

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA PALU

**Firman H. Nipo**

*imamnipo@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako*

## Abstract

*This research aims at identifying and analyzing the Service Quality of Information and Documentation Officers. This is a qualitative research. The informants of this research are Information and Documentation Officers of Regional Secretariat of Palu and the people represented by the media were determined by purposive sampling technique. The techniques of the data collection were observations, interviews, and documentations, while the data were analyzed by using data reduction, data grouping, interpretation of the data meaning, and conclusions draw. The results show that the services of the officers are qualified enough despite the reliability, responsiveness, assurance, and empathy show good results, but the tangible aspect in terms of physical facilities equipment used is not adequate, the number of computers is limited, narrow room and the absence of a monitor in front of the room.*

**Keywords:** *Quality of service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998:139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya harus memenuhi berbagai unsur atau aspek yang mendukungnya, sebagaimana dikemukakan Parasuraman *et al.* (1988:23) bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Maksud dari aspek kualitas pelayanan tersebut bahwa *tangibles* (berwujud) mencakup tentang fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil. *Reliability* (keandalan) mencakup kemampuan untuk melakukan layanan yang menarik dan akurat. *Responsiveness* (daya tanggap) mencakup kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai, dan *empathy* (empati) mencakup tentangkepedulian dan perhatian individu pegawai.

Aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan menunjukkan bahwa pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat membutuhkan berbagai aspek

yang mendukungnya, baik dari tampilan fisik sarana dan prasarana maupun pegawai yang memberikan pelayanan. Namun keberadaan aspek tersebut sedikit berbeda dengan fenomena di lapangan yang menunjukkan kualitas pelayanan di Bagian PPID Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Palu. Adapun jenis-jenis pelayanan yang dilakukan oleh PPID, yaitu pelayanan data-data profile Kota Palu, pelayanan dokumentasi kegiatan SKPD pemerintah Kota Palu, pelayanan data-data pejabat SKPD pemerintah kota palu, pelayanan jadwal kegiatan Walikota Palu, pelayanan data-data penghargaan Walikota Palu, pelayanan data-data pemerintahan tentang penyebarluasan informasi melalui media elektronik (dialog interaktif), dan pelayanan informasi dan data SKPD pemerintah Kota Palu. Dari sekian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat pelayanan yang belum sesuai harapan penerima layanan. Hal ini ditunjukkan oleh adanya masyarakat yang dalam hal ini media yang ingin memperoleh informasi terkait dengan pemerintah kota Palu masih mengalami kekecewaan dan ini menunjukkan *responsiveness* (daya tanggap) yang dimiliki pegawai masih rendah.

Rendahnya daya tanggap yang dimiliki pegawai juga disebabkan oleh ketidakpahaman masyarakat (media) terkait dengan standar pelayanan yang ditentukan, di mana dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) mengamanatkan bahwa informasi publik yang dimiliki pemerintah memiliki berbagai klasifikasi, salah satunya adalah informasi yang harus diolah terlebih dahulu sebelum diberikan kepada masyarakat (media). Hal inilah yang menimbulkan kekecewaan media terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Humas dan Protokol khususnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang dianggap kurang tanggap dalam hal kecepatan informasi. Bagian Humas dan Protokol dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya menjalankan

berbagai peran, salah satunya sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang tugasnya menerima permohonan informasi publik dan melakukan kajian apakah permohonan tersebut dapat diterima atau ditolak.

Keberadaan PPID yang dijalankan dan dikelola oleh Bagian Humas dan Protokol membuat keadaan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat, karena keberadaannya membuat pemenuhan informasi ke masyarakat menjadi terkendala, namun tujuannya agar informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak merugikan dan saling menguntungkan, baik untuk pemerintah kota Palu, masyarakat, maupun media, baik media massa maupun elektronik.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi (2008:1) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Informan penelitian ini adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu dan masyarakat yang diwakili oleh media yang merupakan mitra dari Humas dan Protokol. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini secara *purposive*, di mana menurut Sugiyono (2010:216) *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Metode pengumpulan data yang

terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, pengelompokan data, interpretasi makna data dan mengambil kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu**

PPID merupakan salah satu dari beberapa amanat yang ada dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang harus dipenuhi badan publik agar dapat memberikan pelayanan informasi yang baik dan berkelanjutan. 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 sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Untuk menjunjung tinggi keterbukaan publik, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, yang dalam hal ini kualitas pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu yang dilihat dari aspek *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

#### **A. *Tangibles* (berwujud)**

Suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk

menilai suatu kualitas pelayanan. Fasilitas fisik peralatan yang digunakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu sudah cukup memadai. Artinya peralatan yang digunakan sudah canggih seperti penggunaan jaringan internet. Pemanfaatan jaringan internet dapat dilihat dari adanya website dari PPID itu sendiri, karena website tersebut merupakan salah satu alat yang digunakan PPID untuk membagi informasi publik berdasarkan klasifikasinya. Keberadaan peralatan canggih yang digunakan sangat membantu pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID.

Internal dari Humas dan Protokol maupun Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu memberikan pandangan bahwa tampilan fisik/wujud pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa informasi publik sudah ditunjukkan dengan pemberian pelayanan yang menggunakan peralatan yang canggih (peralatan yang memadai pelaksanaan tugas). Hal tersebut menyimpulkan bahwa PPID sudah memberikan pelayanan yang berkualitas dari segi fisiknya seperti peralatan yang digunakan melayani.

Meskipun hasil yang dikemukakan sudah menunjukkan bahwa peralatan yang digunakan sudah menggunakan komputer dan internet, namun hal tersebut belum tentu dapat menunjang kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, karena masih terapat pelayanan PPID yang belum sepenuhnya sesuai keinginan masyarakat yang dilayanai, yang dalam hal ini masyarakat umum maupun media baik media massa maupun media elektronik.

Peralatan yang digunakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik yang berkualitas. Hal itu dapat dilihat dari sarana dan prasarana ruang kerja yang masih sangat sempit, belum adanya monitor

di depan PPID. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan dari PPID itu sendiri.

Gambaran yang dikemukakan terkait dengan peralatan yang digunakan PPID dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ini artinya bahwa pelayanan PPID dalam hal peralatan masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan PPID sudah didukung oleh peralatan yang memadai, namun peralatan yang digunakan belum secanggih yang digunakan oleh daerah lain dalam hal pelayanan informasi publik seperti PPID. Hasil tersebut juga megisyaratkan bahwa peralatan pelayanan PPID masih perlu peningkatan yang tujuannya utamanya adalah mempermudah pemohon informasi memperoleh data informasi yang dibutuhkan, selain itu keberadaan pelayanan yang mempermudah masyarakat mengakses informasi merupakan tuntutan dari undang-undang keterbukaan informasi publik.

Selain menganalisis fasilitas fisik peralatan yang digunakan, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis terhadap penampilan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu.

PPID Kota Palu merupakan bagian dari Bagian Humas dan Prtokol Sekretariat Daerah Kota Palu yang anggota atau pegawainya adalah pegawai dari Sekretariat Daerah Kota Palu, sehingga dalam pemberian pelayanan sudah menunjukkan penampilan selayaknya pegawai pemerintah yang dalam hal ini pegawai negeri sipil. Pegawai di PPID sudah menggunakan pakaian yang rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan informasi publik. Hal itu ditunjukkan dengan penggunaan PDH maupun Linmas yang sudah diatur dalam aturan.

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dengan *tangibles* (berwujud) dalam memberikan pelayanan informasi publik di PPID Kota Palu, maka disimpulkan bahwa

fasilitas fisik peralatan yang digunakan belum sepenuhnya sesuai keinginan masyarakat meskipun sudah menggunakan komputer yang terhubung jaringan internet, karena masih terdapat fasilitas fisik yang belum memadai seperti ruangan yang sempit, belum adanya monitor di depan PPID. Namun dalam hal penampilan, pegawai atau anggota PPID menunjukkan penampilan yang rapi dan sopan dengan penggunaan PDH ataupun Linmas yang telah diatur dalam kepegawaian.

### ***B. Reliability (Kehandalan)***

Kehandalan dalam pelayanan merupakan salah satu aspek dalam suatu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas dapat diciptakan dengan tingkat kehandalan yang memadai. *Reliability* (keandalan) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kehandalan pelayanan yang ditunjukkan melalui kemampuan melakukan layanan yang akurat sesuai yang dijanjikan. Loveloc & Wright dalam Gunawan dan Djati (2011:33) yang menyatakan perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu.

Pegawai pemberi layanan di PPID Kota Palu sudah menunjukkan kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada media yang membutuhkan informasi publik. Kehandalan pegawai ditunjukkan dengan pemberian pelayanan yang lebih menarik seperti penyediaan pelayanan yang diumumkan dalam website. Pelayanan tersebut ditunjukkan dengan kehandalan pegawai karena pegawai pemberi layanan sudah disertifikasi, sehingga mampu memberikan pelayanan yang menarik kepada pemohon informasi publik di Sekretariat Daerah Kota Palu.

Kemampuan yang dimiliki pegawai atau anggota PPID didapatkan dari pelatihan-pelatihan terkait dengan tugas PPID, selain itu pegawai pemberi layanan sudah disertifikasi sehingga dapat dikatakan bahwa mereka memiliki kemampuan dalam

memberikan pelayanan publik, yang dalam hal ini pelayanan informasi publik kepada masyarakat yang dalam hal ini media, baik media massa maupun media elektronik.

Selain membahas masalah kemampuan, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis terhadap pelayanan yang akurat dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu. Pelayanan yang diberikan PPID terkait dengan pelayanan informasi publik belum sepenuhnya akurat. Artinya pelayanan yang diberikan belum tepat waktu sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat, terutama media yang membutuhkan data tersebut. Hasil tersebut menunjukkan bahwa media memerlukan pelayanan yang cepat dari PPID, namun mereka kurang memahami terkait dengan aturan dalam pemberian informasi, karena informasi memiliki klasifikasi, ada informasi setiap saat, ada informasi yang dikecualikan, ada informasi yang serta merta dan sebagainya yang tertuang dalam undang-undang keterbukaan informasi publik.

Keterlambatan waktu pelayanan disebabkan oleh kebutuhan data yang diinginkan, jika data yang diinginkan media sudah tersedia (tidak dikecualikan) maka data tersebut langsung diberikan. Jadi sebenarnya pelayanan yang diberikan PPID sudah akurat, tergantung dari klasifikasi data yang dibutuhkan yang membuat pelayanan informasi membutuhkan waktu.

Pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat Daerah Kota sudah dijalankan sesuai tugas pokok dan fungsi. Hal itu dilakukan dengan pemberian informasi publik yang dilakukan berdasarkan kriteria, seperti ketersediaan data yang serta merta, kesediaan setiap saat, maupun yang dikecualikan. Kriteria atau klasifikasi tersebut diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik

dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak, dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan yang terkait dengan *reliability* (kehandalan) maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai PPID membuat pelayanan menjadi menarik sudah ditunjukkan karena pegawai sudah dibekali dengan pelatihan-pelatihan terkait dengan PPID dan mereka sudah disertifikasi sehingga masalah kemampuan sudah memadai, sedangkan keakuratan pelayanan juga sudah ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang akurat berdasarkan klasifikasi atau kriteria data yang diamanatkan dalam undang-undang keterbukaan informasi publik.

### **C. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness dalam pelayanan yang ditunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu yang ditunjukkan melalui kemauan untuk membantu pelanggan/masyarakat dan memberikan layanan yang cepat. Untuk mengetahui kemauan pegawai atau anggota Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu dalam membantu masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan PPID Kota Palu yang dilihat dari daya tanggap pegawai melalui kemauan melayani pemohon informasi dan hal tersebut sudah ditunjukkan,

meskipun standar pelayanan seperti meja informasi belum terpenuhi, namun pegawai PPID sudah berkeinginan memberikan pelayanan kepada pemohon informasi. Hal tersebut merupakan salah satu aspek yang menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki PPID sudah maksimal. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Parasuraman *et al.* dalam Lupiyoadi (2001:148) bahwa *responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas.

Kemauan yang dimiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat dan media, baik media massa maupun media elektronik adalah keinginan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dilakukan dengan cepat dan tanggap serta dilakukan dengan kejelasan sehingga dapat membantu pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat dan media. Namun di sisi lain, pelayanan PPID Kota Palu tidak harus mengikuti keinginan para pemohon informasi, karena PPID dalam memberikan pelayanan informasi harus mengacu pada undang-undang keterbukaan informasi publik, jadi dalam pemberian data terkadang cepat, dan terkadang membutuhkan proses terlebih dahulu.

Selain membahas masalah daya tanggap dalam hal kemauan untuk membantu masyarakat yang dilayani, maka selanjutnya dapat dilihat daya tanggap dalam hal pelayanan yang cepat yang dilakukan oleh PPID Kota Palu. Pelayanan yang diberikan PPID sudah dilakukan sesuai standar. Artinya sudah dilakukan berdasarkan aturan yang tertuang dalam undang-undang keterbukaan informasi publik, dan data yang disiapkan PPID tergantung dari kebutuhan pemohon informasi, karena tidak semua data dapat diberikan, mengingat banyak data rahasia yang dikecualikan dan data-data yang harus dioleh terlebih dahulu sebelum diberikan

kepada pemohon informasi. Hal tersebut dilakukan karena merupakan bagian dari pada standar pelayanan PPID itu sendiri sebagaimana yang dituangkan dalam undang-undang.

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan, maka disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini sudah ditunjukkan dengan adanya kemauan pegawai untuk melayani para pemohon informasi dengan mendatangi mereka dan menanyakan kebutuhan yang mereka inginkan dari pelayanan PPID itu sendiri. Selain itu, pelayanan yang cepat yang dilakukan oleh PPID Kota Palu sudah ditunjukkan kepada pemohon informasi, tergantung klasifikasi data yang dibutuhkan, karena ada data yang dapat langung dipublikasikan, dan ada juga data yang membutuhkan waktu seperti data yang dikecualikan ataupun data berkala yang perlu diproses terlebih dahulu.

#### **D. Assurance (Jaminan)**

Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat ditunjukkan oleh jaminan pelayanan yang diberikan, karena kebanyakan saat ini hal tersebut tidak dimiliki oleh jasa pemberi layanan sehingga dengan mudah membuat kepercayaan dari mereka yang diberi layanan menjadi berkurang. Adapaun yang dimaksud *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah pelayanan yang ditunjukkan melalui pengetahuan dan kesopanan pegawai dengan kemampuan mereka yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat yang dilayani.

Pegawai PPID masih perlu dibekali pengetahuannya tentang pelayanan informasi publik. Tambahan pengetahuan tersebut dilakukan melalui pemberian pelatihan-pelatihan kepada anggota ataupun pegawai PPID yang memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat dan media. PPID Kota Palu sudah memberikan tambahan pengetahuan kepada pegawainya dan mereka

sudah memiliki kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya.

Selain memiliki kualifikasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi PPID, pegawai PPID dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Keberadaan hal tersebut menjadi standar pelayanan yang harus dimiliki oleh PPID, karena keberadaannya dapat membantu dan mempermudah pelayanan informasi publik kepada masyarakat ataupun media, baik media massa maupun media elektronik.

Sarana dan prasarana yang disediakan untuk ruang PPID juga masih terbatas, artinya ruangan yang ada masih kecil (sempit) untuk mendukung pelayanan yang berkualitas. Minimnya hal tersebut juga diiringi dengan standar operasional prosedur yang belum jelas sehingga mengakibatkan pada pelayanan yang kurang nyaman. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di PPID masih bersifat sementara, karena bukan dalam bentuk keputusan yang sah. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan informasi kepada pemohon informasi menjadi kurang jelas.

Meskipun standar pelayanan yang ada di PPID belum menunjang, namun hal sumber daya manusia (SDM) sudah memadai. Artinya SDM yang menjalankan pelayanan di PPID sudah mendukung dan sudah mendapat jaminan atas pengetahuan yang dimiliki.

Pengetahuan yang dimiliki pegawai PPID Kota Palu sudah terjamin. Artinya mereka memiliki pengetahuan yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik, karena mereka sudah dibekali dengan pelatihan-pelatihan yang ada kaitannya dengan PPID dan tentunya yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik. Informasi yang didapatkan peneliti bahwa pegawai PPID diikutkan pelatihan sampai ke Manado dan Makassar terkait dengan PPID itu sendiri.

Selain membahas tentang jaminan atas pengetahuan pelayanan, maka selanjutnya dapat dilihat sikap pegawai PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik. Aktivitas pemberian pelayanan yang dilakukan oleh PPID Kota Palu sudah ditunjukkan dengan sikap yang sopan kepada pemohon informasi publik yang dalam hal ini masyarakat dan media. Hal tersebut sudah mendapat jaminan dari PPID itu sendiri, karena pelayanan yang sopan tersebut tentunya menggambarkan pelayanan yang berkualitas dan diinginkan oleh pemohon informasi.

PPID Kota Palu sudah menunjukkan jaminan pelayanan yang sopan kepada pemohon informasi, karena hakekat dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dari penerima layanan, yang dalam hal ini adalah masyarakat dan media. PPID memberikan pelayanan yang sesuai diinginkan oleh pemohon informasi, mereka memberikan kemudahan kepada pemohon dengan urun tangan untuk memberikan arahan kepada pemohon hingga mendapatkan pelayanan informasi publik di PPID Kota Palu.

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan terkait dengan *assurance* (jaminan), maka disimpulkan bahwa jaminan atas pengetahuan pegawai PPID sudah ditunjukkan, karena mereka telah dibekali dengan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik. Sementara itu, jaminan atas sikap sopan juga sudah ditunjukkan dengan mendatangi dan mengarahkan pemohon informasi memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

#### ***E. Empathy (Empati)***

Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap peduli serta perhatian secara individu kepada pemohon informasi. Pegawai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat

Daerah Kota sudah menunjukkan sikap peduli kepada mereka yang dilayani, yang dalam hal ini masyarakat maupun media, baik media massa maupun elektronik. Kepedulian yang ditunjukkan tersebut membuktikan bahwa rasa empati yang dimiliki pegawai sangat tinggi dan hal tersebut tentunya sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi.

Meskipun demikian, pelayanan informasi merupakan pelayanan yang dilakukan secara terus menerus, untuk itu setiap individu yang berkedudukan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota senantiasa selalu meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon informasi publik di Kota Palu.

Keberadaan sikap yang peduli terhadap pemohon informasi publik yang ditunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota sudah sangat positif dalam menunjang pelayanan yang berkualitas terkait dengan pemberian informasi publik. Namun demikian, jika ingin membuat pemohon informasi lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka perlu peningkatan lagi, karena hal tersebut dapat mendorong kemauan pemohon informasi untuk mau datang kembali untuk dilayani, karena mereka mendapatkan kesan yang positif dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa empati (*empathy*) dalam penelitian ini sudah ditunjukkan oleh pegawai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota. Hal itu dapat dilihat dari upaya yang dilakukan pegawai dengan mengarahkan dan menanyakan kebutuhan yang diinginkan terkait dengan informasi publik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka disimpulkan bahwa pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota cukup berkualitas meskipun *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sudah menunjukkan hasil yang baik, namun aspek *tangibles* (berwujud) dalam hal fasilitas fisik peralatan yang digunakan belum memadai, jumlah komputer terbatas, ruangan yang sempit dan belum adanya monitor di depan ruangan.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka direkomendasikan kepada PPID Kota Palu untuk memperhatikan masalah *tangibles* (berwujud) dalam hal fasilitas fisik yang digunakan, agar dalam memberikan pelayanan lebih dilengkapi dengan jumlah komputer yang memadai, ruangan yang besar dan sesuai dengan jumlah pegawai PPID, serta perlu adanya monitor di depan Kantor PPID untuk memperjelas kantor tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama diucapkan terima kasih kepada Ketua dan Anggota Tim Pembimbing, Prof. Dr. H. Sulaiman Mamar, M.A., dan Dr. Awat Soulisa, M.Si. kepada koordinator program studi MAP, Dr Nawawi Natsir, M.Si., penyunting, penyunting ahli dan ketua penyunting dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Service Quality Dalam Pemasaran*. Edisi Kedua Jilid Empat.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: A Multiple item Scalefor Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*Journal of Retaililing*. Vol 64, No. 1, pp. 12-60.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta:PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.