan tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuannya dengan ukuran-ukuran yang mendekati kepastian.

Sedangkan pengertian kinerja Pemerintah Daerah menurut Mohamad Mahsun (2006:25) yaitu :

“Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”.

**Dari pendapat yang dikemukakan para ahli tentang kinerja, maka diperoleh gambaran bahwa suatu pekerjaan itu dikatakan efektif, jika proses yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diinginkan. Pekerjaan yang cenderung banyak menggunakan biaya dan waktu dan hasilnya kurang optimal tidak dapat dikatakan sebagai suatu pekerjaan yang efektif.**

**Amitai Etzioni (1985:3) menyatakan bahwa, ”Organisasi dibentuk agar menjadi unit sosial yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya, sedangkan efisiensi organisasi dikaji dari segi jumlah sumber daya yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu unit keseluruhan”.**

**Dari konsep-konsep yang dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh pengertian bahwa kinerja adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau institusi.**

Menurut Reitz dalam Prastowo (1999 : 20) yang menyatakan suatu organisasi adalah unit sosial yang dibentuk mencapai tujuan atau beberapa tujuan. Pengertian sebuah organisasi bergantung dari sudut pandang yang digunakan untuk melihat hal tersebut. Dua pendekatan dalam memahami pengertian organisasi yang umumnya yaitu pandangan obyektif dan subyektif.

1. Pandangan obyektif mengatakan bahwa sebuah organisasi adalah sesuatu yang bersifat fisik dan konkrit, dan merupakan sebuah struktur.
2. Pandangan subyektif memandang organisasi sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan orang-orang dari tindakan-tindakan, interaksi dan transaksi yang melibatkan orang-orang. (Paca dan Faules, 2000 :11).

Pada dasarnya, organisasi pun mempunyai berbagai macam definisi karena banyak para ahli yang memberikan konsep tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mooney (dalam Wursanto, 2005 : 52), menyatakan bahwa *“Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose”* (organisasi merupakan bentuk dari setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama). Mahsun (2006 :

1) memberikan konsep organisasi sebagai berikut :

“Organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Kumpulan pedagang, kumpulan mahasiswa, kumpulan pegawai, kumpulan pengusaha, bahkan kumpulan para pengangguran pun merupakan suatu

organisasi jika mereka mempunyai tujuan dan sasaran tertentu yang hendak dicapai.”

### **2.1.2. Indikator Kinerja**

Dalam merumuskan beberapa indikator kinerja dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa teori-teori yang ada. Berdasarkan pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2003:147-148) bahwa arti *performance* atau kinerja dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut:

“*Performance*” adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sedangkan menurut Bernardian & Russel (Sedarmayanti 2003:148) kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula. Selanjutnya menurut Hasibuan (1999:75), kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang didasarkan atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa gabungan dari tiga faktor penting yaitu; kecakapan, usaha, dan kesempatan.

Menurut Mahmudi (2005:103) mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Mahsun (2006:77) mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah

daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

Berikut adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahsun. Penjelasan dari jenis-jenis diatas adalah sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya : a. Jumlah dana yang dibutuhkan; b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan; c. Jumlah infrastruktur yang ada; serta d. Jumlah waktu yang digunakan
2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/ instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya : Ketaatan pada peraturan perundangan.
3. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya : Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.
4. Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/ instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya : a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.
5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya : a. Tingkat kepuasan masyarakat; b. Tingkat partisipasi masyarakat.
6. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Pendapat lain mengenai indikator-indikator yang harus diperhatikan dalam rangka pengukuran kinerja pelayanan dapat diketahui dari pendapat

yang dikemukakan oleh Lenville (Dwiyanto 2006: 50) yang mengusulkan bahwa paling tidak ada tiga konsep yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi pemerintah yaitu; *responsibility* (responsibilitas), *responsiveness* (responsif) dan *accountability* (akuntabilitas). Senada dengan pendapat di atas, Dwiyanto (2006: 50) mengatakan bahwa

“dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (*birokrasi publik*) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selanjutnya dikatakan bahwa indikator kinerja yang komprehensif karena mencakup dimensi-dimensi: kualitas layanan, produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.”

### **2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Gibson (1997:164) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

#### **a. Faktor Individu**

Faktor individu meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

#### **b. Faktor Psikologis**

Faktor – faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

#### **c. Faktor Organisasi**

Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Kinerja seorang pegawai akan baik apabila (Prawirosentono, 1999):

1. Mempunyai keahlian yang tinggi.
2. Kesiapan untuk bekerja.
3. Lingkungan kerja yang mendukung.



4. Adanya imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Menurut Usman (2009:458) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan keluhan.
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluhan dan kontribusi
3. Supervisi, meliputi saran, arahan, dan perbaikan
4. Kehadiran, meliputi regulasi, dapat dipercaya dan diandalkan dan ketepatan waktu.
5. Konversi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Siagian (2002) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor – faktor lainnya.

Sementara menurut Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2005:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang itu mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-

jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seorang karyawan yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, orang tersebut tentunya akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal.

Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), 2) Pendidikan, 3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi.

Menurut Sedarmayanti (2010:377), instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu :

1. Prestasi Kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi, kerja sama, dan lain-lain.
3. Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
4. Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas.

#### 2.1.4. Penilaian Kinerja

Menurut Attwood Margaret & Stuart Dimmock (Sedarmayanti 2007 : 260 ) Definisi kata “*to appraise*”(menilai) adalah: “menetapkan harga untuk” atau “menilai suatu benda”. Jika menggunakan istilah “penilaian kinerja”, berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai karyawan bagi perusahaan, dengan maksud meningkatkannya.

Menurut Dessler, Gary (Sedarmayanti, 2007:260) mengungkapkan penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi :

1. Penetapan standar kinerja
2. Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar.
3. Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat.

Menurut Dimmock (Sedarmayanti, 2007 : 263) mengungkapkan tujuan penilaian kinerja yaitu :

1. Membantu meningkatkan kinerja
2. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan
3. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan
4. Menyepakati rencana untuk pengembangan karyawan di masa depan
5. Menilai potensi di masa depan untuk kenaikan pangkat.
6. Memberi umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka
7. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluang karier
8. Menentukan taraf kinerja karyawan untuk maksud peninjauan gaji
9. Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

Berikut ini Manfaat penilaian kinerja menurut Sedarmayanti (2007:265) adalah :

- 1) Perbaikan kinerja, 2) Penyesuaian kompensasi, 3) Keputusan penempatan, 4) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, 5)

Perencanaan dan pengembangan karier, 6) Kekurangan dalam proses penyusunan karyawan, 7) Kesempatan kerja yang sama, 8) Tantangan dari luar, 9) Umpan balik terhadap sumber daya manusia.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk mewujudkan sasaran atau target yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi baik itu organisasi sektor publik maupun organisasi sektor privat. Untuk mencapai kinerja yang baik harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi seperti tingkat kedisiplinan, motivasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja serta faktor-faktor yang lain. Sehingga dari faktor-faktor tersebut kita dapat menilai seberapa besar dan bagaimana kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **2.1.5. Pelayanan Publik**

Dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. (2005: 22) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Wikipedia Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

Pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi

dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh Granross dalam Ratminto & Winarsih (2006:3) :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat, umum dan negara. Kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) , adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan berikut :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 90 / MENPAN /1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Adm. Negara. Diantara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang penyederhanaan pelayanan publik.

2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No.1 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
3. Instruksi Presiden No. 1 / 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen / instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 06 / 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja / Kantor Pelayanan Percontohan.
5. Instruksi Mendagri No. 20 / 1999. Gubernur KDH TK I dan Bupati / Walikota madya KDH TK II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk : (a). mengambil langkah - langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya; (b). memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c). menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.

6. Surat Edaran Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah (PUOD) No. 503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1996, Kepada seluruh Pemda TK II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap, yang operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati / Walikota madya KDH TK II.
7. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002, tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintahan No. 63/KEP/M.PAN/2003 tanggal 10 Juli 2003, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan



ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Kep.MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut (Sinambela 2006:6) :

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

#### **2.1.6. Prinsip Pelayanan Publik**

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut (Ratminto & Winarsih 2006: 22) :

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik / pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.

- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

#### **2.1.7. Standar Pelayanan Publik**

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

### **2.1.8. Ciri-Ciri Pelayanan Publik**

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir 2006:34) :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

### **2.1.9. Pengertian Organisasi Publik**

Menurut Kencana (2006:53), organisasi yang terbesar dimanapun sudah barang tentu organisasi yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat

dengan ruang lingkup negara. Oleh karena itu, organisasi publik mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi, pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warganya, serta melayani kebutuhannya. Sebaliknya, berhak pula menuntut pajak untuk pendanaan, dan menjatuhkan hukuman sebagai sanksi peraturan. Organisasi publik sering kita lihat pada bentuk organisasi instansi pemerintah yang juga dikenal sebagai birokrasi pemerintah. Istilah birokrasi ini diberikan kepada instansi pemerintah karena pada awalnya tipe organisasi yang ideal merupakan bentuk yang sebagian besar diterima dan diterapkan oleh instansi pemerintah.

Manajemen merupakan proses yang *universal*. Fungsi-fungsi manajemen adalah sama dimana saja, dalam seluruh organisasi dan pada waktu kapan saja. Jenis dan ruang lingkup organisasi yang berbeda akan menuntut strategi manajemen yang berbeda pula. Hal ini terlihat dalam organisasi publik dan swasta. Studi manajemen publik umumnya mengarah pada masalah-masalah kebijakan yang nyata dan direalisasikan untuk peningkatan pelayanan publik. Sedangkan, organisasi swasta umumnya lebih mengarah pada tujuan untuk mendapatkan dan meningkatkan profit atau laba.

#### **2.1.10. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)**

PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik (UU 14/2008 pasal 1 ayat 9). PPID dijabat oleh seorang yang

memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi. PPID terdiri dari atasan PPID, dan PPID Pembantu. Adapun tugas dari PPID, diantaranya:

1. Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi.
2. Pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan sederhana.
3. Penetapan prosedur operasional penyebarluasan informasi publik.
4. Pengujian konsekuensi.
5. Pengklasifikasian informasi dan atau perubahannya.
6. Penetapan informasi yang dikecualikan.
7. Penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil.

Adapun ruang lingkup atau Pedoman Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten meliputi :

- a. Jenis informasi publik;
- b. Informasi yang disediakan dan diumumkan;
- c. Kelembagaan;
- d. Mekanisme pelayanan informasi publik dan dokumentasi;
- e. Pembiayaan; dan
- f. Pelaporan.

Informasi publik berdasarkan jenisnya terdiri dari :

- a. informasi yang wajib disediakan dan diumumkan, meliputi :
  - 1) informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;

- 2) informasi yang wajib diumumkan secara serta merta; dan
  - 3) informasi yang wajib tersedia setiap saat
- b. informasi yang dikecualikan.

Hak Pemohon Informasi Publik:

- a. Melihat dan mengetahui Informasi Publik;
- b. Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh Informasi Publik;
- c. Mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Menyebarkan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pengguna Informasi Publik:

- a. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengguna Informasi Publik wajib mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, yang disajikan dalam

berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik dan non elektronik. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Pemerintah Provinsi Banten yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Banten lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan informasi adalah jasa yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Banten kepada masyarakat pengguna informasi. Akses informasi adalah kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan.

PPID memberikan peranan penting untuk koordinasi dalam pengumpulan, penyimpanan, dan pendokumentasian seluruh informasi; memudahkan pengembangan system penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah dan wajar; menghindari pejabat badan publik yang membidangi informasi dan komunikasi disibukkan oleh urusan pelayanan informasi dan komunikasi; memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan kebijakan publik; meminimalkan sengketa informasi publik.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu selanjutnya disingkat PPID-Pembantu adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berada pada Satuan Kerja Perangkat Daerah. SKPD adalah unsur pembantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah,



Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Lembaga Lain Bagian dari Perangkat Daerah.

Tugas dari Komisi Informasi adalah :

1. Lembaga Mandiri : Menetapkan kebijakan umum pelayanan informasi publik.
2. Menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik.
3. Menetapkan prosedur penyelesaian sengketa informasi publik melalui mediasi dan adjudikasi non-litigasi.
4. Menyelesaikan sengketa informasi melalui mediasi dan adjudikasi non-litigasi.

Adapun Prosedur Penyelesaian Informasi, adalah :

1. Pemohon mengajukan permintaan informasi kepada Badan Publik melalui PPID (10 hari kerja).
2. Pemohon mengajukan Keberatan kepada atasan PPID/BP.
3. Pemohon Mengajukan Sengketa Kepada Komisi Informasi.
4. Komisi Informasi Memproses Sesuai kewenangannya (Registrasi Perkara, MPP, Klarifikasi, Mediasi atau Adjudikasi).

Wewenang Komisi Informasi (KI) adalah meminta catatan dari Badan Publik, mengambil sumpah setiap saksi, menyelesaikan sengketa level Provinsi, penyelesaian sengketa di Kab/Kota bila belum terbentuk, meminta keterangan atau menghadirkan Pejabat Badan Publik terkait, memanggil dan/atau mempertemukan para pihak.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya :

1. Skripsi Mita Wimawati tahun 2012, judul Kinerja Satpol PP dalam Pengendalian Pedagang Kaki Lima di Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dalam penelitian ini digunakan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto. dalam teori tersebut terdapat 5 (lima) indikator kinerja, yaitu: 1) Produktivitas; 2) Kualitas Layanan; 3) Responsivitas; 4) Responsibilitas; serta 5) Akuntabilitas. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa kinerja Satpol PP Kota Cilegon belum berjalan baik dan belum optimal disebabkan produktivitas Satpol PP masih rendah, kualitas layanan kurang memadai yaitu terbatasnya jumlah anggota personil, Satpol PP tidak cepat tanggap dalam masalah pedagang kaki lima dan pertanggungjawaban penertiban pedagang kaki lima belum berjalan maksimal. Terdapat persamaan *grand theory* dalam penelitian ini.
2. Skripsi Muhammad Imanudin tahun 2013, judul Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam Penanganan Pedagang Kaki Lima di Kota Serang (Study Kasus Pedagang Kaki Lima di Pasar Royal, Pasar Lama, Pasar Rau serta Alun-alun Kota Serang). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan teori Judith R. Gordon yaitu : aspek-aspek kinerja mengandung empat

elemen utama meliputi kemampuan, penerimaan tujuan organisasi, tingkatan tujuan yang tercapai, dan interaksi antara tujuan dengan kemampuan para anggota organisasi tersebut. Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa kinerja Satpol PP Kota Serang belum optimal disebabkan produktivitas kinerja Satpol PP masih rendah, terbatasnya jumlah anggota personil, ketidaktanggapan personil Satpol PP dalam penyelesaian masalah penertiban pedagang kaki lima sehingga menyebabkan upaya penertiban belum maksimal. Perbedaan dalam penelitian ini adalah *grand theory* yang digunakan. Karena kondisi yang berbeda yang ditemukan dilapangan.

3. Skripsi Zulkarnain tahun 2012, dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi di Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang. Menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan teori TR. Michel yaitu pengukuran kinerja berdasarkan *quality of work, communication, promptness, capability* dan *initiative*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai dengan efektivitas pegawai di Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang. Perbedaan dalam penelitian terletak pada *grand theory* yang dipakai.

### **2.3. Kerangka Berfikir**

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara

demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Informasi Publik Adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Era keterbukaan informasi sebagai tanda positif terhadap kemajuan bangsa. Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya berkewajiban menyediakan layanan informasi bagi seluruh warga Negara. Karakteristik yang paling umum adalah adanya pertukaran informasi yang bebas antara sistem yang terbuka dengan lingkungannya. Sistem tersebut berinteraksi dengan lingkungannya dalam artian memasukkan informasi dari lingkungannya sehingga akhirnya sistem sosial berkembang ke arah kompleksitas yang semakin meningkat atau peningkatan diferensiasi di antara hubungan fungsionalnya.

Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang Sumber Daya Air dan Pemukiman. Maka

disini fungsi dari PPID Pembantu di Dinas SDAP Provinsi Banten sangat strategis dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pada observasi awal yang peneliti lakukan, diperoleh informasi bahwa dalam beberapa bulan ke belakang ternyata banyak surat-surat masuk untuk permohonan keterbukaan informasi di Dinas SDAP tidak ditanggapi atau ditanggapi melebihi waktu yang ditentukan. Padahal apabila mengacu pada Undang-undang No. 8 Tahun 2014 dan Peraturan Komisi Informasi (Perki) seharusnya permohonan informasi publik ditanggapi maksimal 10 hari kerja. Kurang tanggapnya petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten dalam menjalankan tugas pokoknya sebagai penyimpan data dan pemberi informasi kepada masyarakat yang membutuhkannya. Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten kurang tanggap dalam melayani pengajuan permohonan informasi yang diajukan oleh sebuah LSM. Dari wawancara dengan Bapak Amir dari LSM Gerakan Banten Bersih (Tanggal 19 Agustus 2014 Pukul 10.20 WIB) diketahui bahwa permohonan sudah resmi disampaikan lebih dari 2 minggu tapi belum ada tindakan yang dilakukan oleh PPID Dinas SDAP Provinsi Banten.

Permasalahan yang kedua, berdasarkan wawancara dengan salah satu pemohon, selain kurang sigap dan tanggapnya petugas juga ada upaya lempar tanggungjawab antara PPID Pembantu dengan PPID Utama. (berdasarkan wawancara dengan Bapak Uci dari salah satu LSM di Banten pada tanggal 19 Agustus 2014 Pukul 10.35 WIB). Sengketa antara PPID dan pemohon informasi pun sudah pernah terjadi bahkan menyeret PPID Utama dalam hal

ini Kepala Biro Humas dan Protokol Komari sebagai tersangka (<http://www.tempo.co>).

Permasalahan ketiga, penunjukan petugas PPID Pembantu tidak didasarkan pada kemampuan dan daya tanggap petugas tersebut. Kurangnya kompetensi dan pelatihan bagi petugas PPID pembantu juga diakui langsung oleh Bapak Rustam selaku Kepala Pelayanan Informasi PPID Utama. Diakui olehnya bahwa kekurangan PPID Pembantu di tiap SKPD adalah kurangnya kompetensi dan minimnya pelatihan sehingga menyebabkan pelayanan informasi di SKPD Provinsi Banten kurang maksimal. (Wawancara dengan Bapak Rustam selaku Kepala Pelayanan Informasi PPID Utama Provinsi Banten pada 12 Juni 2014 pukul 10.44 WIB).

Berdasarkan masalah tersebut di atas, peneliti bermaksud meneliti tentang kinerja pelayanan informasi publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten, penilaian kinerja pelayanan publik yang peneliti lakukan didasarkan pada teori kinerja (Dwiyanto, 2006 : 50) dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, dalam teori tersebut terdapat 5 (lima) indikator kinerja, yaitu:

### **1. Produktivitas**

Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

## **2. Kualitas layanan**

Pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

## **3. Responsivitas**

Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

## **4. Responsibilitas**

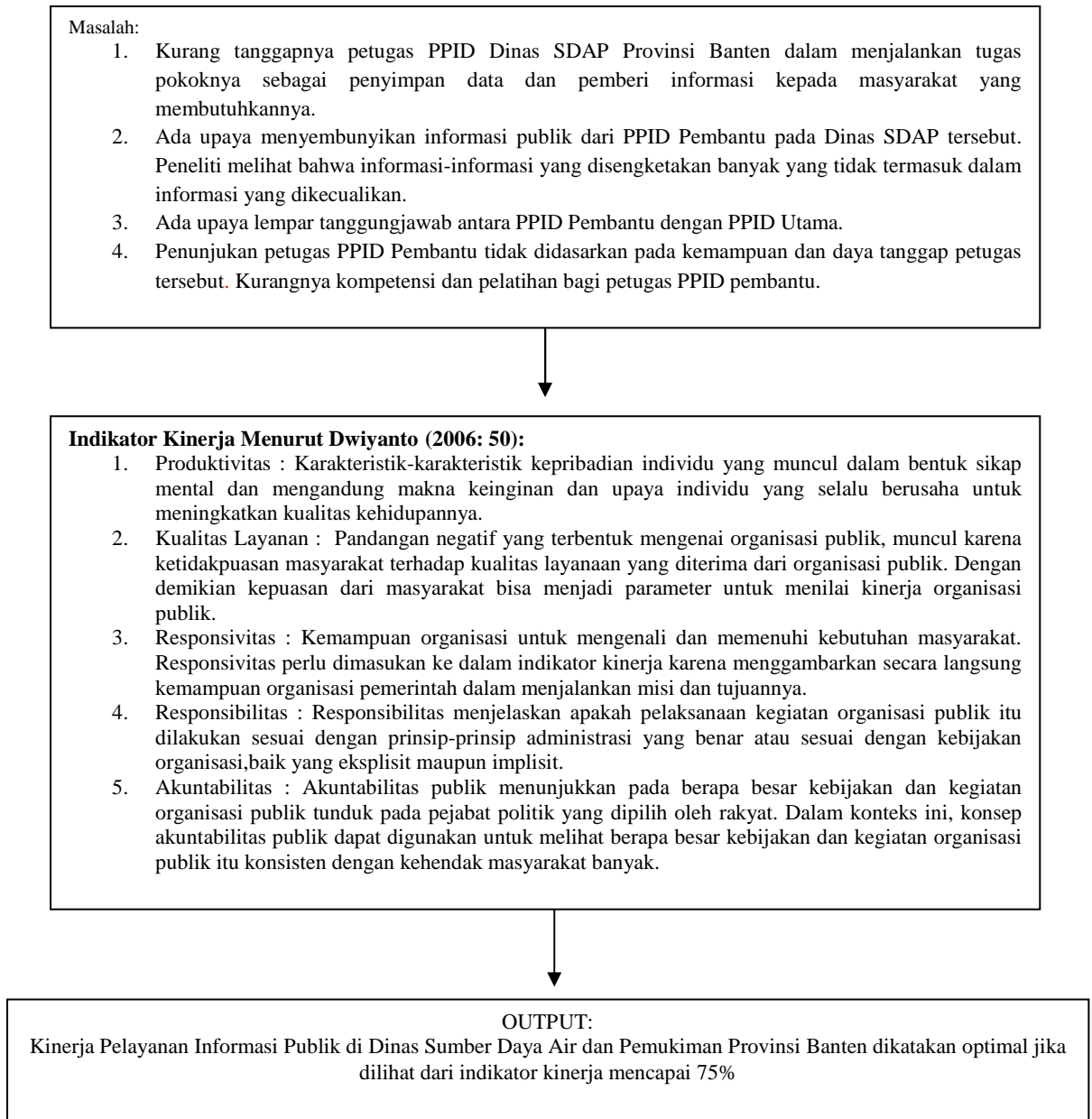
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

## **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Untuk memahami lebih jelas dari kerangka berfikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

## Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian



*Sumber : Hasil analisis Konsep Peneliti 2014*



## 2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum menjadi jawaban yang empiris. (Sugiyono 2009:64).

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang peneliti lakukan serta merujuk kepada konsep kerangka berfikir di atas, maka peneliti menjabarkan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Pelaksanaan kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman kurang dari 75%. Sedangkan, penjabaran hipotesis dalam penelitian ini secara lebih jelas dirumuskan sebagai berikut :

H<sub>0</sub> :  $\mu \leq 75\%$ .

Hipotesis Nol : Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman kurang dari atau sama dengan 75%.

H<sub>a</sub> :  $\mu > 75\%$

Hipotesis Alternatif : Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman lebih dari 75%.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara *ilmiah* berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. *Rasional* berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengenali dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Data yang diperoleh melalui penelitian ini adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2008:1)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, hal ini dikarenakan untuk menjaga nilai keobjektifan hasil. Dengan pendekatan deskriptif sebagai metode primer dan kuantitatif sebagai metode penunjang. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya (Irawan, 2006:4.9).

Menurut Sugiyono (2004:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono 2009:8)

## **3.2 Variabel Penelitian**

### **3.2.1 Definisi Konsep**

Dwiyanto (2006: 50) mengatakan bahwa dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah (*birokrasi publik*) disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dijalankan.

### **3.2.2 Definisi Operasional**

Kinerja Pelayanan Publik dapat dinilai dari beberapa indikator kinerja yang komprehensif antara lain:

- a. Produktivitas yang meliputi: Input (SDM, sarana dan prasarana), output, efisiensi layanan serta efektifitas layanan.
- b. Kualitas layanan yang meliputi: Kepuasan pemohon informasi, serta koordinasi.

- c. Responsivitas yang meliputi: kebutuhan informasi pemohon, prioritas layanan serta aspirasi pemohon.
- d. Responsibilitas yang meliputi: penegakkan sanksi/hukuman
- e. Akuntabilitas yang meliputi: tugas berdasarkan tupoksi serta bentuk pertanggungjawaban.

### **3.3 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dari fenomena alam maupun sosial, yang keseluruhannya disebut sebagai variable penelitian (Sugiyono, 2009:102). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel atau variabel mandiri. Sedangkan skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Indikator variabel yang disusun melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan diberikan jawaban setiap item instrumennya. Item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2009:94). Jawaban setiap item instrument diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skoring Item Instrumen**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono (2009:94).*

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kinerja Pelayanan Publik	Produktivitas	- Input (SDM, Sarana dan Prasarana)	1, 2, 3
		- Output	4, 5, 6
		- Efisiensi Layanan	7
	Kualitas Layanan	- Efektivitas Layanan	8
		- Kepuasan Pemohon Informasi	9, 10, 11
	Responsivitas	- Koordinasi	12, 13, 14
		- Kebutuhan informasi pemohon	15, 16
- Prioritas Layanan		17, 18	
		- Aspirasi Pemohon	19, 20, 21

	Responsibilitas	- Penegakan sanksi/hukuman	22, 23, 24,25
	Akuntabilitas	- Tugas berdasarkan tupoksi	26, 27
		- Bentuk pertanggung jawaban	28, 29,30

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah berdasarkan teknik pengumpulan sumber data sebagai berikut:

**a. Jenis Data**

Dilihat dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan jenis data sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang diambil langsung dari lokus penelitian, tanpa perantara. Sumber ini bisa berbentuk benda, situs, atau manusia (Irawan, 2006:5.5).
2. Data Sekunder, yaitu data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya diambil dari uraian para ahli dan dokumen-dokumen pendukung seperti laporan, karya tulis orang lain, koran, majalah. Atau, seseorang yang mendapat informasi dari orang lain (Irawan, 2006:5.5).

## **b. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden, yaitu seluruh pegawai Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dilibatkan langsung dalam dalam kegiatan penelitian ini, untuk memperoleh gambaran atas materi yang dijadikan objek penelitian.
2. Literatur, yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.

## **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu :

### **1. Observasi**

Observasi adalah serangkaian pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap subjek atau objek penelitian melalui mata, telinga dan perasaan dengan melihat fakta-fakta fisik dari objek yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam peneliti ini adalah observasi nonpartisipan, maksudnya adalah peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen, karena peneliti tidak menjadi bagian dari komunitas atau kelompok dari objek penelitian.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuisisioner atau angket yaitu mengumpulkan data dan informasi yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab.

## 3. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang mengandung tujuan dan maksud tertentu dari sebuah pembicaraan. yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010:186). Adapun, wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Adapun cara mengumpulkan data dan informasi dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden atau narasumber guna mendapatkan apa yang ingin diketahui oleh peneliti.

## 4. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu studi atau teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh atau mengumpulkan data dari berbagai referensi yang relevan maupun jurnal-jurnal ilmiah. Metode kepustakaan digunakan dalam penelitian ini, gunanya untuk mendapatkan uraian yang benar dari beberapa para ahli, yakni dengan cara mempelajari dan membaca buku-buku, literatur serta karya ilmiah yang pernah dibuat dan dipublikasikan sebagai bahan referensi yang ada hubungan dengan penulisan penelitian ini.



## 5. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data yang dianggap bernilai historis dan berkaitan dengan penelitian ini.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80). Populasi dalam penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan, sesuai dengan data dan jumlah objek yang akan diteliti atau yang akan diselidiki, maka peneliti mengambil populasi yaitu pemohon informasi pada Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten pada Tahun 2013 dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Pemohon Informasi Publik Pada Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman**  
**Provinsi Banten**

<b>NO.</b>	<b>PEMOHON</b>
1	LSM – OMBAK
2	LSM – KARAT
3	LSM-TOPAN-AD
4	LSM - TAPAK BANTEN
5	LSM-PASOPATI
6	LSM – GAPKI
7	GERAKAN KERIS BANTEN

8	TABLOID KONTRAS
9	LSM-PASOPATI
10	LSM-JAM BANTEN
11	LSM - BAJAK
12	FORPEK NUSANTARA
13	LSM - AMMINDO PROV. BANTEN
14	LSM-GEMA
15	LSM-GEBRAKK
16	SURAT KABAR KHATULISTIWA
17	LSM-SIDAK
18	LSM-GMAKS
19	LSM-SOMASI
20	LSM-FPK
21	LSM-RAKYAT BANTEN
22	YLSM-JMB
23	HU-SINAR PAGI BARU
24	GERAKAN ALIANSI BANTEN PROV. BANTEN
25	LSM- KOMUNAS
26	LSM-LBR
27	LSM-FORMAK
28	LSM-ABM
29	LSM-KP3B

*Sumber : Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman (2013)*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2013 jumlah pemohon informasi pada Dinas SDAP Provinsi Banten adalah 29 pemohon. Dengan demikian, untuk memperoleh penelitian yang valid, maka peneliti menggunakan seluruh pemohon sebagai responden pada penelitian ini (sampel jenuh).

### **3.5.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak

mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2009:81). Dalam teknik *Nonprobability Sampling* terdapat beberapa teknik penentuan sampel, salah satunya yaitu *Sampling Jenuh*. Sampel yang peneliti ambil adalah sampel jenuh, artinya seluruh anggota populasi dijadikan sampel, dimana seluruh organisasi pemohon informasi publik pada Dinas SDAP Provinsi Banten diwakili oleh 2 orang pengurusnya dijadikan sampel, artinya 29 organisasi pemohon dikalikan 2 yaitu 58 sampel.

### **3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembeberan (*tabulating*). (Bungin 2009:164-168),

1. *Editing*, adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang atau terlewatkan,

tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan. Oleh karena itu, keadaan tersebut harus diperbaiki melalui *editing* ini.

2. *Coding*, setelah tahap *editing* selesai dilakukan, kegiatan berikutnya adalah mengklasifikasi data-data tersebut melalui tahapan *coding*. Maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.
3. Tabulasi (Proses Pembeberan), adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.

Setelah pengolahan data selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya yaitu analisis data. Dalam penelitian kuantitatif, maka kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### **3.6.1 Uji Validitas**

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009:121). Untuk menguji

validitas instrumen, peneliti menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi Product Moment

n = Jumlah sampel

$\sum xy$  = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

$\sum x$  = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum y$  = Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum x^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum y^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih kecil daripada nilai r tabel. Dengan jumlah responden 58 dan taraf signifikansi 5% maka berdasarkan pada tabel r *product moment* nilai r tabelnya adalah 0,254.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Sugiyono (2009:121). Adapun, pengujian reliabilitas instrumen dilakukan

dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu perhitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0.30 (Purwanto, 2007:181). Dengan dilakukan uji reliabilitas, maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar, berarti instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang cukup baik.

Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

Keterangan:

n = Jumlah butir

$S_i^2$  = Variasi butir

$S_t^2$  = Variasi total

### 3.6.3 Uji T-Test

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan uji T karena variabel penelitian dalam penelitian ini bersifat tunggal. Untuk melakukan pengujian hipotesis deskriptif menggunakan t-test satu sampel dan menggunakan uji pihak kanan. Menurut Sugiyono (2009:164-165), uji pihak kanan digunakan apabila hipotesis nol ( $H_0$ ) berbunyi “lebih kecil atau sama dengan ( $\leq$ )” dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) berbunyi “lebih

besar (>)". Pengujian hipotesis deskriptif ini menggunakan rumus t-test sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

- t = Nilai t yang dihitung
- $\bar{X}$  = Nilai rata-rata
- $\mu_0$  = Nilai yang dihipotesiskan
- s = Simpangan baku
- n = Jumlah anggota sampel

### 3.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat atau lokus Penelitian yang berjudul "**Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten**" ialah di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu dari bulan Oktober-Juni 2015.





## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman**

Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang Sumber Daya Air dan Pemukiman. Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang Sumber Daya Air dan Pemukiman.

Dalam melaksanakan tugas kedinasan tersebut, Kepala Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dibantu oleh :

1. Sekretariatian
  - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - Sub Bagian Keuangan
  - Sub Bagian Program, Evaluasi Dan Pelaporan
2. Bidang Bina Teknik
  - Seksi Data Dan Informasi
  - Seksi Perencanaan Teknis
  - Seksi Pengawasan Teknis

3. Bidang Sungai
  - Seksi Sungai, Danau Dan Waduk
  - Seksi Rawa Dan Pantai
  - Seksi Penanggulangan Bencana
4. Bidang Irigasi
  - Seksi Pengembangan Irigasi
  - Seksi Pengujian Air
  - Seksi Rehabilitasi Irigasi
5. Bidang Perumahan dan Permukiman
  - Seksi Perumahan Dan Permukiman
  - Seksi Air Minum dan Penyehatan Lingkungan
  - Seksi Tata Bangunan

#### **4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sumber Daya Air dan Permukiman Provinsi Banten**

Visi Dinas Sumber Daya Air dan Permukiman Provinsi Banten yaitu :

**"Tersedianya Infrastruktur Sumber Daya Air dan Permukiman yang Andal untuk Mendukung Banten Sejahtera "**

Sedangkan, misi Dinas Sumber Daya Air dan Permukiman Provinsi Banten yaitu :

1. Menyelenggarakan pengelolaan SDA secara efektif dan optimal untuk meningkatkan kelestarian fungsi dan keberlanjutan pemanfaatan SDA Serta Mengurangi resiko daya rusak air.

2. Meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman yang layak huni dan produktif melalui pembinaan dan fasilitasi pengembangan infrastruktur pemukiman yang terpadu, andal dan berkeanjutan.
3. Menyelenggarakan dukungan manajemen fungsional dan sumber daya yang akuntabel dan kompeten, terintegrasi serta inovatif dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance.

## **4.2 Pengujian Persyaratan Statistik**

### **4.2.1 Hasil Uji Validitas**

Dalam penelitian ini, tahap awal proses analisis data adalah melakukan uji validitas instrumen terlebih dahulu. Hal ini peneliti maksudkan untuk menjaga ketetapan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item kuesioner yang menjadi alat ukur dalam penelitian ini. Instrumen yang valid menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu dalam mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian, serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep penelitian dengan hasil pengukuran. Pada uji validitas, peneliti mengambil sampel sebanyak 58 responden. Apabila terdapat sampel yang tidak valid dan tidak mewakili indikator yang ada, maka instrumen tersebut diganti dengan instrumen baru sebagai pengganti instrumen yang tidak valid. Kemudian kuesioner tersebut disebar kembali untuk menghasilkan instrumen yang valid. Tetapi, apabila ditemukan hasil sampel yang tidak valid, namun tetap mewakili indikator, maka instrumen tersebut dihapus. Adapun, rumus yang digunakan oleh

peneliti dalam uji validitas ini yaitu menggunakan statistik Korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 19.

**Tabel 4.1**

**Hasil Perhitungan Validitas Instrumen**

<b>No Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keputusan</b>
1	.648	0.254	<b>Valid</b>
2	.394	0.254	<b>Valid</b>
3	.776	0.254	<b>Valid</b>
4	.519	0.254	<b>Valid</b>
5	.463	0.254	<b>Valid</b>
6	.417	0.254	<b>Valid</b>
7	.662	0.254	<b>Valid</b>
8	.484	0.254	<b>Valid</b>
9	.512	0.254	<b>Valid</b>
10	.463	0.254	<b>Valid</b>
11	.344	0.254	<b>Valid</b>
12	.487	0.254	<b>Valid</b>
13	.776	0.254	<b>Valid</b>
14	.519	0.254	<b>Valid</b>
15	.612	0.254	<b>Valid</b>
16	.484	0.254	<b>Valid</b>
17	.499	0.254	<b>Valid</b>
18	.481	0.254	<b>Valid</b>
19	.463	0.254	<b>Valid</b>
20	.484	0.254	<b>Valid</b>
21	.484	0.254	<b>Valid</b>
22	.458	0.254	<b>Valid</b>
23	.463	0.254	<b>Valid</b>
24	.484	0.254	<b>Valid</b>
25	.776	0.254	<b>Valid</b>
26	.519	0.254	<b>Valid</b>
27	.484	0.254	<b>Valid</b>
28	.776	0.254	<b>Valid</b>
29	.497	0.254	<b>Valid</b>
30	.467	0.254	<b>Valid</b>

*Sumber: Data diolah tahun 2015.*

Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan tidak valid. Jika  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel, berarti item/butir instrumen dinyatakan valid. Nilai  $r$  hitung diperoleh dari perhitungan statistik Korelasi *Product Moment* dengan menggunakan SPSS versi 19 (dilampirkan). Sedangkan,  $r$  tabel dengan nilai 0,254 diperoleh dari tabel *Product Moment* dengan tingkat kesalahan 5% dengan jumlah responden 58 orang (table *r product moment* dilampirkan). Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 30 instrumen secara keseluruhan di nyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkolerasi di antara butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, variabel di katakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,30 (Purwanto 2007:181). Dalam pengukuran reliabilitas, peneliti menggunakan bantuan SPSS versi 19. Adapun, hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini yaitu nilai *Alpha* sebesar 0,912. Hal ini dapat diartikan bahwa  $0,912 > 0,30$  sehingga instrumen yang diuji dinyatakan reliabel. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	30

*Sumber: Data diolah tahun 2015*

### 4.3 Deskripsi Data

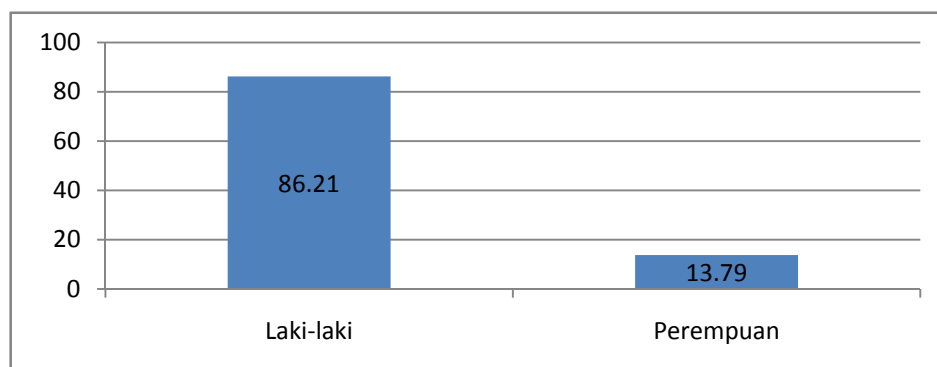
#### 4.3.1 Identitas Responden

Populasi dalam penelitian ini, sesuai dengan data dan jumlah objek yang akan diteliti atau yang akan diselidiki, maka peneliti mengambil populasi yaitu populasi yaitu pemohon informasi pada Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten pada Tahun 2013 sebanyak 29 LSM pemohon. Pada tahun 2013 jumlah pemohon informasi pada Dinas SDAP Provinsi Banten adalah 29 pemohon. Dengan demikian, untuk memperoleh penelitian yang valid, maka peneliti menggunakan seluruh pemohon sebagai responden pada penelitian ini (sampel jenuh).

Sampel yang peneliti ambil adalah sampel jenuh, artinya seluruh anggota populasi dijadikan sampel, dimana seluruh organisasi pemohon informasi publik pada Dinas SDAP Provinsi Banten diwakili oleh 2 orang pengurusnya dijadikan sampel, artinya 29 organisasi pemohon dikalikan 2 yaitu 58 sampel.

Adapun identitas responden dalam penelitian ini, peneliti paparkan dalam bentuk diagram seperti dibawah ini:

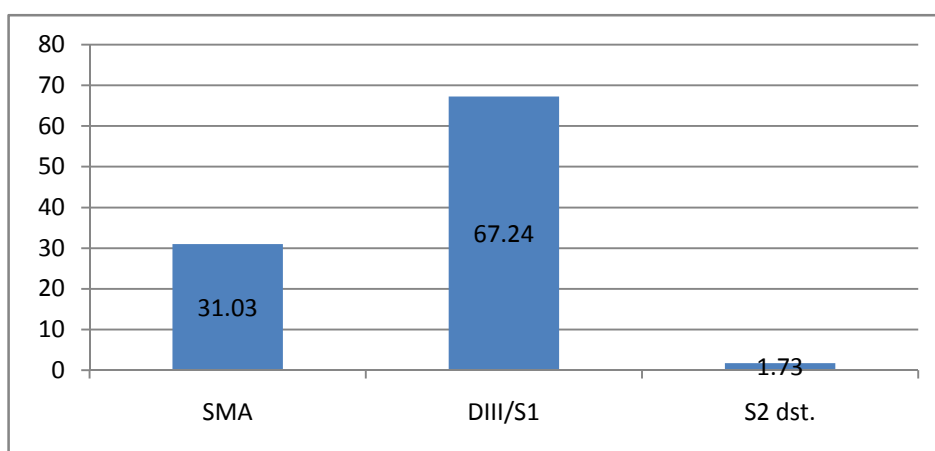
**Diagram 4.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2015

Berdasarkan diagram 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 58 orang, terdiri dari 50 orang laki-laki atau 86.21% dan 8 orang perempuan atau 13.79%. Banyaknya responden laki-laki dikarenakan karena anggota LSM pemohon mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

**Diagram 4.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2014.*

Berdasarkan diagram 4.2 di atas, menunjukkan bahwa latar belakang tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini cenderung tinggi. Responden dengan latar belakang pendidikan SMA berjumlah 18 orang atau 31.03%, responden dengan latar pendidikan DIII/S1 berjumlah 39 orang atau 67.24%, sedangkan responden yang berlatar pendidikan S2 dan seterusnya berjumlah 1 orang atau 1.73%. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pada populasi yang peneliti tetapkan cukup tinggi.

### 4.3.2 Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses analisis yang dilakukan peneliti dengan cara mendeskripsikan data hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada para pemohon informasi publik Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten.

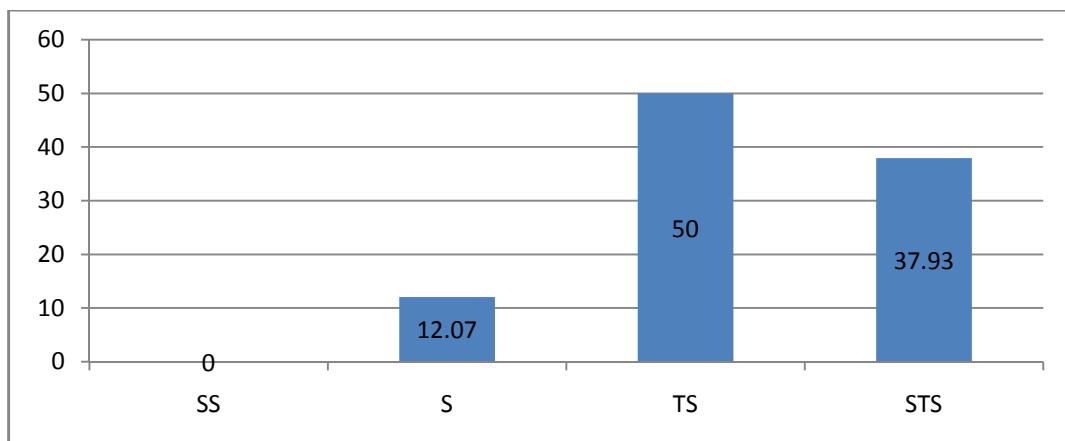
Dalam penelitian ini, penilaian kinerja pelayanan publik yang peneliti lakukan didasarkan pada teori kinerja Dwiyanto (2006:50), dalam teori tersebut terdapat 5 (lima) indikator kinerja, yaitu:

#### 1. Produktivitas

Dalam indikator ini terdapat 4 sub indikator yaitu : Input (SDM, Sarana dan Prasarana), Output, Efisiensi Layanan, serta Efektivitas Layanan. Berikut peneliti paparkan hasil penelitian yang peneliti lakukan:

- a. Input (SDM, Sarana dan Prasarana)

**Diagram 4.3**  
**Tanggapan Responden Tentang Sumberdaya Manusia Yang Ada Pada**  
**Petugas PPID Dinas Sdap Provinsi Banten Sudah Memenuhi Standar**  
**Pelayanan Yang Diharapkan**



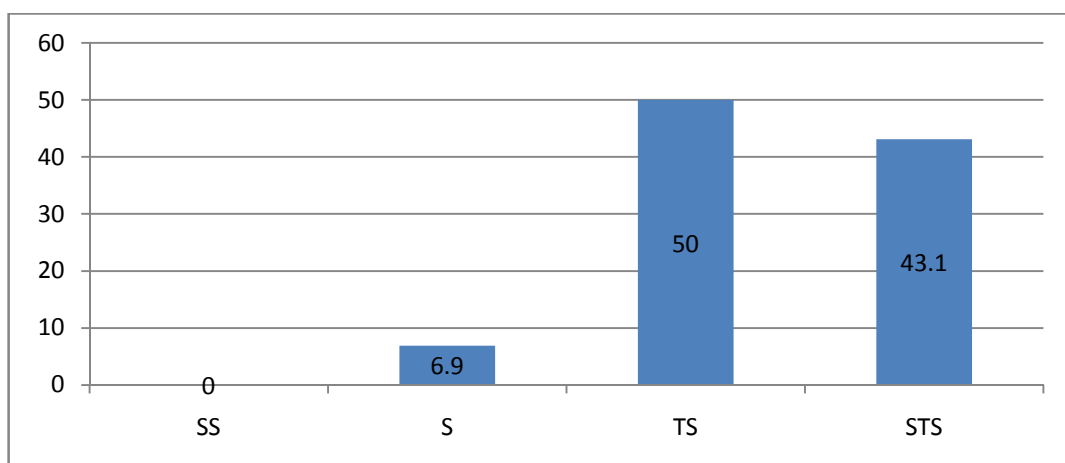
Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 1).



Berdasarkan diagram 4.3 di atas, tanggapan responden mengenai apakah sumberdaya manusia yang ada pada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, menjawab sangat tidak setuju sebanyak 37.93% atau 22 orang. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa sumberdaya manusia yang ada pada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten belum memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Hal ini diperkuat berdasarkan pernyataan dari PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten Ir. Tyas Utami Amalia, MM., yang menyatakan pelayanan informasi yang kami berikan mungkin belum optimal dan diperlukan perbaikan agar lebih optimal dan memuaskan pemohon informasi

**.Diagram 4.4**

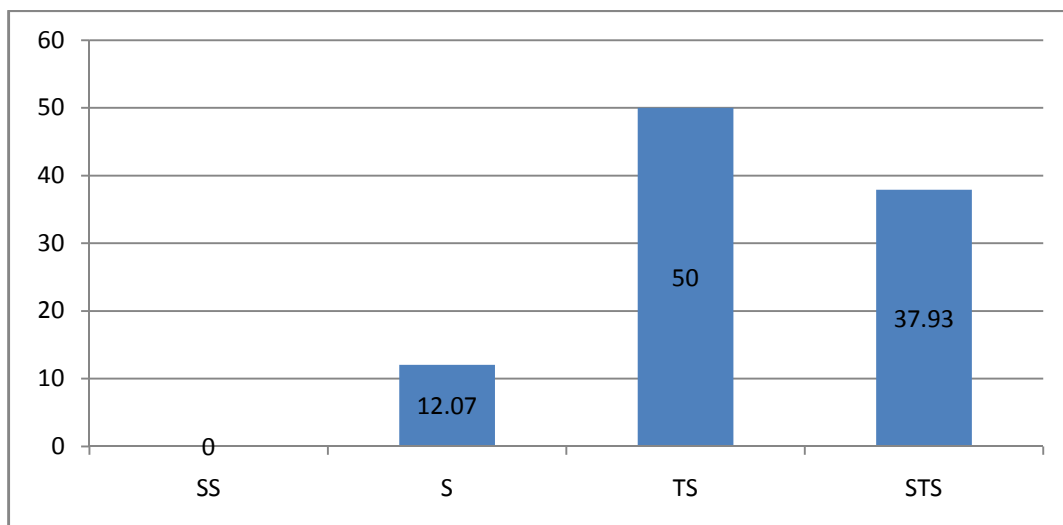
**Tanggapan Responden Tentang Sarana penunjang pelayanan (seperti: loket pengaduan) sudah memadai dalam pemberian pelayanan di Dinas SDAP Provinsi Banten**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 2).*

Berdasarkan diagram 4.4 di atas, tanggapan responden bahwa sarana penunjang pelayanan (seperti: loket pengaduan) sudah memadai dalam pemberian pelayanan di Dinas SDAP Provinsi Banten, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 6.9% atau 4 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, serta yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 43.1% atau 25 orang. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sarana penunjang pelayanan (seperti: loket pengaduan) belum memadai dalam pelayanan informasi publik di Dinas SDAP Provinsi Banten. Hal ini diperkuat dari pernyataan Ketua LSM SIDAK Bapak Budi Herdian, yang menerangkan bahwa sarana yang ada belum memadai dalam pelayanan informasi public, hal ini bisa dilihat dari belum adanya loket aduan jika ada informasi yang tidak dibuka ke publik.

**Diagram 4.5**  
**Tanggapan Responden Tentang Prasarana (ruang tunggu, penyediaan alat tulis dll) sudah memadai dalam pemberian pelayanan di Dinas SDAP Provinsi Banten**

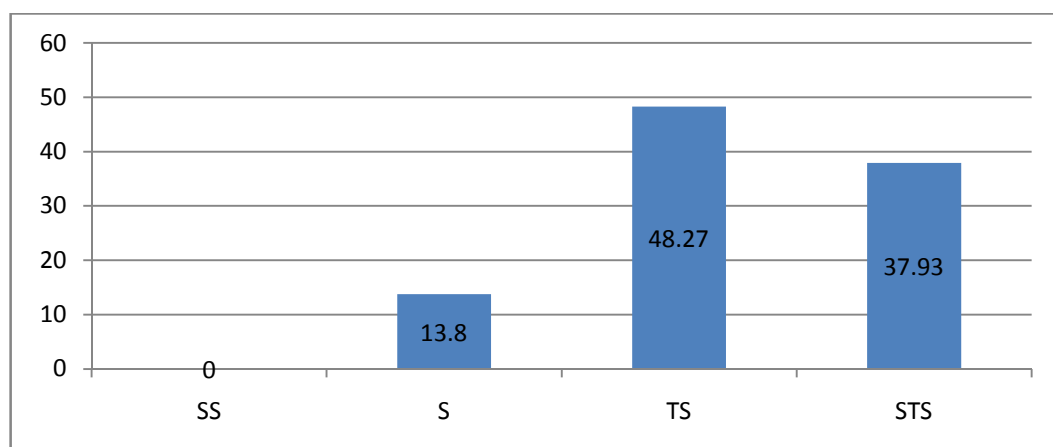


*Sumber: Data Primer, 2014 (Pertanyaan Nomor 3).*

Berdasarkan diagram 4.5 di atas, tanggapan responden bahwa prasarana (ruang tunggu, penyediaan alat tulis dll) sudah memadai dalam pemberian pelayanan di Dinas SDAP Provinsi Banten, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, menjawab sangat tidak setuju sebanyak 37.93% atau 22 orang. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa prasarana (ruang tunggu, penyediaan alat tulis dll) belum memadai dalam pelayanan informasi publik di Dinas SDAP Provinsi Banten. Hal ini diperkuat dari pernyataan PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bahwa prasarana yang ada memang belum memadai, hal ini dikarenakan keterbatasan ruang yang ada, oleh karena itu ruang tunggu pemohon informasi masih menyatu dengan ruang tunggu tamu Dinas lain.

b. Output

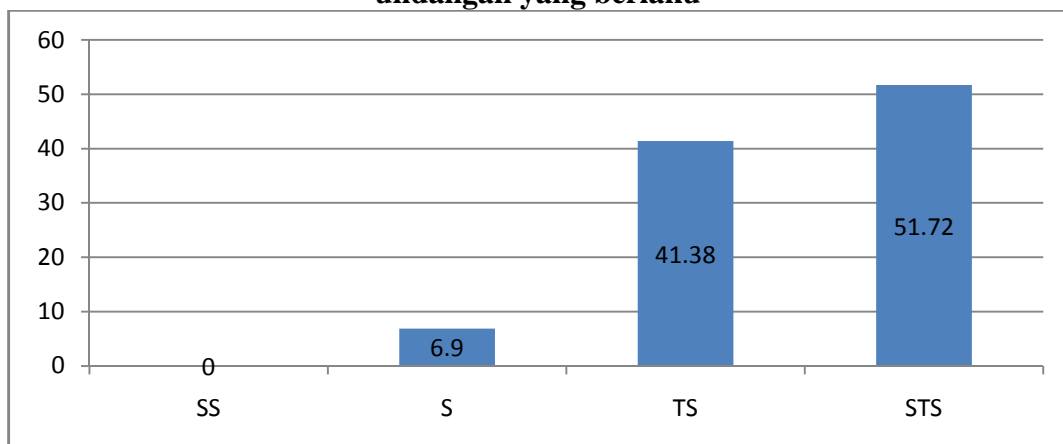
**Diagram 4.6**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang diberikan petugas PPID**  
**Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai dengan yang**  
**diharapkan/diinginkan**



Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 4).

Berdasarkan diagram 4.6 di atas, tanggapan responden bahwa pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai dengan yang diharapkan/diinginkan pemohon informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 13,8% atau 8 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48,27% atau 28 orang, dan sebanyak 37,93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten masih belum sesuai dengan yang diharapkan/diinginkan pemohon informasi. Hal ini diperkuat dari pernyataan PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten yaitu keterbukaan informasi publik adalah wujud partisipasi masyarakat. Kita sebagai pemberi layanan memang merasa belum optimal dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pembenahan dan pembenahan akan terus kita upayakan.

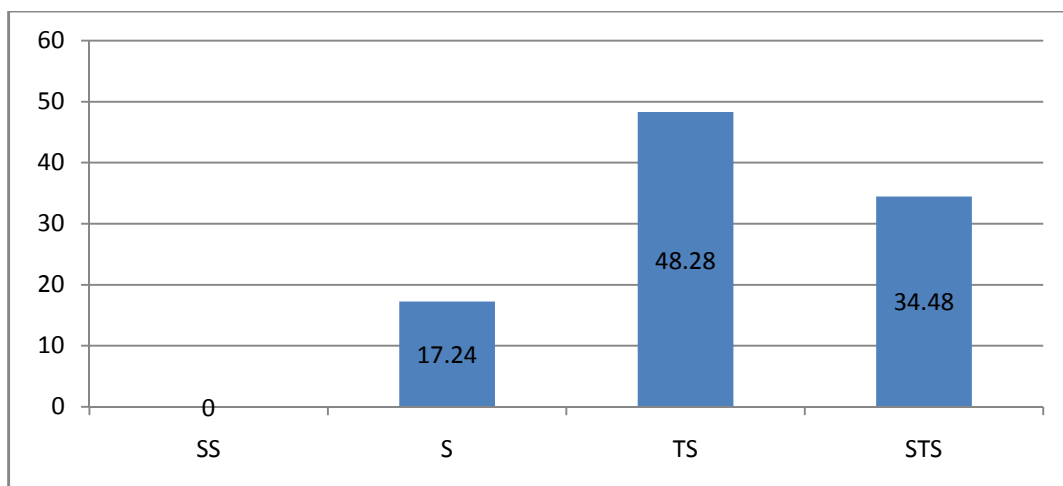
**Diagram 4.7**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 5).*

Berdasarkan diagram 4.7 di atas, tanggapan responden bahwa pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 6.9% atau 4 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 41.38% atau 24 orang, dan sebanyak 51.72% atau 30 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diperkuat dari pernyataan Delly Suhendar (LSM Forpek) yaitu jika berdasarkan UU KIP maka pelayanan informasi di SDAP ini tidak akan lambat. Kurang respon dari pegawai dan masih banyak kekurangan lainnya.

**Diagram 4.8**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang diberikan petugas PPID**  
**Dinas SDAP Provinsi Banten tidak berbelit-belit**



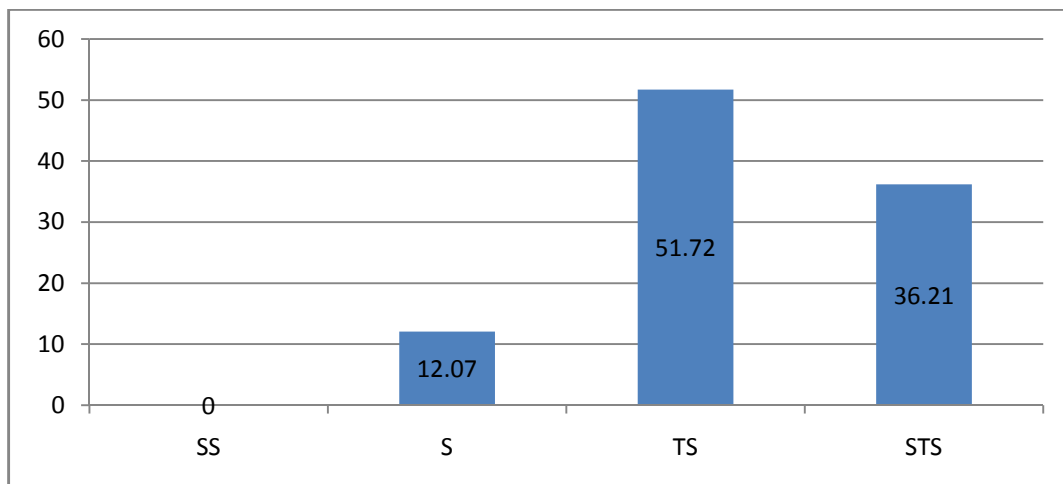
*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 6).*

Berdasarkan diagram 4.8 di atas, tanggapan responden bahwa pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten tidak berbelit-

belit, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 17.24% atau 10 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 34.48% atau 20 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten masih dirasakan berbelit-belit. Hal ini diperkuat dari pernyataan dari Dimas (LSM GAPKI) yang mengungkapkan pelayanan yang ada masih berbelit-belit, sering ada lempar tanggung jawab antar pegawai. Ini sangat mengecewakan bagi kami masyarakat yang ingin informasi terkait kemana uang APBD mengalir.

c. Efisiensi Layanan

**Diagram 4.9**  
**Tanggapan Responden Tentang Waktu Pelayanan Permohonan Informasi**  
**Sudah Sesuai Dengan Peraturan Perundangan Yang Berlaku**



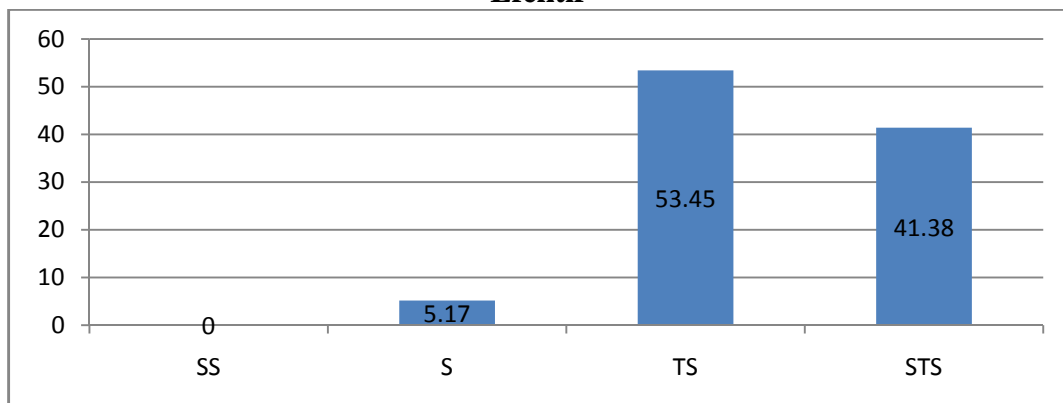
Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 7).

Berdasarkan diagram 4.9 di atas, tanggapan responden bahwa waktu pelayanan permohonan informasi sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju

sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 51.72% atau 30 orang, dan sebanyak 36.21% atau 21 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa waktu pelayanan permohonan informasi kadang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Hal ini diperkuat dari pernyataan dari Dimas (LSM GAPKI) yaitu jika berdasarkan Peraturan Komisi Informasi (Perki) seharusnya permohonan informasi publik ditanggapi maksimal 10 hari kerja. Nyatanya tidak, surat kami biasanya ditanggapi jika kami melayangkan surat berikutnya yang bernada cukup keras.

d. Efektivitas Layanan

**Diagram 4.10**  
**Tanggapan Responden Tentang Pemberian Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten Sudah Efektif**



Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 8).

Berdasarkan diagram 4.10 di atas, tanggapan responden bahwa pemberian pelayanan keterbukaan informasi publik oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah efektif, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 5.17% atau 3 orang, menjawab tidak setuju

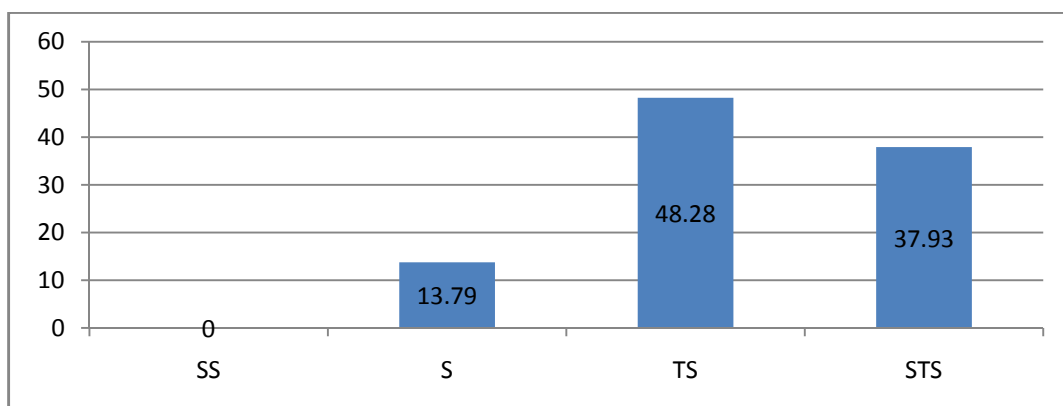
sebanyak 53.45% atau 31 orang, dan sebanyak 41.38% atau 24 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan keterbukaan informasi publik oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten belum terlaksana secara efektif. Hal ini diperkuat dari pernyataan dari Dimas (LSM GAPKI) yang menerangkan adanya waktu pelayanan yang lama, juga berbelit-belitnya dalam pelayanan maka pelayanan informasi oleh PPID Dinas SDAP ini masih jauh dari kata efektif.

## 2. Kualitas layanan

Dalam indikator ini terdapat 2 sub indikator yaitu : Kepuasan pemohon informasi serta koordinasi. Berikut peneliti paparkan hasil penelitian yang peneliti lakukan:

### a. Kepuasan Pemohon Informasi

**Diagram 4.11**  
**Tanggapan Responden Tentang Kualitas pelayanan keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah baik**

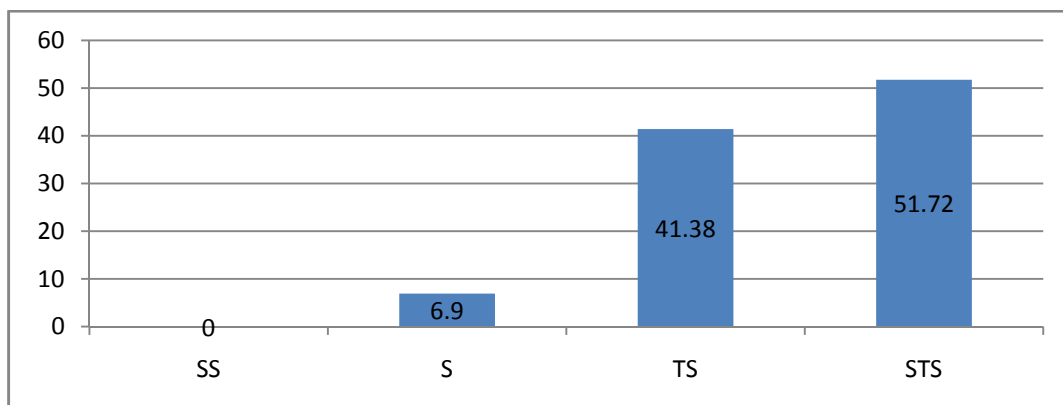


Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 9).



Berdasarkan diagram 4.11 di atas, tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah baik, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 13.79% atau 8 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten belum cukup baik.

**Diagram 4.12**  
**Tanggapan Responden Tentang Pemohon Informasi Diberikan Pelayanan Yang Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum**

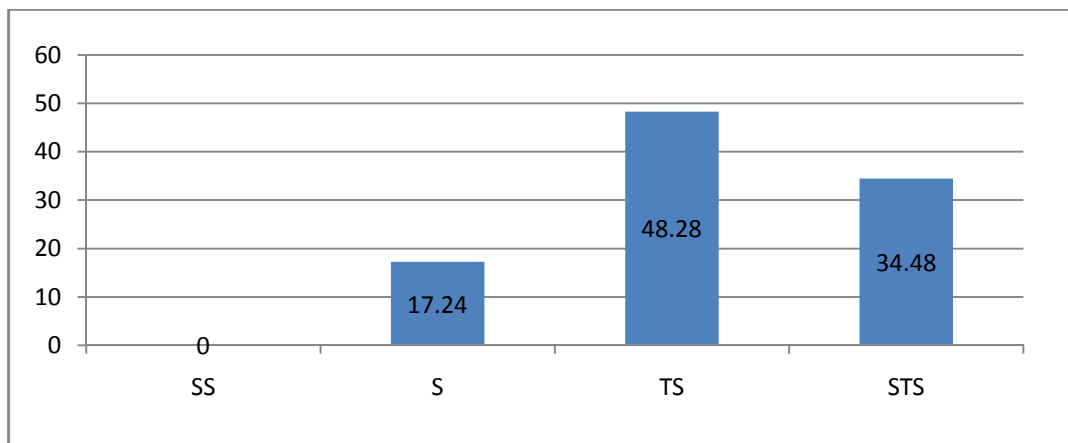


*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 10).*

Berdasarkan diagram 4.12 di atas, tanggapan responden bahwa pemohon informasi diberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 6.90% atau 4 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 41.38% atau 24 orang, dan sebanyak 51.72% atau 30 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa pemohon informasi diberikan pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum.

**Diagram 4.13**  
**Tanggapan Responden Tentang Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten bersikap ramah dan baik saat memberikan pelayanan**



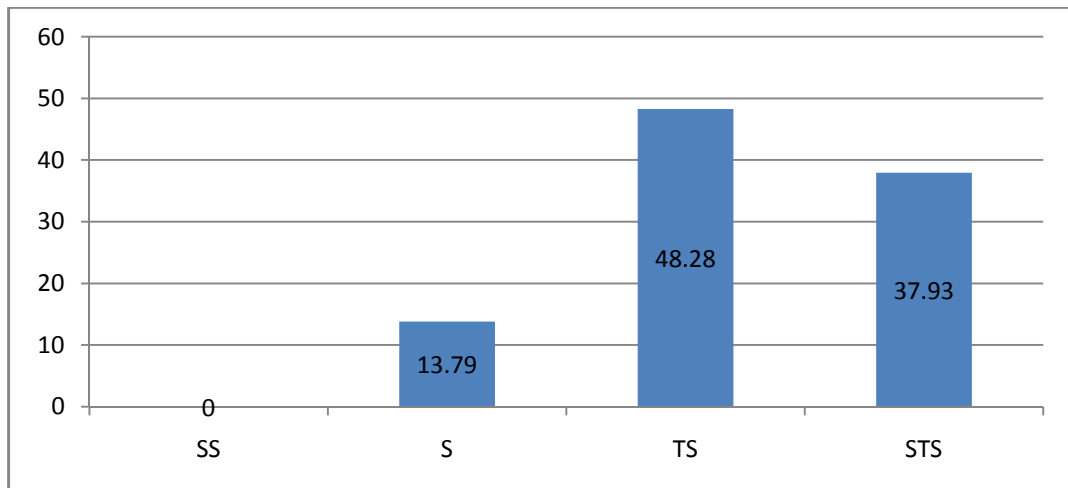
*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 11).*

Berdasarkan diagram 4.13 di atas, tanggapan responden bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten bersikap ramah dan baik saat memberikan pelayanan, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 17.24% atau 10 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 34.48% atau 20 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten kurang bersikap ramah dan kurang baik saat memberikan pelayanan.

Dalam indikator ini, bisa peneliti simpulkan bahwa dari segi kepuasan pemohon informasi ternyata masih kurang. Faktor utamanya adalah kurang memenuhinya standar pelayanan minimum yang ada serta sikap yang kurang ramah dari petugas PPID.

b. Koordinasi

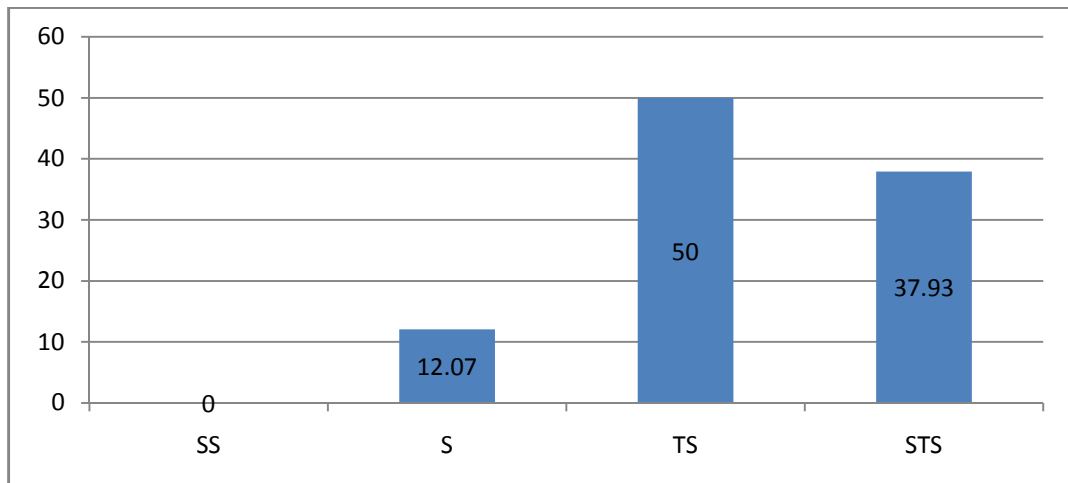
**Diagram 4.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Koordinasi antar petugas PPID Dinas SDAP**  
**Provinsi Banten sudah baik**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 12).*

Berdasarkan diagram 4.14 di atas, tanggapan responden bahwa koordinasi antar petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah baik, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 13.79% atau 8 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa koordinasi antar petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten belum berjalan baik. Hal ini diperkuat dari pernyataan PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten yang meerangkan terkait bahwa koordinasi antar pegawai atau petugas PPID memang masih belum optimal, hal ini dikarenakan rata-rata petugas PPID merupakan pegawai-pegawai baru yang belum berpengalaman dengan hal-hal yang menyangkut informasi ataupun keterbukaan informasi.

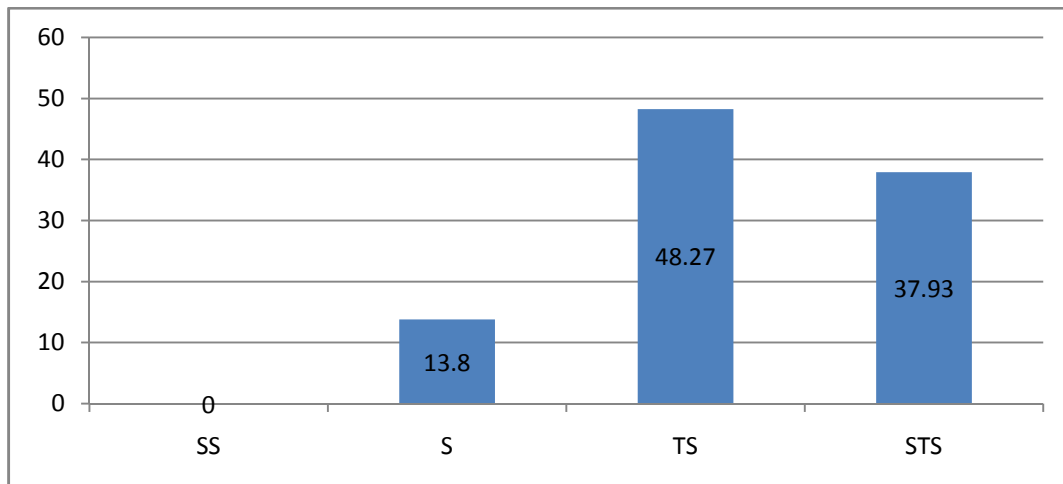
**Diagram 4.15**  
**Tanggapan Responden Tentang Komunikasi petugas PPID Dinas SDAP**  
**Provinsi Banten dengan pemohon informasi publik sudah baik**



Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 13).

Berdasarkan diagram 4.15 di atas, tanggapan responden bahwa komunikasi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten dengan pemohon informasi publik sudah baik, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa komunikasi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten dengan pemohon informasi publik tidak berjalan baik. Hal ini diperkuat dari pernyataan salah satu petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten yang menyatakan bahwa seringkali terjadi *missed communication* dengan pemohon. Adanya perbedaan pandangan antara kita sebagai petugas dengan pemohon. Terkadang tidak jarang terjadi cekcok dengan pemohon.

**Diagram 4.16**  
**Tanggapan Responden Tentang Pemohon informasi diberikan kemudahan dalam mengakses informasi publik pada Dinas SDAP**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 14).*

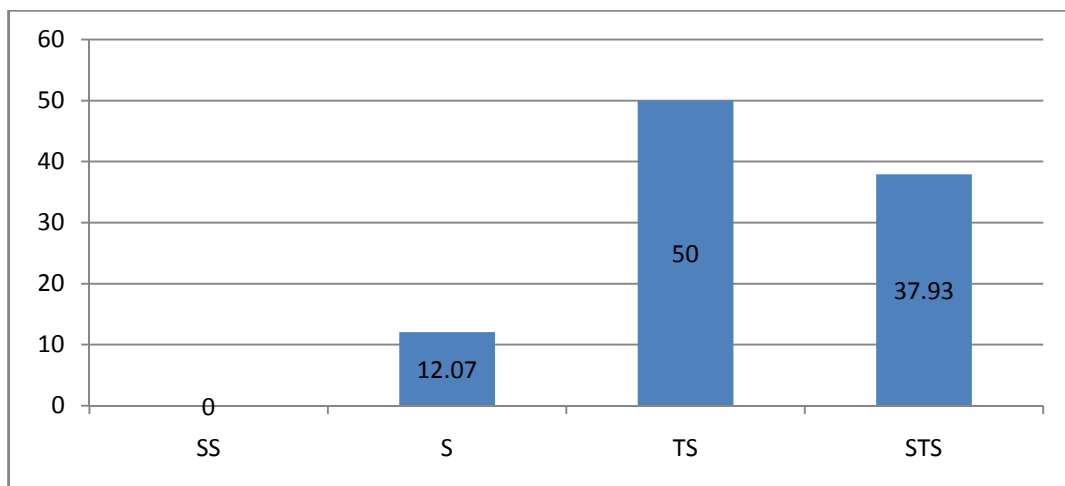
Berdasarkan diagram 4.16 di atas, tanggapan responden bahwa pemohon informasi diberikan kemudahan dalam mengakses informasi publik pada Dinas SDAP, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 13.8% atau 8 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.27% atau 28 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa pemohon informasi belum secara optimal diberikan kemudahan dalam mengakses informasi publik pada Dinas SDAP. Hal ini diperkuat dari pernyataan dari Sulaiman Hasan Ketua Umum dari LSM AMMINDO (Angkatan Muda Mandiri Indonesia) yaitu, sengketa informasi yang terjadi dulu dikarenakan pihak SDAP menutupi informasi public yang lembaga saya ajukan. Kesulitan yang saya dapat ini dikarenakan perbedaan pandangan antara saya dengan PPID terkait informasi yang dikecualikan.

### 3. Responsivitas

Dalam indikator ini terdapat 3 sub indikator yaitu : kebutuhan informasi pemohon, prioritas layanan, serta aspirasi pemohon. Berikut peneliti paparkan hasil penelitian yang peneliti lakukan:

#### a. Kebutuhan informasi pemohon

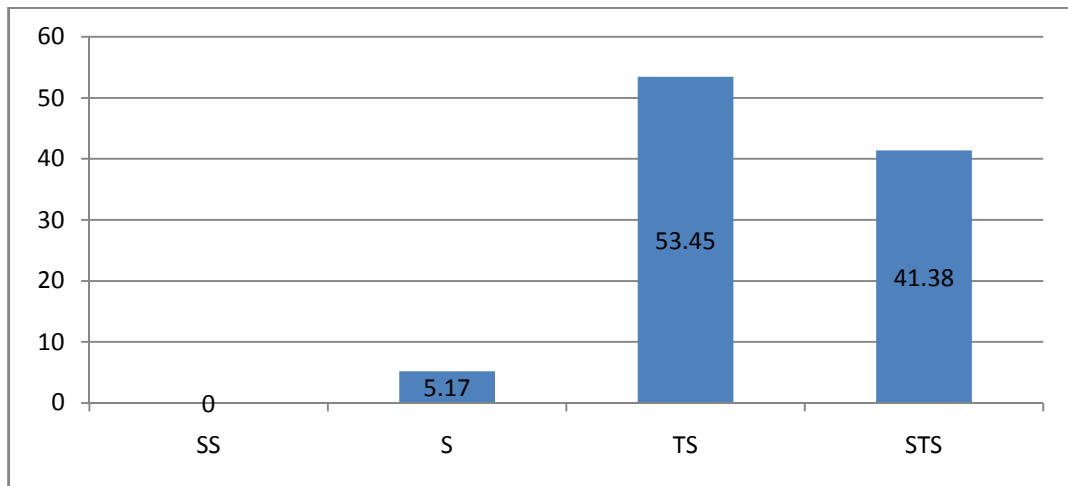
**Diagram 4.17**  
**Tanggapan Responden Tentang Respon petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terhadap kebutuhan pemohon informasi publik sudah baik**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 15).*

Berdasarkan diagram 4.17 di atas, tanggapan responden bahwa respon petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terhadap kebutuhan pemohon informasi publik sudah baik, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, menjawab sangat tidak setuju sebanyak 37.93% atau 22 orang.. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa respon petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terhadap kebutuhan pemohon informasi publik kurang optimal atau tidak cukup baik.

**Diagram 4.18**  
**Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan informasi publik yang**  
**didapatkan sudah sesuai dengan keinginan pemohon informasi**

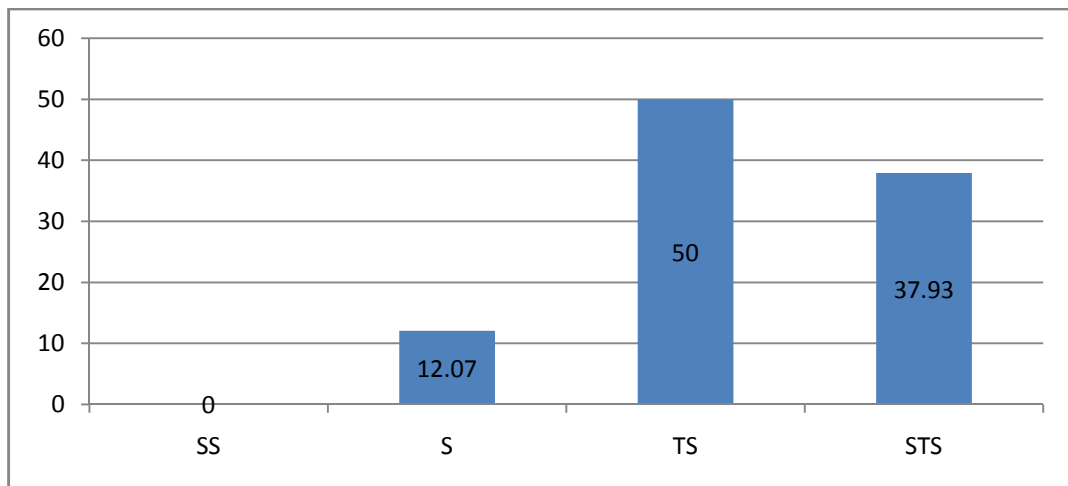


*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 16).*

Berdasarkan diagram 4.18 di atas, tanggapan responden bahwa kebutuhan informasi publik yang didapatkan sudah sesuai dengan keinginan pemohon informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 5.17% atau 3 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 53.45% atau 31 orang, dan sebanyak 41.38% atau 24 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa kebutuhan informasi publik yang didapatkan belum sesuai dengan keinginan pemohon informasi atau belum optimal.

b. Prioritas Layanan

**Diagram 4.19**  
**Tanggapan Responden Tentang Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten**  
**memprioritaskan pemohon informasi publik yang mendekati deadline**  
**permohonan informasi**

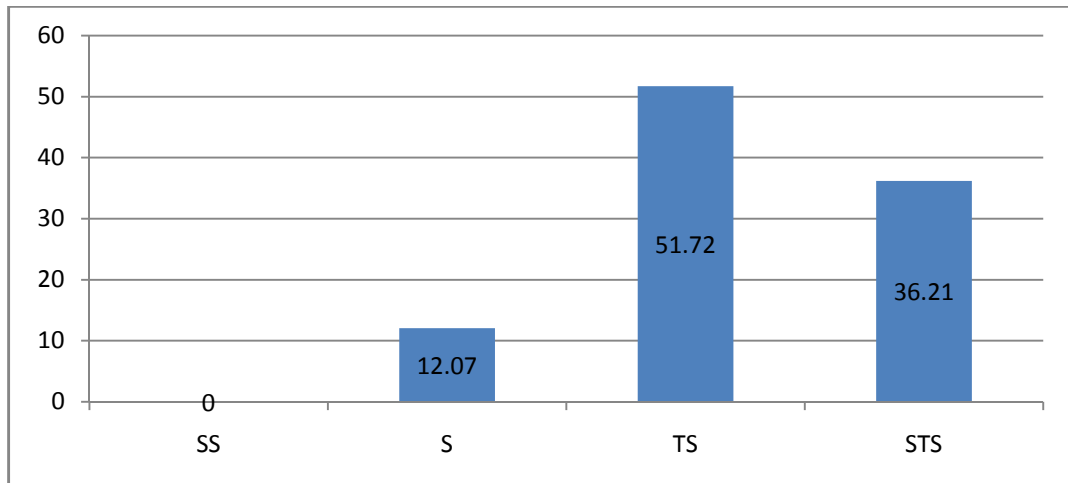


*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 17).*

Berdasarkan diagram 4.19 di atas, tanggapan responden bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten memprioritaskan pemohon informasi publik yang mendekati deadline permohonan informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten tidak memprioritaskan pemohon informasi publik yang mendekati deadline permohonan informasi.



**Diagram 4.20**  
**Tanggapan Responden Tentang Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten**  
**cepat tanggap dalam menanggapi permohonan informasi yang**  
**disengketakan**

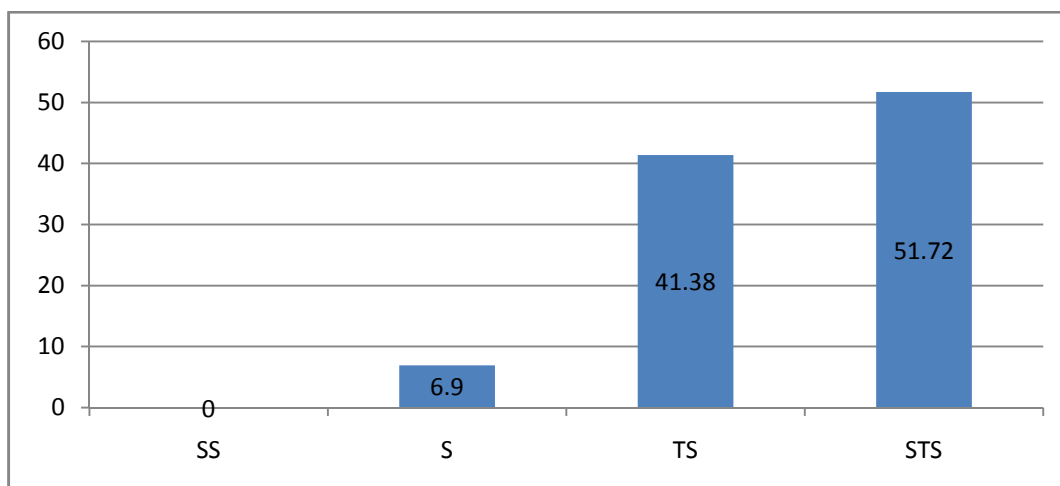


*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 18).*

Berdasarkan diagram 4.20 di atas, tanggapan responden bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten cepat tanggap dalam menanggapi permohonan informasi yang disengketakan, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 51.72% atau 30 orang, dan sebanyak 36.21% atau 21 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten tidak cepat tanggap dalam menanggapi permohonan informasi yang disengketakan.

c. Aspirasi Pemohon

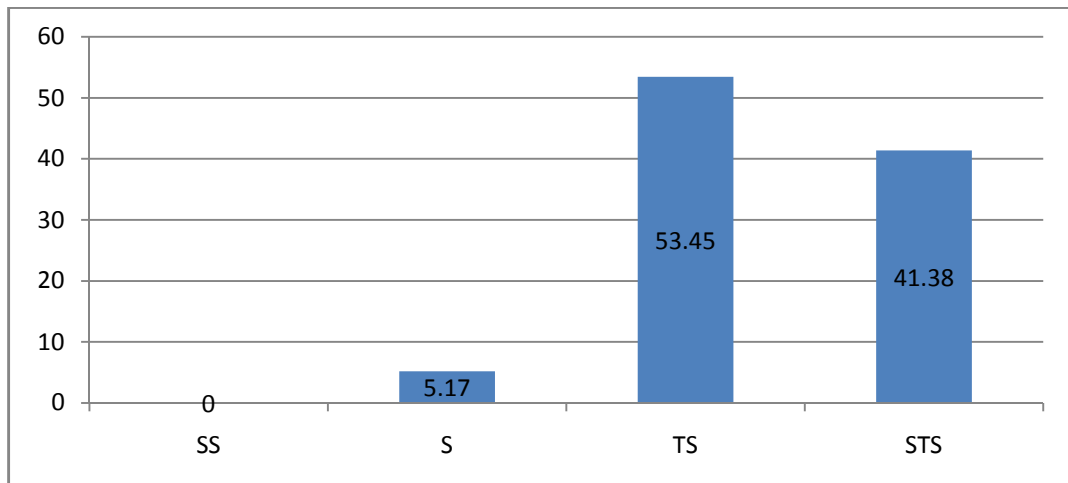
**Diagram 4.21**  
**Tanggapan Responden Tentang Aspirasi dari pemohon informasi publik disampaikan dengan baik kepada termohon informasi**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 19).*

Berdasarkan diagram 4.21 di atas, tanggapan responden bahwa aspirasi dari pemohon informasi publik disampaikan dengan baik kepada termohon informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 6.90% atau 4 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 41.38% atau 24 orang, dan sebanyak 51.72% atau 30 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa aspirasi dari pemohon informasi publik tidak disampaikan dengan baik kepada termohon informasi.

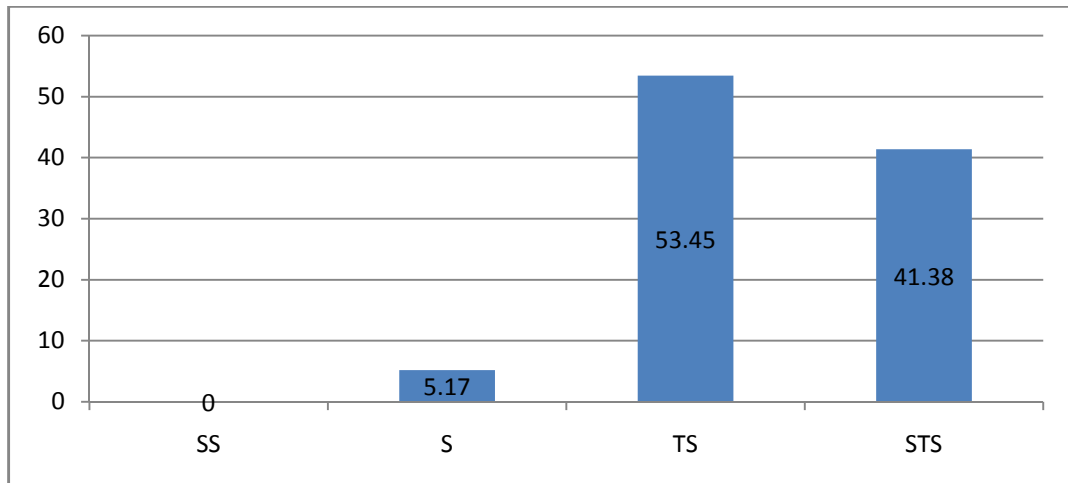
**Diagram 4.22**  
**Tanggapan Responden Tentang Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, kritik serta saran dari pemohon**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 20).*

Berdasarkan diagram 4.22 di atas, tanggapan responden bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, kritik serta saran dari pemohon, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 5.17% atau 3 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 53.45% atau 31 orang, dan sebanyak 41.38% atau 24 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten tidak cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, kritik serta saran dari pemohon.

**Diagram 4.23**  
**Tanggapan Responden Tentang Petugas PPID Pembantu pada Dinas SDAP merespon cepat berbagai keluhan tentang informasi publik dari pemohon informasi**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 21).*

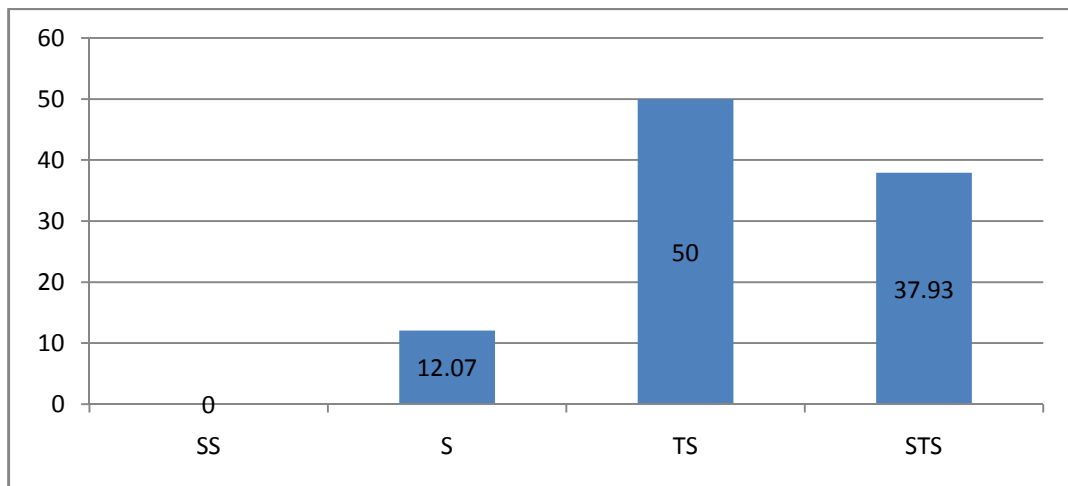
Berdasarkan diagram 4.23 di atas, tanggapan responden bahwa petugas PPID Pembantu pada Dinas SDAP merespon cepat berbagai keluhan tentang informasi publik dari pemohon informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 5.17% atau 3 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 53.45% atau 31 orang, dan sebanyak 41.38% atau 24 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa petugas PPID Pembantu pada Dinas SDAP tidak pernah memberikan respon cepat terhadap berbagai keluhan tentang informasi publik dari pemohon informasi.

#### 4. Responsibilitas

Dalam indikator ini terdapat 1 sub indikator yaitu : Penegakan sanksi/hukuman. Berikut peneliti paparkan hasil penelitian yang peneliti lakukan:

- Penegakan sanksi/hukuman

**Diagram 4.24**  
**Tanggapan Responden Tentang Adanya sanksi tegas yang diberikan oleh pimpinan kepada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terkait kelalaian menyangkut permohonan informasi**

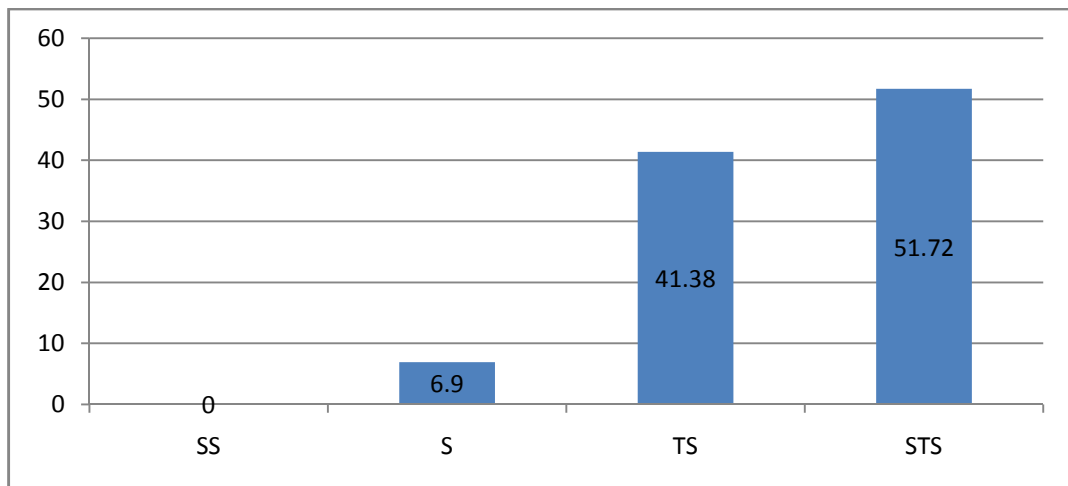


Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 22).

Berdasarkan diagram 4.24 di atas, tanggapan responden bahwa adanya sanksi tegas yang diberikan oleh pimpinan kepada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terkait kelalaian menyangkut permohonan informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sepertinya tidak pernah ada sanksi

tegas yang diberikan oleh pimpinan kepada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terkait kelalaian menyangkut permohonan informasi.

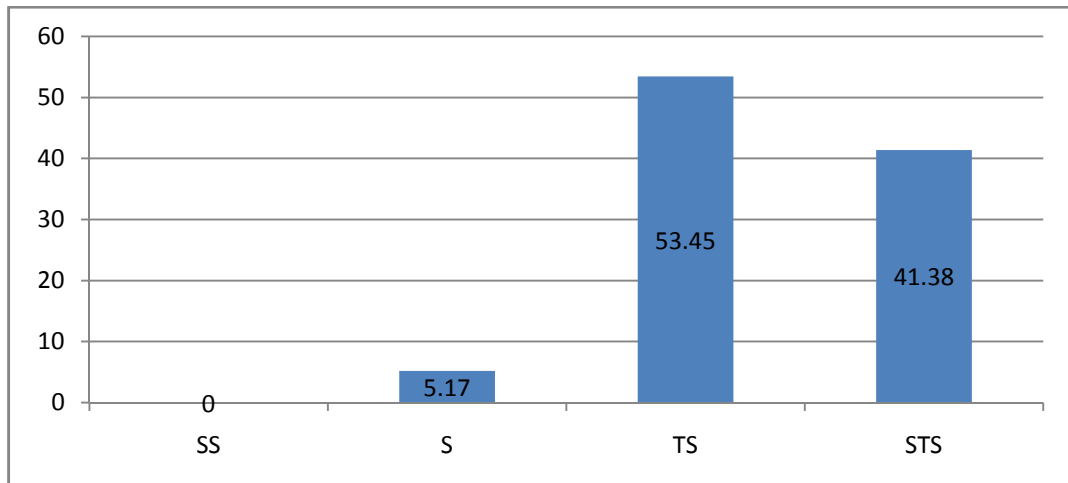
**Diagram 4.25**  
**Tanggapan Responden Tentang Aduan dari pemohon informasi terkait pelanggaran disiplin petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten direspon cepat oleh pimpinan**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 23).*

Berdasarkan diagram 4.25 di atas, tanggapan responden bahwa aduan dari pemohon informasi terkait pelanggaran disiplin petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten direspon cepat oleh pimpinan, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 6.90% atau 4 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 41.38% atau 24 orang, dan sebanyak 51.72% atau 30 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sepertinya tidak pernah ada aduan dari pemohon informasi terkait pelanggaran disiplin petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten yang direspon cepat oleh pimpinan.

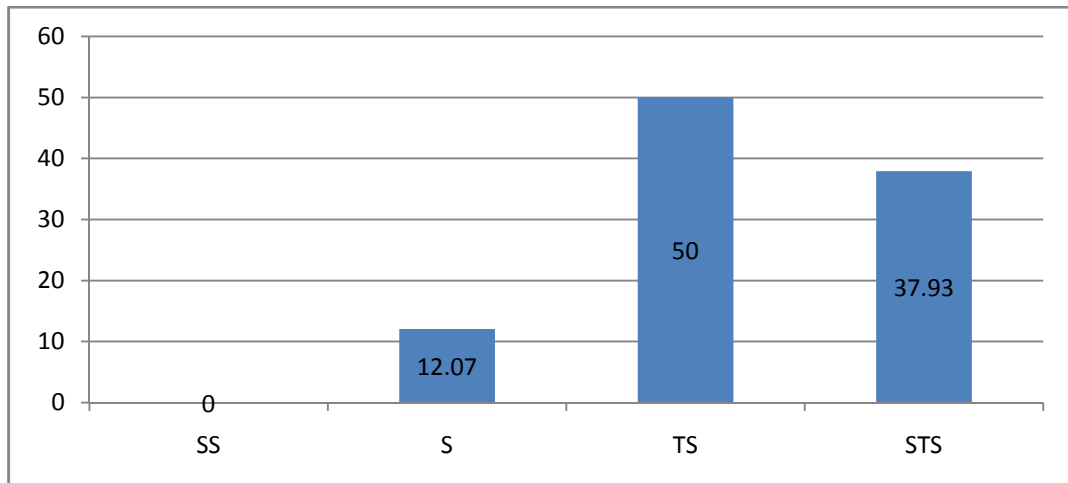
**Diagram 4.26**  
**Tanggapan Responden Tentang Sanksi berlaku bagi seluruh petugas PPID**  
**Dinas SDAP Provinsi Banten**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 24).*

Berdasarkan diagram 4.26 di atas, tanggapan responden bahwa sanksi berlaku bagi seluruh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 5.17% atau 3 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 53.45% atau 31 orang, dan sebanyak 41.38% atau 24 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sepertinya tidak ada sanksi YANG berlaku bagi seluruh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten.

**Diagram 4.27**  
**Tanggapan Responden Tentang Keluhan dan ketidakpuasan pemohon direspon cepat dengan teguran atau sanksi bagi petugas PPID**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 25).*

Berdasarkan diagram 4.27 di atas, tanggapan responden bahwa keluhan dan ketidakpuasan pemohon direspon cepat dengan teguran atau sanksi bagi petugas PPID, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa keluhan dan ketidakpuasan pemohon tidak direspon cepat misalkan dengan pemberian teguran atau sanksi bagi petugas PPID.

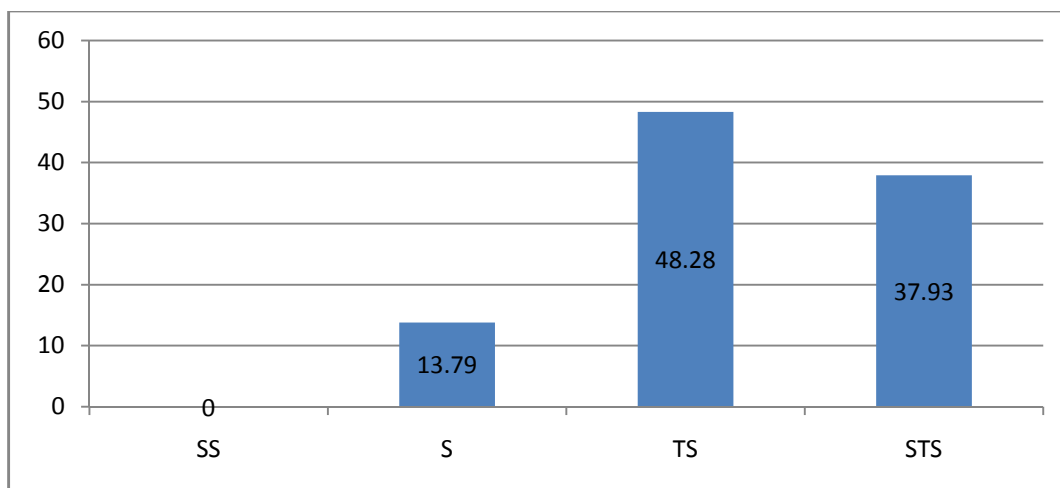


## 5. Akuntabilitas

Dalam indikator ini terdapat 2 sub indikator yaitu : tugas berdasarkan tupoksi serta bentuk pertanggungjawaban. Berikut peneliti paparkan hasil penelitian yang peneliti lakukan:

- a. Tugas berdasarkan tupoksi

**Diagram 4.28**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan tugas oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai tupoksi**

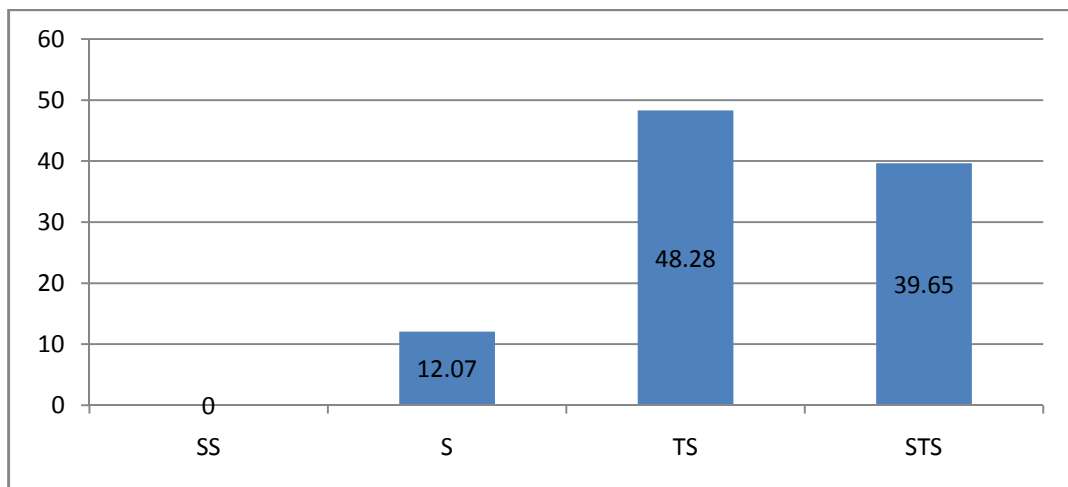


*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 26).*

Berdasarkan diagram 4.28 di atas, tanggapan responden bahwa pelaksanaan tugas oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai tupoksi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 13.79% atau 8 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa

pelaksanaan tugas oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten tidak berdasarkan tupoksi.

**Diagram 4.29**  
**Tanggapan Responden Tentang Tupoksi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah dilaksanakan sebaik-baiknya**

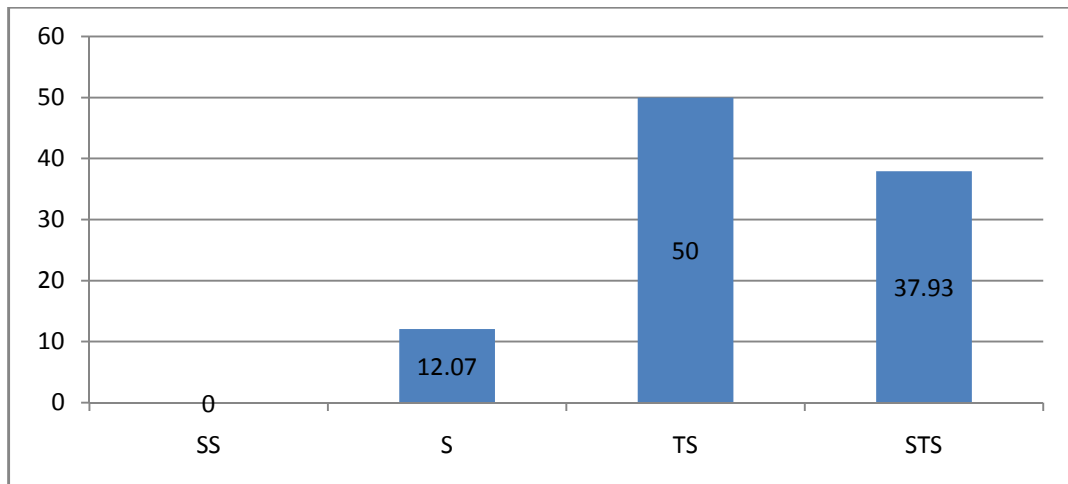


*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 27).*

Berdasarkan diagram 4.29 di atas, tanggapan responden bahwa tupoksi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah dilaksanakan sebaik-baiknya, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 39.65% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa tupoksi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten belum optimal dalam pelaksanaannya.

b. Bentuk pertanggung jawaban

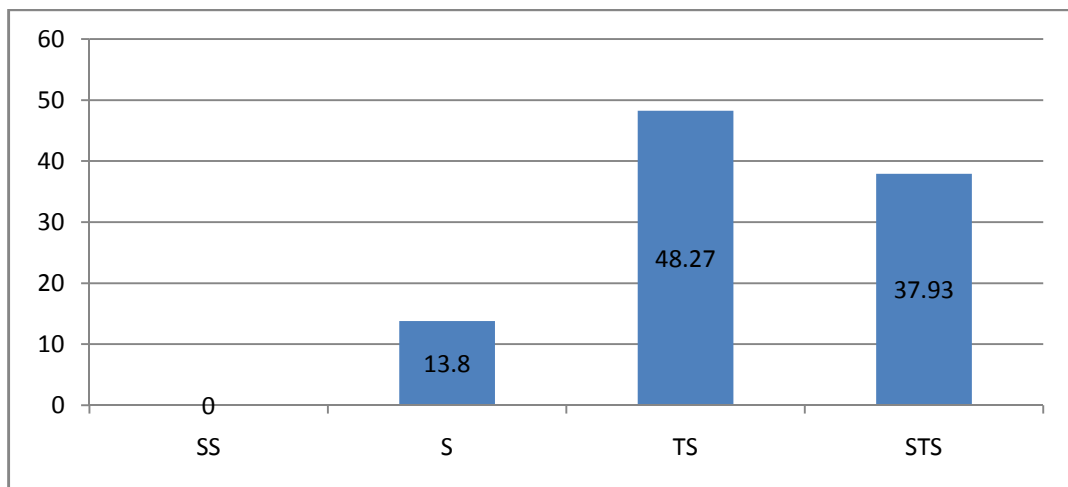
**Diagram 4.30**  
**Tanggapan Responden Tentang PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bertanggungjawab atas seluruh permohonan informasi yang dimohonkan**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 28).*

Berdasarkan diagram 4.30 di atas, tanggapan responden bahwa PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bertanggungjawab atas seluruh permohonan informasi yang dimohonkan, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 12.07% atau 7 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 50% atau 29 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten kurang bertanggungjawab atas seluruh permohonan informasi yang dimohonkan.

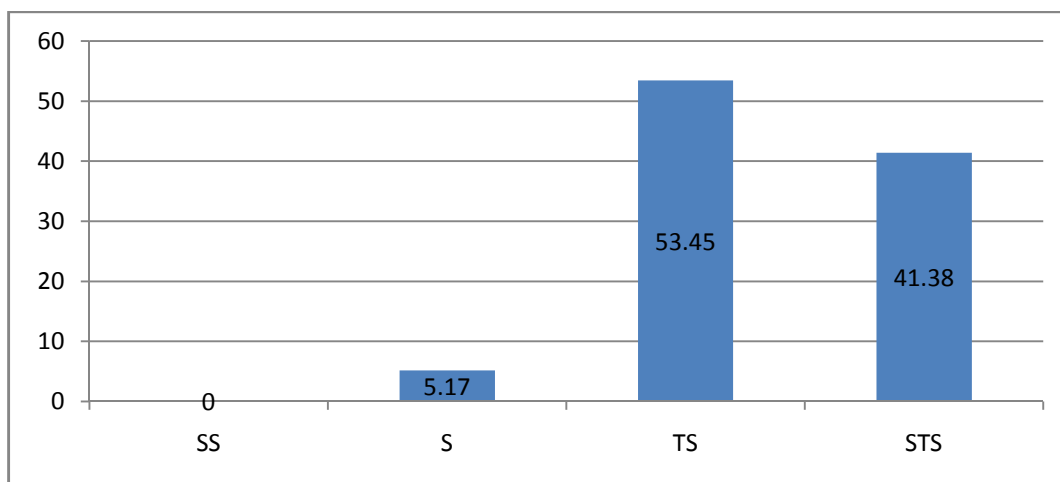
**Diagram 4.31**  
**Tanggapan Responden Tentang PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bertanggungjawab atas pelanggaran terkait permohonan informasi**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 29).*

Berdasarkan diagram 4.31 di atas, tanggapan responden bahwa PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bertanggungjawab atas pelanggaran terkait permohonan informasi, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 13.79% atau 8 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 48.28% atau 28 orang, dan sebanyak 37.93% atau 22 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten kurang bertanggungjawab atas pelanggaran terkait permohonan informasi.

**Diagram 4.32**  
**Tanggapan Responden Tentang PPID Pembantu merespon cepat terkait sengketa informasi yang sedang dihadapi**



*Sumber: Data Primer, 2015 (Pertanyaan Nomor 30).*

Berdasarkan diagram 4.23 di atas, tanggapan responden bahwa PPID Pembantu merespon cepat terkait sengketa informasi yang sedang dihadapi i, yang menjawab sangat setuju tidak ada, menjawab setuju sebanyak 5.17% atau 3 orang, menjawab tidak setuju sebanyak 53.45% atau 31 orang, dan sebanyak 41.38% atau 24 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa PPID Pembantu kurang merespon cepat terkait sengketa informasi yang sedang dihadapi.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

Penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten memiliki hipotesis sebagai berikut: “Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman kurang dari 75%”. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis, peneliti menggunakan rumus *t-test* satu sampel.

Dalam penghitungan pengujian hipotesis, skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 30 \times 58 = 6960$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (30 = jumlah pertanyaan yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Selanjutnya, nilai rata-ratanya adalah  $6960 : 58 = 120$ .

Dalam Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten nilai yang dihipotesiskan adalah dikatakan optimal apabila mencapai 75%, hal ini berarti bahwa  $0,75 \times 120 = 90$ . Hipotesis statistiknya yaitu,  $H_0$  untuk lebih rendah atau sama dengan dari ( $\leq$ ) 75%. Sedangkan,  $H_a$  untuk memprediksi lebih tinggi ( $>$ ) dari 75%

$$H_0 : \mu \leq 75\% \leq 0,75 \times 6960 : 58 = 90$$

$$H_a : \mu > 75\% > 0,75 \times 6960 : 58 = 90$$

Diketahui :

$$\bar{X} = \frac{2961}{58} = 51,052 = 51,05$$

$$\mu_0 = 75\% = 0,75 \times 6960 : 58 = 90$$

$$s = 10,31$$

$$n = 58$$

Ditanya : t ?

Jawab :

$$\begin{aligned}t &= \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \\&= \frac{51.05 - 90}{\frac{10.31}{\sqrt{58}}} \\&= \frac{-38.95}{\frac{10.31}{7.61}} \\&= \frac{-38.95}{1.35}\end{aligned}$$

$$t = -28.76$$

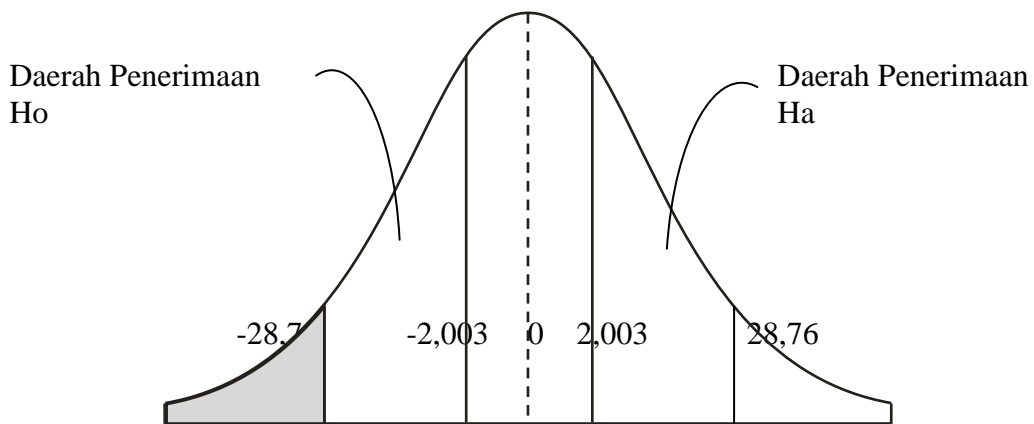
Nilai t hitung tersebut, selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel, dengan derajat kebebasan (dk) =  $n - 1 = (58 - 1 = 57)$  dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  untuk uji satu pihak (*one tail test*) dengan uji pihak kanan. Berdasarkan dk 57 dan  $\alpha = 5\%$ , ternyata nilai t tabel untuk uji satu pihak = 2,0027 dibulatkan 2,003. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel atau jatuh pada daerah penerimaan  $H_0$  ( $-28,76 < 2,003$ ), maka Hipotesis Nol ( $H_0$ ) diterima dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Berdasarkan perhitungan, didapatkan bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten yaitu:

$$\frac{2961}{6960} \times 100\% = 42,54\%.$$

Jadi, telah diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten mencapai 42,54%.

**Gambar 4.1**

**Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis**



**4.5 Interpretasi Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menjawab rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan sebelumnya, yaitu “Bagaimana Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten?” Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *t-test* satu sampel dengan uji satu pihak (*one tail test*) dan uji pihak kanan, bahwa nilai *t* hitung lebih kecil (<) dari nilai *t* tabel, maka dapat diartikan bahwa *H<sub>0</sub>* diterima dan *H<sub>a</sub>* ditolak karena tidak mencapai angka 75% atau hanya 42,54%.

Skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 30 \times 58 = 6960$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (30 = jumlah pertanyaan yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Sedangkan, skor terendahnya adalah  $1 \times 30 \times 58 = 1740$  (1 = nilai terendah dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (30 = jumlah pertanyaan yang

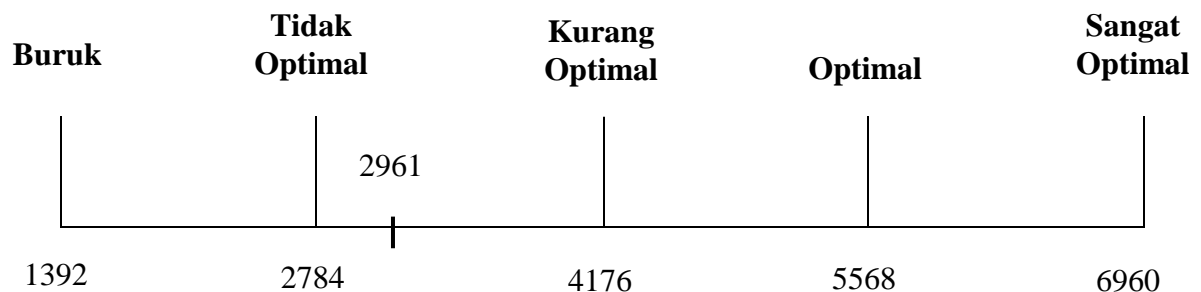


ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 2961.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten adalah  $2961 : 6960 = 0,42543$  atau 42,54%. Hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan informasi publik pada Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten tersebut tidak berjalan dengan optimal. Penilaian tersebut didasarkan pada kategori instrumen berikut ini:

**Gambar 4.2**

**Interval**



*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015.*

Berdasarkan kategori instrumen di atas, angka 2961 masuk dalam kategori interval tidak optimal.

## 4.6 Pembahasan

Dalam penelitian Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten, penilaian kinerja pelayanan publik yang peneliti lakukan didasarkan pada teori kinerja dari Dwiyanto (2006:50), dalam teori tersebut terdapat 5 (lima) indikator kinerja, yaitu:

### 1. Produktivitas

Skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 8 \times 58 = 1856$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (8 = jumlah pertanyaan sub indikator produktivitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Sedangkan, skor terendahnya adalah  $1 \times 8 \times 58 = 464$  (1 = nilai terendah dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (8 = jumlah pertanyaan sub indikator produktivitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 792.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dengan Sub Indikator Produktivitas adalah  $792 : 1856 = 0,42672$  atau 42,67%. Hal ini berarti bahwa Produktivitas pelayanan informasi publik tersebut tidak berjalan dengan optimal.

Indikator produktivitas menyangkut sejauh mana sumber-sumber daya yang ada telah siap melaksanakan pelayanan, seperti Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana sehingga terwujudlah efisiensi dan

efektivitas layanan. Dalam penelitian ini, indikator produktivitas yang ada tidak berjalan optimal, masih ada kekurangan dari segi SDM, sarana serta prasarana yang ada sehingga hasil pelayanan tidak optimal.

## **2. Kualitas layanan**

Skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 6 \times 58 = 1392$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (6 = jumlah pertanyaan sub indikator kualitas layanan yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Sedangkan, skor terendahnya adalah  $1 \times 6 \times 58 = 348$  (1 = nilai terendah dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (6 = jumlah pertanyaan sub indikator kualitas layanan yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 603.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dengan Sub Indikator Kualitas Layanan adalah  $603 : 1392 = 0,4332$  atau 43,32%. Hal ini berarti bahwa Kualitas Layanan pada pelayanan informasi publik tersebut tidak berjalan baik.

Kualitas layanan merupakan hal yang mutlak harus dicapai oleh pemberi layanan. Sehingga akan muncul kepuasan dari penerima layanan terkait dengan layanan yang dilakukan. Dalam hal ini, kualitas layanan yang diberikan petugas PPID Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman masih buruk dan jauh dari kata baik.

### 3. Responsivitas

Skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 7 \times 58 = 1624$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (7 = jumlah pertanyaan sub indikator responsivitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Sedangkan, skor terendahnya adalah  $1 \times 7 \times 58 = 406$  (1 = nilai terendah dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (7 = jumlah pertanyaan sub indikator responsivitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 679.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dengan Sub Indikator Responsivitas adalah  $679 : 1624 = 0,41810$  atau 41,81%. Hal ini berarti bahwa tingkat responsivitas pada pelayanan informasi publik tersebut tidak berjalan optimal.

Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya. Dalam konteks kinerja pelayanan, responsivitas mutlak dimiliki oleh petugas pemberi layanan. Hal ini dimaksudkan agar, pemberi layanan bisa memahami apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Kebutuhan informasi pemohon, keinginan untuk menjadi prioritas dalam pelayanan serta keinginan untuk di dengar aspirasinya merupakan keinginan dasar penerima layanan.

Dalam hal ini, petugas PPID Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman belum bisa merespon dengan cepat keinginan penerima layanan tersebut.

#### **4. Responsibilitas**

Skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 4 \times 58 = 928$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (4 = jumlah pertanyaan sub indikator responsibilitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Sedangkan, skor terendahnya adalah  $1 \times 4 \times 58 = 232$  (1 = nilai terendah dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (4 = jumlah pertanyaan sub indikator responsibilitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 387.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dengan Sub Indikator Responsibilitas adalah  $387 : 928 = 0,41702$  atau 41,70%. Hal ini berarti bahwa tingkat responsibilitas pada pelayanan informasi publik tersebut tidak berjalan optimal.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Dalam hal ini, jika terjadi kesalahan hendaknya ada sanksi yang tegas dari pimpinan kepada bawahan yang melakukan kesalahan. Agar kesalahan dapat diperbaiki sehingga tidak terulang lagi hal-hal yang sudah terjadi.

## 5. Akuntabilitas

Skor ideal yang diperoleh adalah  $4 \times 5 \times 58 = 1160$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (5 = jumlah pertanyaan sub indikator akuntabilitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Sedangkan, skor terendahnya adalah  $1 \times 5 \times 58 = 290$  (1 = nilai terendah dari setiap jawaban yang ditanyakan kepada responden), (5 = jumlah pertanyaan sub indikator akuntabilitas yang ditanyakan kepada responden) dan (58 = jumlah responden). Adapun, jumlah skor yang diperoleh adalah 405.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten dengan Sub Indikator Akuntabilitas adalah  $405 : 1160 = 0,3491$  atau 34,91%. Hal ini berarti bahwa tingkat akuntabilitas pada pelayanan informasi publik tersebut belum optimal.

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Melaksanakan tugas berdasarkan tupoksi, serta mempertanggungjawabkan pekerjaannya merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Dari penelitian yang dilakukan, petugas PPID belum bisa menunjukkan kinerja yang akuntabel sehingga masih jauh dari harapan dan jauh dari kata optimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian dengan judul "Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten", maka peneliti menarik kesimpulan yaitu : Kinerja Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten tidak berjalan dengan optimal karena mencapai angka 42,54%.

Dari kelima indikator yang peneliti teliti, indikator akuntabilitas mendapatkan nilai yang terendah. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Melaksanakan tugas berdasarkan tupoksi, serta mempertanggungjawabkan pekerjaannya merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan. Dari penelitian yang dilakukan, petugas PPID belum bisa menunjukkan kinerja yang akuntabel sehingga masih jauh dari harapan dan jauh dari kata optimal.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kinerja PPID Pembantu pada Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman sehingga segera terwujud apa yang kita semua

cita-citakan yaitu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Saran tersebut sebagai berikut :

1. Agar pelayanan berjalan optimal perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan dari segi sarana dan prasarana (seperti loket pengaduan) untuk dapat mewujudkan efisiensi dan efektivitas layanan.
2. Meningkatkan koordinasi yang baik harus dibangun antara PPID Pembantu dengan petugasnya sehingga tidak terjadi lempar tanggung jawab terkait permohonan informasi yang dilakukan. Selain itu, pemilihan petugas PPID juga harus didasarkan pada kemampuan petugas itu sendiri jangan sampai petugas yang belum siap menerima tanggung jawab sudah ditempatkan sebagai petugas PPID. Sehingga nantinya diperoleh petugas-petugas yang cepat tanggap dan responsif terhadap permasalahan.
3. Harus ada peningkatan kepekaan petugas PPID Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman agar bisa merespon dengan cepat keinginan penerima layanan. Dalam konteks kinerja pelayanan, responsivitas mutlak dimiliki oleh petugas pemberi layanan. Hal ini dimaksudkan agar, pemberi layanan bisa memahami apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Seperti perlu disediakannya kotak saran untuk menampung keinginan pemohon informasi dan perlu adanya respon yang cepat dari semua kebutuhan pemohon informasi. Juga pentingnya dibuat suatu WEB yang berisi semua informasi tentang Dinas SDAP dengan tujuan



untuk mempermudah setiap pemohon informasi mengakses dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kebutuhan informasi pemohon, keinginan untuk menjadi prioritas dalam pelayanan serta keinginan untuk di dengar aspirasinya merupakan keinginan dasar penerima layanan.

4. Jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh petugas PPID, hendaknya pimpinan dalam hal ini PPID Pembantu memberikan sanksi yang tegas berupa surat peringatan sampai surat pengunduran diri atau pemecatan. Hal ini dimaksudkan agar kesalahan dapat diperbaiki sehingga tidak terulang lagi hal-hal yang sudah terjadi. Petugas PPID juga jangan hanya dibekali pengetahuan tentang informasi publik tetapi juga harus dibekali bagaiman standar pelayanan minimum. Sehingga masyarakat sebagai pemohon merasa dibantu maksimal oleh petugas pelayanan.
5. Untuk mengoptimalkan kinerja dari PPID, peneliti menyarankan agar pejabat PPID Pembantu memilih petugas yang konsentrasi penuh pada penyediaan data dan informasi, jangan sampai ada petugas yang rangkap tupoksi yang malah akan menimbulkan tumpang tindih pekerjaan. Salah satunya dengan mengikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) mengenai kearsipan, dokumentasi, kesekretariatan dan kehumasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul W. Solichin. 2005. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Budi Aksara
- Alwasilah, A. Chaedar. 2006. *Pokoknya Kualitatif*. Pustaka Jaya: Jakarta
- As'ad, Mohammad. 1995. *Psikologi Industry*. Edisi Keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Rajawali Press: Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press. Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai. 1985. *Organisasi-Organisasi Modern*, UI Press, Jakarta
- Gibson, James .L. 1997. *Manajemen*. Alih bahasa Zuhad Ichyandin : Ed 9. Jakarta : Erlangga.
- H. A. S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Islamy, M. Irfan. 1991. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Depok : Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2003. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. McGraw Hill Education. Jakarta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Miles, Matthew dan Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-metode baru)*. Jakarta : UI Press
- Minner, B. John. 2001. *Organizational Behavior : Performance and Productivity*. Prentice Hall International, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya: Jakarta
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Ratmintodan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi kedua. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Prinhaling: Jakarta.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan, Ed 1*, Bandung : Mandar Maju. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Pertama, Bandung: PT. Refika Aditama. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Shadily, Hasan. 1980. *Ensiklopedia Bahasa Indonesia*. Ihtiar Baru-Van Hoeve dan Elsevier Publishing Projects
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen SDM*. Bumi Aksara: Jakarta.

- Siswanto, Bedjo. 1989. *Manajemen Tenaga Kerja, Rancangan Dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*, Penerbit Sinar Baru Bandung.
- Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta, dan *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.

### **Sumber Lain**

Wikipedia. *Pelayanan Publik*. [http://en.wikipedia.org/wiki/public\\_service](http://en.wikipedia.org/wiki/public_service)

# LAMPIRAN

## **SURAT PENGANTAR**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr  
Di Tempat

Dengan Hormat.

Dalam rangka penelitian yang berjudul “**Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten**” untuk penyusunan tugas akhir (Skripsi), bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Kuisisioner ini ditujukan untuk di isi oleh Bapak/Ibu/Sdr dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Kuisisioner ini bersifat tertutup dan dijamin kerahasiaannya hanya untuk penyusunan tugas akhir skripsi. Untuk itu saya mengharapkan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan nantinya jawaban yang obyektif agar diperoleh hasil yang maksimal.

Demikian Surat Pengantar ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Serang,

Hormat saya,

**Feni Rizki Pratiwi**

## I. Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia mengisi daftar isian berikut dengan cara menjawab dan menyilang salah satu pilihan yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No. Responden : (.....) di isi oleh peneliti.

1. Nama : .....
2. Alamat : .....  
.....
3. Umur : .....
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki  Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : Pendidikan Dasar (SD dan SMP)   
: Pendidikan Menengah (SMA/SMK)   
: Perguruan Tinggi

## II. Petunjuk Menjawab

1. Mohon dengan hormat untuk menjawab semua pertanyaan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr, dengan cara memberi tanda (√) pada kotak jawaban yang dianggap sesuai.
2. Berikut ini disajikan pertanyaan dengan lima kategori pilihan :

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

Bacalah setiap pertanyaan yang dimaksud dengan seksama, kemudian tentukan pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Sdr.

### III. Pertanyaan Kuisisioner

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai atau mendekati dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan :

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>PRODUKTIVITAS</b>					
1	Sumberdaya Manusia yang ada pada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan				
2	Sarana penunjang pelayanan (seperti: loket pengaduan) sudah memadai dalam pemberian pelayanan di Dinas SDAP Provinsi Banten				
3	Prasarana (ruang tunggu, penyediaan alat tulis dll) sudah memadai dalam pemberian pelayanan di Dinas SDAP Provinsi Banten				
4	Pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai dengan yang diharapkan/diinginkan				
5	Pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku				
6	Pelayanan yang diberikan petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten tidak berbelit-belit				
7	Waktu pelayanan permohonan informasi sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku				
8	Pemberian pelayanan keterbukaan informasi publik oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah efektif				
<b>Kualitas Layanan</b>					
9	Kualitas pelayanan keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah baik				
10	Pemohon informasi diberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum				
11	Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten bersikap ramah dan baik saat memberikan pelayanan				
12	Koordinasi antar petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah baik				
13	Komunikasi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten dengan pemohon informasi public sudah baik				



14	Pemohon informasi diberikan kemudahan dalam mengakses informasi publik pada Dinas SDAP				
<b>Responsivitas</b>					
15	Respon petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terhadap kebutuhan pemohon informasi publik sudah baik				
16	Kebutuhan informasi publik yang didapatkan sudah sesuai dengan keinginan pemohon informasi				
17	Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten memprioritaskan pemohon informasi publik yang mendekati deadline permohonan informasi				
18	Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten cepat tanggap dalam menanggapi permohonan informasi yang disengketakan				
19	Aspirasi dari pemohon informasi publik disampaikan dengan baik kepada termohon informasi				
20	Petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, kritik serta saran dari pemohon				
21	Petugas PPID Pembantu pada Dinas SDAP merespon cepat berbagai keluhan tentang informasi publik dari pemohon informasi				
<b>Responsibilitas</b>					
22	Adanya sanksi tegas yang diberikan oleh pimpinan kepada petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten terkait kelalaian menyangkut permohonan informasi				
23	Aduan dari pemohon informasi terkait pelanggaran disiplin petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten direspon cepat oleh pimpinan				
24	Sanksi berlaku bagi seluruh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten				
25	Keluhan dan ketidakpuasan pemohon direspon cepat dengan teguran atau sanksi bagi petugas PPID				
<b>Akuntabilitas</b>					
26	Pelaksanaan tugas oleh petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah sesuai tupoksi				
27	Tupoksi petugas PPID Dinas SDAP Provinsi Banten sudah dilaksanakan sebaik-baiknya				
28	PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bertanggungjawab atas seluruh permohonan informasi yang dimohonkan				
29	PPID Pembantu Dinas SDAP Provinsi Banten bertanggungjawab atas pelanggaran terkait permohonan				

	informasi				
30	PPID Pembantu merespon cepat terkait sengketa informasi yang sedang dihadapi				

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### 1. Data Pribadi

Nama Lengkap : Feni Rizki Pratiwi  
NIM : 6661103431  
Tempat/Tanggal Lahir : Serang, 18 Januari 1992  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. G1 No. 9 Rt. 002 Rw. 02 Slipi, Palmerah, Jakarta Barat 11410  
Nomor HP : 08119799713  
Email : feni.pratiwi@gmail.com

### 2. Riwayat Pendidikan

Tahun	Institusi	Tempat
1999 – 2014	SDN Bhayangkari I	Serang – Banten
2004 – 2007	SMPN 1 Kota Serang	Serang – Banten
2007 – 2010	SMKN 1 Kota Serang	Serang – Banten