

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi perkantoran berperan dalam memberikan layanan bidang administrasi untuk melaksanakan kegiatan dan memberi kelancaran dalam bidang lainnya. Administrasi perkantoran tidak hanya berputar dalam bidang surat menyurat dan pengarsipan, bahkan pelayanan juga termasuk ke dalam bagian administrasi perkantoran. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diterapkan oleh pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya diarahkan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui salah satu tugasnya yaitu menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat, pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada warga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) yaitu “Pelayanan publik adalah 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”.

Keberhasilan sebuah pemerintahan dipengaruhi oleh keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang baik karena menyangkut kepentingan publik. Masyarakat sebagai *stakeholder* utama negara menuntut kepercayaan dan kepuasan dari pelayanan pemerintah agar dapat bersinergi dengan pemerintah sehingga tujuan pembangunan negara mudah tercapai. Oleh karena itu, pemerintah perlu

mengupayakan usaha untuk menjamin kualitas dalam penyediaan pelayanan publik dengan berdasarkan pada prinsip pelayanan publik dan pelayanan prima.

Pelaksanaan pelayanan publik untuk tercapainya pelayanan yang prima tidak hanya dilihat dari kepuasan atau orientasi hasil pelanggan saja, tetapi juga ditinjau dari tata laksana atau orientasi proses pelaksanaan pelayanan itu sendiri (Mukarom, 2016). Tata laksana atau orientasi proses pelaksanaan merupakan langkah awal dalam memberikan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan berkualitas, maka dapat tercapainya pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan prima sebagai kualitas pelayanan terbaik merupakan aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk menjamin hak publik dalam memenuhi harapan dan kebutuhannya serta bertujuan untuk menjalin hubungan kepercayaan yang baik antara pemerintah dengan kalangan publik. Hal ini juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif”.

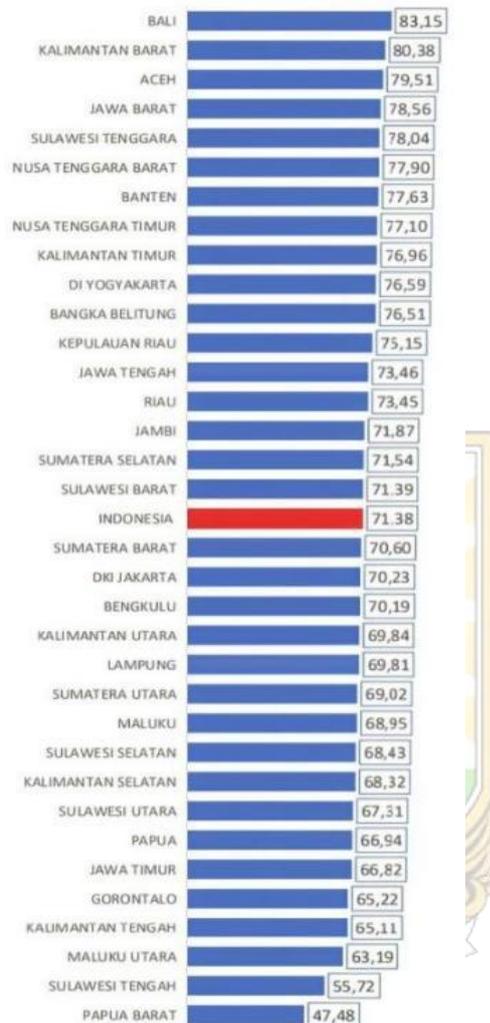
Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan publik 2021 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Menteri PANRB menyatakan bahwa indeks pelayanan publik secara nasional pada tahun 2021 mengalami penurunan dari angka 3,84 menjadi 3,79. Kualitas pelayanan publik yang belum optimal akan mengurangi esensi tujuan pemerintah untuk mewujudkan

kesejahteraan sosial. Jika masyarakat mudah mengetahui kegiatan pemerintahan dan pelayanan yang mereka dapatkan prima, maka warga akan memiliki rasa kepercayaan terhadap pemerintah dan sebagai warga negara akan berpartisipasi mengambil tindakan dalam berbagai kegiatan pemerintah.

Membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik yang salah satunya harus diiringi dengan keterbukaan sehingga pemerintah berkewajiban untuk membuka akses informasi kepada publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) salah satunya bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Dengan demikian keterbukaan informasi publik menjadi dasar bagi pemerintah melaksanakan fungsi pelayanan publik yang transparan.

Informasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan hak asasi manusia sebagai langkah untuk berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai warga negara, masyarakat berhak untuk mengetahui rencana dan alasan kebijakan publik yang mempengaruhi kehidupan orang banyak. Berdasarkan hasil Indeks Keterbukaan Informasi Publik 2021 oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia pada Gambar 1.1, keterbukaan informasi di Indonesia masih tergolong belum baik yaitu berada pada skor 71,38 dengan selang nilai dan kategori kondisi Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) yang ditetapkan Komisi Indonesia sebagai berikut: (1) 0-30

buruk sekali, (2) 31-59 buruk, (3) 60-79 sedang, (4) 80-89 baik, dan (5) 90-100 baik sekali.



Gambar 1. 1 Indeks Keterbukaan Informasi Publik 2021 (Provinsi)

Sumber: *komisiinformasi.go.id*

Pelayanan publik dan keterbukaan informasi merupakan suatu hal yang saling berhubungan dalam tata kelola pemerintah terhadap kehidupan masyarakat dikarenakan keterbukaan informasi menjadi dasar upaya yang penting dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terbuka. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk

melayani masyarakat yang membutuhkan informasi publik secara prima untuk disajikan dan disampaikan kepada masyarakat sehingga terselenggarakannya pemerintahan bersifat terbuka yang menyangkut kepentingan publik.

Berdasarkan fakta pelayanan publik dan keterbukaan informasi di atas, kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efisien dan lemah dengan pelayanan publik dalam keterbukaan informasi di Indonesia masih belum baik. Publik dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah belum dapat memenuhi harapan publik yang mana masih ditemukan kelemahan yang dampaknya merugikan masyarakat yang menerima layanan seperti kurangnya kesadaran dan tanggung jawab pelaksana pelayanan dalam mengemban tugasnya serta prosedur pelayanan yang tidak berjalan sesuai harapan. Untuk itu, perlu dioptimalkan pelaksanaan pelayanan yang prima dalam keterbukaan informasi publik agar terwujudnya pemerintahan yang terbuka.

Disadari bahwa salah satu unsur penyelenggara negara yaitu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) yang merupakan unsur penyelenggara pemerintah daerah sebagai perwakilan rakyat daerah di provinsi/kabupaten/kota. Sebagai bagian dari wilayah Indonesia, Provinsi Sumatera Barat juga mempunyai lembaga Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat yang merupakan bagian salah satu unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang pemerintahan dan hukum dengan fungsi koordinasi, mengintegrasikan dan mensinkronisasikan seluruh penyelenggaraan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat. Dalam mewujudkan keberhasilan

penyelenggaran pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik pada daerah Provinsi Sumatera Barat, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan lembaga yang berpengaruh di dalamnya dengan merujuk pada tugas pokok dan fungsi DPRD.

Dalam Laporan Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat 2021 sebagai tahun terakhir, terdapat 2 (dua) tujuan dan sasaran sebagai Penetapan/Perjanjian Kinerja yang akan dicapai dalam Rencana Strategis Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021-2026 sebagaimana yang tertera pada Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1
Target Penetapan/Perjanjian Kinerja Tahun 2021-2026

No.	Tujuan	Sasaran Strategis	Indikator Sasaran	Target Kinerja Sasaran pada tahun ke-					
				2021	2022	2023	2024	2025	2026
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Peningkatan Pelayanan Kepada Pemangku Kepentingan	Meningkatnya pelayanan kepada Pemangku Kepentingan	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan	90	90	90	90	90	90
2	Peningkatan Kinerja Organisasi	Meningkatnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	A	A	A	A	A	A

Sumber: *Laporan Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat 2021*

Mengenai hasil pengukuran kinerja antara target dan realisasi dalam indeks kepuasan terhadap pelayanan kepada pemangku kepentingan yang tertera pada Tabel 1.2, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat belum mampu mencapai target dengan skor 90 pada salah satu komponen yaitu pada komponen Pelayanan Publik yang mencakup keramahan petugas pelayanan,

kecepatan pelayanan publik, kecepatan publikasi keterbukaan kegiatan kedewanan, penyediaan informasi, serta pelayanan aspirasi.

Tabel 1. 2
Capaian Indeks Kepuasan Pelayanan Pemangku Kepentingan
Per Komponen Pernyataan

No	Komponen Pengukuran	Skor tahun 2021	Persentase capaian (90)
1	Dukungan Sumber Daya Manusia	92,55	102,83
2	Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas	91,83	102,03
3	Penyediaan Sarana dan Prasarana	90,72	100,80
4	Pelayanan Publik	87,50	97,22
5	Pelayanan Keuangan	91,51	101,68

Sumber: *Laporan Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat 2021*

Permasalahan tersebut sudah dipelajari dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat mengambil langkah dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan melaksanakan perkuatan terhadap pelayanan informasi organisasi. Perkuatan tersebut melahirkan aplikasi berbasis android yaitu aplikasi KUBE (Kumpulan Berita) dan ASIK (Aspirasi Publik) yang telah di *launching* pada tanggal 1 Oktober 2021. Terkait tidak tercapainya target skor pada pelayanan publik, aplikasi tersebut dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang berlangsung di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat. Namun, aplikasi tersebut masih belum dijalankan sehingga tidak dapat digunakan karena kendala internal belum ditetapkannya SOP dan tidak adanya tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang akan mengelola aplikasi tersebut (Laporan Kinerja DPRD 2021).

Berdasarkan Laporan Informasi Publik Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat 2019, aplikasi tersebut sudah menjadi rencana tindak lanjut sejak tahun 2019 untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi, namun hingga saat ini pertengahan tahun 2022 aplikasi tersebut masih belum dapat digunakan. Di sisi lain tidak jarang dijumpai keterbatasan publik terhadap sarana dalam memperoleh informasi publik yang biasanya bisa diakses melalui media massa seperti website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

Dengan kondisi tersebut, masyarakat dituntut untuk mencari informasi dengan berkunjung dan berinteraksi langsung dengan institusi yang bersangkutan dan pada tahap inilah proses pelayanan publik berlangsung. Jika pelayanan informasi berbasis teknologi masih belum dapat dijalankan karena tidak adanya SDM yang memenuhi kriteria, satu-satunya solusi yang dapat dijalankan saat ini adalah lebih meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan pelayanan prima.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat, peneliti menemukan beberapa masalah yang sekiranya dapat menghambat pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat yaitu kurangnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan dikarenakan petugas pelayanan yang menyediakan dan memberi pelayanan informasi berada di ruangan yang tidak tetap. Hal ini menyebabkan sulitnya masyarakat memperoleh tujuan mereka karena penerapan prosedur pelaksanaan pelayanan yang berbelit. Selain itu juga terdapat kelemahan

dalam keakurasian produk yang diberikan berupa dokumen informasi yang tidak akurat.

Pada pelayanan publik, hal tersebut merupakan sebuah masalah dikarenakan pihak Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat belum mampu memberikan pelayanan prima seperti dalam halnya kejelasan, kesederhanaan, kedisiplinan, serta keakurasian produk, sehingga tidak terjalankannya pelaksanaan pelayanan publik yang prima dan tidak tercapainya kepuasan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Kualitas pelayanan publik yang baik adalah pelayanan prima yang merupakan inti dari sebuah pelaksanaan pelayanan. Jika kualitas pelayanan publik baik, maka pelaksanaan pelayanan yang dilakukan juga harus maksimal.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik dalam keterbukaan informasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat dengan judul “Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dikemukakan masalah yang terkait dengan Pelaksanaan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat?
- b. Bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat?
- c. Bagaimana kepuasan pemohon informasi terhadap pelayanan keterbukaan informasi publik yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dalam kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
- b. Mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

- c. Mengetahui bagaimana kepuasan pemohon informasi terhadap pelayanan keterbukaan informasi publik yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian, diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam praktek di dunia kerja mengenai bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

2. Bagi Perusahaan

Proses penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat membantu dalam memberikan saran mengenai kualitas pelayanan keterbukaan informasi publik serta dapat menjalin korelasi baik dan kerja sama antara universitas dengan institusi terkait.

3. Bagi Universitas

Kegiatan penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan literasi bagi pembaca terkait bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik pada sebuah lembaga pemerintahan.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat yang beralamat di Jalan Khatib Sulaiman No. 87, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat selama 46 hari terhitung dari tanggal 20 Februari hingga 25 April 2022. Penelitian dilakukan untuk mendapatkan data terkait

pelaksanaan pelayanan informasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Deskriptif (Yana, 2014) adalah pencarian fakta dengan mempelajari masalah tentang kegiatan, pandangan, dan proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian kualitatif (Moleong, 2014) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa persepsi, motivasi, dan tindakan dalam bentuk kata-kata dan bahasa melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian Kuantitatif (Surdaryana, 2022) adalah penelitian yang menekankan pada analisis data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistik.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles dan Huberman (1994):

1. Pengumpulan data, yaitu proses yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.
2. Reduksi data, yaitu menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikannya.
3. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan, merupakan hasil penelitian berupa kesimpulan jawaban dari rumusan masalah yang telah dikumpulkan, direduksi, dan disajikan.

1.6 Kegiatan Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bagian Humas, Protokol dan Publikasi serta di ruangan Perpustakaan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat. Kegiatan penelitian dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui observasi di kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat dengan mengamati dan mencari tau yang berhubungan dengan pelayanan keterbukaan informasi publik. Data diambil melalui wawancara dengan pihak terkait serta dokumentasi untuk menggali informasi dari buku maupun memorial institusi.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan magang atau kuliah kerja merupakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Tempat dan waktu berperan dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu dari lapangan secara langsung. Adapun tempat yang dipilih sesuai latar belakang yang akan dibahas penulis dan melaksanakan magang di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat beralamat di Jalan Khatib Sulaiman No. 87, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Magang dilaksanakan selama 46 hari terhitung dari tanggal 20 Februari hingga 25 April 2022 sesuai dengan jam kerja di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat dan telah disetujui oleh akademik kampus.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan dan penyusunan pada tugas akhir berikut merupakan urutan bab per bab pada setiap pembahasan, diharapkan akan mempermudah pemahaman akan hasil dari kegiatan magang yang telah dicapai. Dalam penyajian tugas akhir ini digunakan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini memuat uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian, manfaat penelitian, kegiatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi penjelasan tentang landasan teori pada penelitian yang mengacu pada buku teks dan buku ajar.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bagian ini menjelaskan gambaran umum tempat melakukan penelitian mengenai profil, visi dan misi, sejarah, struktur organisasi dan tugas masing-masing unit pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini berisi pembahasan mengenai Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

BAB V PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan dan saran atas observasi dan pembahasan yang terkait dengan Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.

