

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era modern saat ini kebutuhan untuk memperoleh informasi merupakan hal yang penting bagi semua kalangan. Dengan adanya teknologi komunikasi yang semakin canggih memungkinkan kita mengakses berbagai macam informasi.

Sebagai Warga Negara kita mempunyai hak mendapatkan informasi yang dijamin oleh konstitusi UUD 1945. Dalam pasal 28F dinyatakan: “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”. Dengan ketentuan tidak bertentangan dengan UUD 1945 dan ideologi Pancasila.

Berdasarkan UUD 1945 pasal 28F tersebut di atas, maka disusunlah Undang-Undang No. 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). UU KIP memberikan jaminan kepada setiap Warga Negara untuk memperoleh informasi yang dikuasai oleh Badan Publik. UU KIP memberikan acuan yang sangat jelas kepada Warga Negara tentang tata cara memperoleh informasi dari Badan Publik. Melalui UU KIP masyarakat dapat memantau setiap kebijakan, aktivitas, maupun anggaran badan-badan publik berkaitan dengan

penyelenggaraan negara maupun yang berkaitan dengan kepentingan publik lainnya.

Agar terlaksananya kegiatan untuk memperoleh informasi tersebut, perlu melakukan keterbukaan akan informasi itu sendiri. Keterbukaan informasi itu akan terlaksana atas suatu hubungan masyarakat (*public relations*) yang baik dengan sumber informasi atau pengelola informasi tersebut.

Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik yang bersifat komersial (perusahaan) maupun non-komersial di sektor publik (pemerintah) maupun privat (pihak swasta). Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas kita menyukainya atau tidak, karena Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan salah satu elemen yang menentukan keberlangsungan suatu organisasi secara positif. Arti penting Humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan teknologi informasi seperti saat ini (Anggoro, 2005:1).

Tugas penting dalam sebuah organisasi / lembaga secara umum memiliki dua ruang lingkup kerja, yaitu melakukan pembinaan hubungan ke dalam (publik internal) dan ke luar (publik eksternal). Yang dimaksud dengan publik internal adalah khalayak yang menjadi bagian dari unit / badan / perusahaan atau organisasi itu sendiri misalnya karyawan dan keluarga karyawan. Sedangkan publik eksternal adalah khalayak yang berada di luar organisasi misalnya masyarakat sekitar, konsumen, pemerhati lingkungan, investor, dan lain sebagainya (Morrison, 2008).

Untuk meningkatkan *goodwill* dan kepercayaan pada pelanggan (pelanggan eksternal) sebuah lembaga memerlukan *Public Relations* (PR), peran *Public Relations* adalah memberikan pelayanan yang terbaik, menciptakan hubungan yang harmonis, menimbulkan pengertian bersama dan mencegah timbulnya kesalahpahaman yang disebabkan kurangnya komunikasi antar berbagai pihak tersebut.

Menurut Tjiptono (2006) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) produk yang diharapkan. Kepuasan dapat diasosiasikan dengan berbagai perasaan, tergantung pada konteks dan jenis jasanya. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2009).

Keterbukaan informasi publik memiliki peranan kehumasan dalam pemerintah. Dasar pemikiran hubungan masyarakat dalam pemerintahan berlandaskan pada dua fakta dasar, yaitu : Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui; karena itu, para pejabat pemerintah mempunyai

tanggungjawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, adanya kebutuhan bagi para pejabat untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial, untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat (Moore:2000). Keterbukaan informasi publik yang merupakan peran dari kehumasan juga telah dilaksanakan Universitas Andalas (UNAND).

Universitas Andalas (UNAND) yang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri tertua di luar pulau Jawa, yang diresmikan oleh Wakil Presiden R.I. M. Hatta pada tanggal 13 September 1956 berupa Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1956. UNAND kini telah banyak mengalami perkembangan yang signifikan, meliputi berbagai aspek termasuk aspek akademik, keuangan, fasilitas, sumber daya manusianya, serta menjalin kerjasama yang baik dengan Perguruan Tinggi Negeri / Swasta, Pemerintah, maupun dunia usaha.

Pada tahun 2008 lahir Undang-Undang Nomor 14 tentang keterbukaan informasi publik, yang melatar belakangi bergulirnya reformasi dalam negara dan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik, mengenai Keterbukaan Informasi Publik disingkat UU KIP yang diterapkan sejak tahun 2010.

UU KIP ini disyaratkan adanya tuntutan bahwa keterbukaan informasi tidak hanya diwajibkan kepada lembaga Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif, tetapi juga badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggara negara atau organisasi non pemerintah, yang mana sejauh ini sebagian atau

seluruh dananya bersumber dari APBN dan APBD, dari sumbangan masyarakat atau luar negeri (UU No.14 tahun 2008).

Atas dasar itulah pada 2 Januari 2015 dibentuklah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di UNAND, sesuai dengan Surat Keputusan Rektor Nomor: 1456/XIII/A/UNAND-2015 tentang Pengangkatan Pengurus Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Berkat keseriusan dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2015-2016 UNAND telah memperoleh peringkat 1 atas Keterbukaan Informasi Publik kategori Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di tingkat Propinsi Sumatera Barat oleh Komisi Informasi Sumatera Barat (KI SUMBAR). Selain itu pada tingkat nasional, UNAND masuk dua puluh besar untuk kategori yang sama. Ini tentu merupakan capaian yang baik atas kinerja dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UNAND (Haluan tanggal 8 September 2016).

Namun fakta ini tidak bisa dibenarkan begitu saja, karena berdasarkan hasil observasi, wawancara singkat dan penelitian langsung peneliti di lapangan terdapat beberapa masalah dalam pelayanan informasi di beberapa unit layanan informasi UNAND, seperti di perpustakaan UNAND yang mana seharusnya memiliki pelayanan yang bagus demi menciptakan kenyamanan pengunjung, ini malah membuat pengunjung tidak nyaman, faktanya yang peneliti temukan di lapangan berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa pengunjung pustaka UNAND mereka merasa tidak puas akan pelayanan yang di berikan oleh PPID maupun karyawan di sana, karena menurut pengunjung pustaka beberapa karyawan Pustaka tidak faham akan tata letak buku-buku yang mereka cari, beberapa rak

buku ada yang berantakan sehingga membutuhkan waktu berjam-jam untuk menemukan buku yang mereka perlukan, menyulitkan mereka untuk mendapatkan buku yang di inginkan, jika di tanya ke layanan informasinya jawabannya hanya “cari saja di sana” menurut saya, ini sangat tidak pantas terjadi dalam sebuah pelayanan informasi yang seharusnya melayani dan memberikan pelayanan terbaik untuk para pemohon informasi.

Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Hendri Dunan selaku staff Humas dan Protokol UNAND bagian PPID, bahwa pada tahun 2016 lalu Aliansi Forum Peduli Pendidikan yang tergabung dalam Unit Kegiatan Mahasiswa Pengenalan Hukum dan Politik Universitas Andalas (UKM PHP UA), Lembaga Advokasi Mahasiswa dan Pengkajian Kemasyarakatan Fakultas Hukum Universitas Andalas (LAM&PK FHUA) dan INTEGRITAS mengajukan ketidakpuasaan terhadap informasi yang diberikan PPID UNAND, terhadap informasi yang diminta mengenai dokumen laporan penggunaan Bus Transportasi Mahasiswa (Bus Kampus) Universitas Andalas tahun 2008 sampai dengan 2016.

Sengketa informasi ini telah bergulir di meja sidang mediasi KI SUMBAR sebanyak 2 (dua) tahapan mediasi, mediasi Tahap Pertama pada 11 Oktober 2016 dan mediasi Tahap Kedua pada 26 September 2016, bertempat di Ruang Mediasi Kantor KI SUMBAR, Jalan Sawo No. 6, Purus V, Kelurahan Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang.

Berdasarkan proses mediasi tersebut diperoleh hasil bahwa PPID UNAND selaku Pihak Kedua menyatakan bersedia memenuhi permohonan informasi dan data mengenai dokumen laporan penggunaan Bus Transportasi Mahasiswa (Bus

Kampus) UNAND tahun 2008 sampai dengan 2016 tersebut kepada Aliansi Forum Peduli Pendidikan yang tergabung dalam UKM PHP, LAM&PK FHUA dan INTEGRITAS sebagai Pihak Pertama.

Pada 23 Agustus 2017 organisasi Aliansi Mahasiswa Peduli Pendidikan yang tergabung dalam UKM PHP, LAM&PK FHUA, KAKI LIMA dan Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas (BEM FHUA) kembali mengajukan permintaan dan permohonan Informasi ke PPID UNAND berupa data mahasiswa BSS Tahun 2015-2017, data mahasiswa yang mengajukan banding Uang Kuliah Tunggal (UKT), mahasiswa yang masuk melalui jalur Mandiri di Universitas Andalas tahun 2016-2017, dan data mengenai alokasi dana UKT mahasiswa semester 9-14.

Beberapa data berhasil didapatkan oleh organisasi Aliansi Mahasiswa Peduli Pendidikan tersebut, namun ada satu data mengenai level UKT yang lumayan susah untuk didapatkan. Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Muhammad Ridho selaku Ketua UKM PHP periode 2016, Muhammad Ridho menyatakan bahwa adanya indikasi informasi yang disembunyikan, sehingga organisasi-organisasi tersebut di atas melaporkan PPID UNAND kepada Komisi Informasi Sumatera Barat (KI SUMBAR), namun sengketa informasi ini tidak sampai bergulir ke meja sidang mediasi KI SUMBAR karena pihak PPID UNAND menyatakan bersedia memenuhi permohonan dan permintaan data mengenai level pada UKT tersebut.

Selain itu pada tahun 2018 BEM-KM UNAND kembali melakukan protes terhadap Spanduk mengenai Tata Cara Berpakaian Mahasiswa di lingkungan

kampus UNAND melalui sosial media, mereka menganggap Spanduk tersebut tidak mewakili mahasiswa di UNAND secara keseluruhan. Dari hasil wawancara Peneliti dengan Hendri Dunan selaku staff Humas bidang PPID pada hari Kamis tanggal 11 Januari 2018, didapatkan informasi bahwa pihak PPID UNAND telah mengajak pihak BEM-KM UNAND untuk mendiskusikan aksi protes mereka tersebut, yang mana hasilnya adalah pihak PPID UNAND mengabulkan permintaan dari pihak BEM-KM UNAND tersebut, untuk mengganti isi spanduk tersebut dengan tema yang dapat mewakili keseluruhan dari mahasiswa UNAND, hasilnya spanduk tersebut menjadi himbuan untuk mahasiswa di UNAND yang masing terpasang hingga saat penelitian ini di laksanakan.

Berdasarkan penjabaran kasus dan fakta yang terjadi tentu ini menjadi salah satu bahan evaluasi untuk peneliti bahwa, prestasi pelayanan yang dicapai oleh PPID UNAND belum sebanding dengan tingkat kepuasan publik (Pemohon Informasi) terhadap kualitas layanan dan keterbukaan informasi pada PPID UNAND yang telah memperoleh peringkat 1 dalam hal Keterbukaan Informasi Publik, di lapangan pun peneliti juga mengalami kesulitan dalam mencari informasi dan terdapat berapa kendala yang terjadi di lapangan karena PPID UNAND tidak transparan dalam memnerikan informasi, dan di lapangan peneliti juga mendapatkan hal yang tidak mengenakan karena beberapa petugas PPID UNAND ataupun karyawan di bidang pelayanan informasi tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

Sehingga membuat peneliti menjadi tertarik untuk meneliti mengenai perangaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemohon informasi tersebut dari

uraian latar belakang di atas maka Peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Universitas Andalas”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan PPID Universitas Andalas?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan pada Layanan PPID Universitas Andalas?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi PPID Universitas Andalas?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui Kualitas Layanan PPID Universitas Andalas
2. Mengetahui Tingkat Kepuasan pada Layanan PPID Universitas Andalas
3. Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi PPID Universitas Andalas

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Andalas.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tentang pelayanan dan kepuasan dari pemohon informasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tanggapan dari Pemohon Informasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan, agar dapat membantu PPID Universitas Andalas dalam melaksanakan kebijakan dan dapat menentukan strategi dalam pelayanan masyarakat.
3. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan untuk PPID UNAND agar dapat konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik untuk pemohon informasi.

