

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGINTEGRASIAN INFORMASI
MELALUI PUSAT INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK, DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG**

Nur Vita Rahmawati, Titik Djumiarti
Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik (PIP) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dalam kenyataan pelaksanaan pengintegrasian informasi di PIP yang dilakukan masih terdapat permasalahan yaitu tidak tepatnya waktu pemenuhan permohonan informasi yang lebih dari 10 hari ketentuan maksimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif menggunakan analisis taksonomi dengan unsur yang diteliti yaitu pencapaian tujuan dikatakan berhasil didukung oleh faktor organisasi berupa pembagian kerja yang jelas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mencapai tujuannya sebagai perwujudan sentralisasi informasi, namun terdapat faktor pekerja yang menghambat pelaksanaan yaitu masih kurangnya kemampuan teknologi yang dialami pegawai dalam pengintegrasian informasi. Kedua, integrasi dipengaruhi faktor lingkungan yang kondusif sehingga mendukung pengintegrasian informasi, namun faktor pekerja menghambat pengintegrasian informasi karena terdapat *rolling* pegawai yang menyebabkan pegawai baru diharuskan memahami tugasnya dari awal. Ketiga, adaptasi didukung oleh faktor organisasi berupa pembagian kerja sesuai dengan SOP sehingga meminimalisir kesalahan pada saat proses adaptasi dilakukan, namun faktor pekerja menghambat pelaksanaan adaptasi karena kurangnya pemahaman perangkat mengenai pengintegrasian informasi. Rekomendasi untuk peneliti lain diharapkan dapat meneliti bentuk kelembagaan dan kedudukan PIP.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, Pengintegrasian Informasi*

ABSTRACT

This study aims to describe the effectiveness of information integration services through the Public Information Center (PIP) in the Office of Communication, Informatics, Statistics and Coding of Semarang City. In reality, the implementation of information integration in PIP is still a problem that exact time of fulfilling the request for information that is more than 10 days maximum conditions. The method used in this study is descriptive qualitative using taxonomic analysis with examine the element that achievement of objectives said to be successfully supported by organizational factors in the form of a clear division of labor according to the Standard Operating Procedure (SOP) in achieving its goal as realization of information centralization, but there are factors that inhibits the implementation is the lack of technological capabilities experienced by employees in the integration of information. Second, integration is influenced by conducive environmental factors that support the integration of information, but labor factors inhibits the integration of information because there are rolling employees that cause new employees to be required to understand their tasks from the beginning. Third, adaptation is supported by organizational factors in the form of a division of labor in accordance with the SOP so as to minimize errors when the adaptation process is carried out, but the worker factor inhibits the implementation of adaptation due to lack of understanding of the device regarding information integration. Recommendations for other researchers are expected to examine the institutional form and position of PIP.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Information Integration*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu inovasi yang dikembangkan di Kota Semarang adalah Pusat Informasi Publik (PIP) Kota Semarang. PIP Kota Semarang ini merupakan wadah pelayanan publik berupa tiga pelayanan yaitu pelayanan permohonan data dan informasi, P3M (Pusat Pengelolaan dan Pengaduan Masyarakat) dan penyediaan fasilitas publik berbasis TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang diselenggarakan oleh instansi penyedia layanan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Pusat Informasi Publik sebuah lembaga yang awalnya dikelola oleh Sekretariat Daerah Kota Semarang yang kemudian dikelola Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang karena perubahan SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja), dalam pengintegrasian informasi di seluruh Kota Semarang dengan Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik sebagai

pengelola inti PIP. Sesuai dengan tugas dan fungsi yang dijelaskan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang bahwa Seksi-seksi di bawah bidang tersebut bertanggung jawab atas pelaksanaan PIP khususnya mengenai pengintegrasian informasi yang dilakukan.

Pelayanan Pusat Informasi Publik dikatakan inovasi pelayanan karena memberikan kemudahan pada masyarakat untuk memperoleh informasi dengan pemusatan atau pengintegrasian yang dilakukan. Salah satunya yaitu pengintegrasian informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi Daerah atau PPID utama yang terdapat pada PIP yang kemudian dibantu setiap PPID pembantu yang terdapat pada setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk menyelesaikan permohonan informasi yang diminta oleh masyarakat.

Menurut Perwal Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Pusat Informasi

Publik Kota Semarang PIP dimaksudkan sebagai terobosan agar mampu memberikan pelayanan informasi secara prima yang dibutuhkan masyarakat serta mendukung keterbukaan informasi publik. Sedangkan tujuan PIP antara lain:

1. Menampilkan dan mempublikasikan informasi dan dokumentasi melalui teknologi, informasi dan komunikasi.
2. Sebagai bentuk kontribusi dan kepedulian Pemerintah Daerah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis TIK.
3. Akulturasi dan pencerdasan wawasan melalui TIK kepada masyarakat, baik lokal ataupun nasional serta internasional.
4. Perwujudan sentralisasi informasi dan dokumentasi serta pengaduan masyarakat

Sesuai dengan tujuan PIP poin ke 4 yaitu perwujudan sentralisasi informasi dan dokumentasi serta pengaduan masyarakat. Pada penelitian kali ini difokuskan pada tujuan PIP yang mana perwujudan sentralisasi informasi berupa PPID utama yang

berada di dalam PIP dan kemudian PPID pembantu yang terdapat di masing-masing OPD Kota Semarang.

Terdapat 232 PPID yang tersebar di 34 OPD (Setda, Dinas, Badan, Kantor) 16 Kecamatan, 177 Kelurahan dan 5 Perusda yang wajib melayani permohonan informasi di tempat kerjanya. Namun, setelah ada PIP yang didalamnya terdapat PPID utama maka pelayanan informasi dapat dipusatkan kepada PIP. Walaupun pengintegrasian informasi yang dilakukan dengan baik oleh PPID utama di PIP dengan bantuan PPID pembantu di setiap OPD yang seharusnya mempermudah kinerja OPD dalam pemenuhan informasi masyarakat, tetapi masih terdapat masalah yang ditemui dalam hal kecepatan pemenuhan informasi.

Sejauh ini pelaksanaan pelayanan pengintegrasian informasi di Pusat Informasi Publik masih mengalami berbagai permasalahan yaitu kurangnya respon dari PPID maupun dari Dinas terkait mengenai pemenuhan data yang diminta oleh pemohon. Pegawai PPID yang bertugas juga menjelaskan bahwa permohonan data dapat dipenuhi

maksimal 10 hari kerja namun dalam kenyataannya masih ditemukannya lamanya respon yang diberikan oleh PPID.

Lamanya respon pemenuhan informasi tersebut dapat berasal dari koordinasi yang kurang baik dari PPID utama dan PPID pembantu di setiap OPD, ataupun masalah internal yang terdapat pada setiap OPD yang mungkin berkaitan dengan pihak lain. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mendukung dalam efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat

Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

D. Kajian Teori

Manajemen Publik

Manajemen menurut Hasibuan (2006:1-2) berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu

proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut G.R Terry (2009:9-10) manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangible*). Usahanya ialah mencapai hasil-hasil yang spesifik; biasanya dinyatakan dalam bentuk sasaran-sasaran. Upaya dari kelompok menunjang pencapaian tujuan yang spesifik itu. Manajemen dapat dinyatakan sebagai tidak berwujud (*intangible*), karena tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan hasilnya, yakni output pekerjaan yang cukup, ada kepuasan pribadi, produk dan servisnya lebih baik.

Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Poerwadarminta (1995:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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.

Menurut Moenir (2006:186) manajemen pelayanan adalah

manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan public berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak & kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Efektivitas

Efektivitas menurut Steers (1985:5) dijabarkan berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber-dayanya yang langka dan berharga secara sependai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya.

Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu:

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target konkret, memiliki sumber daya yang mendukung dan memiliki periode waktu tertentu.
2. Integrasi
Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk

mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Faktor-faktor Efektivitas

Organisasi menurut Steers (1985: 9-11)

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksudkan dengan struktur ialah hubungan yang relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber-daya manusia.

2. Lingkungan

Efektivitas berpusat pada lingkungan pekerjaan suatu organisasi. Lingkungan itu mencakup dua aspek yang walaupun agak berbeda, namun berhubungan yaitu lingkungan intern dan ekstern.

3. Karakteristik Pekerja

Perhatian harus diberikan kepada peranan perbedaan individual antara para pekerja dalam hubungannya dengan efektivitas. Pekerja yang berlainan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Secara umum akan diperlihatkan bahwa para manajer memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu perusahaan melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran.

E. Metode Penelitian

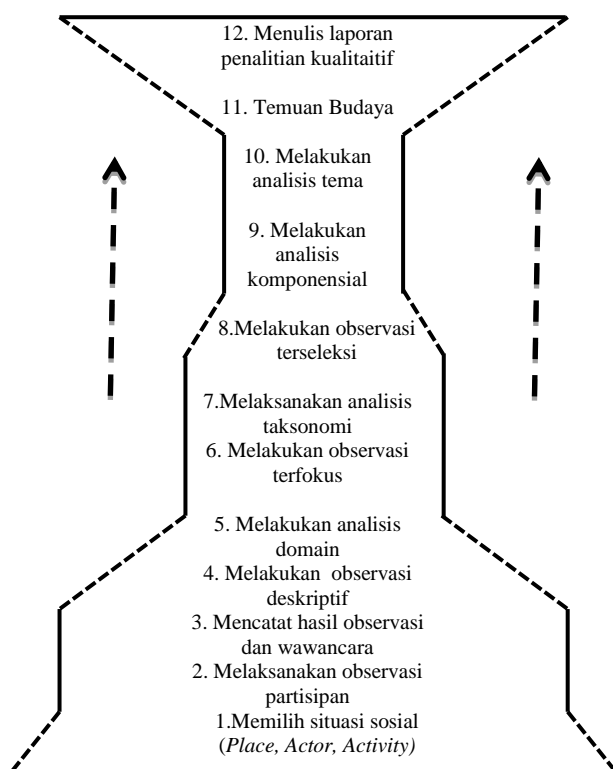
Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yang meneliti dengan pemecahan masalah dengan membandingkan gejala-gejala yang dikemukakan, mengadakan klarifikasi gejala-gejala dan menetapkan pengaruh antar gejala yang dikemukakan.

Analisis Data

Analisis data lapangan dilakukan menggunakan analisis Spadley dalam Sugiyono (2012: 254)

Gambar 1. 1
Tahap Penelitian Kualitatif
Menurut Spradley



Sumber: Sugiyono (2012:254)

Kualitas Data

Kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau kepercayaan terhadap hasil dan penelitian. Menurut Sugiyono

(2009:274) terdapat tiga macam pemeriksaan teknik triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi data, karena data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada waktu pagi hari sehingga narasumber masih segar.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Faktor yang

Menentukan Efektivitas

Pencapaian Tujuan dalam

Pusat Informasi Publik

Faktor-faktor yang menentukan dalam efektivitas pengintegrasian informasi dalam Pusat Informasi Publik meliputi karakteristik organisasi, lingkungan dan pekerja.

Dalam pelaksanaan pengintegrasian informasi, organisasi

menentukan pencapaian tujuan dalam pengintegrasian informasi di PIP. Organisasi memiliki sub indikator pembagian kerja dan struktur organisasi. Pembagian kerja pada PIP dan PPID sudah jelas tertera pada SOP yang mendorong pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Pusat Informasi Publik untuk melaksanakan pencapaian tujuan yaitu perwujudan sentralisasi informasi di Kota Semarang. Struktur organisasi yang tidak terlalu kaku mempengaruhi komunikasi antara atasan dan bawahan yang menjadikan komunikasi mereka lancar sehingga pembagian kerja sesuai dengan SOP dan juga mendorong pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Pusat Informasi Publik.

Selain itu, karakteristik lingkungan juga dapat menentukan pencapaian tujuan dalam Pusat Informasi Publik. Lingkungan berpengaruh terhadap suatu pencapaian tujuan pada inovasi pelayanan publik, khususnya pengintegrasian informasi yang bertujuan mewujudkan sentralisasi informasi dan bermanfaat terhadap

penyaluran informasi dari OPD-OPD kepada masyarakat. Lingkungan pada sekitar PIP kondusif karena letaknya berada di pusat kota, mudah dijangkau masyarakat karena letaknya di balai kota sehingga mendukung keterbukaan informasi semakin cepat kepada masyarakat. Dengan tempatnya ada di balai kota juga maka dekat juga dengan beberapa OPD yang letaknya di balai kota sehingga pemenuhan informasi yang berasal dari OPD juga dapat terpenuhi dengan cepat ke masyarakat, kemudian didukung juga respon masyarakat baik ditandai dengan jumlah masyarakat yang semakin meningkat setiap tahunnya membuktikan bahwa pencapaian tujuan sebagai perwujudan sentralisasi informasi didukung oleh lingkungan dan respon masyarakat yang baik.

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Pusat Informasi Publik berupa pengintegrasian informasi didukung oleh pegawai yang kompeten dengan pelatihan dan pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) berupa Bimtek dan Diklat. Bukan hanya pengembangan SDM

yang diperhatikan, tetapi kemampuan teknologi setiap pegawai berpengaruh terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik di PIP, kemampuan teknologi pegawai berpengaruh terhadap teknologi yang di berikan PIP, teknologi sebagai perantara dan pendukung pencapaian tujuan yang diinginkan oleh PIP. Namun, pada pelaksanaan pengelolaan informasi oleh PPID pembantu masih mengalami kendala yaitu kurangnya pemahaman terhadap pengelolaan informasi yang menggunakan teknologi sehingga menghambat PIP dalam pencapaian tujuan.

b. Analisis Faktor yang

Menentukan

Efektivitas Integrasi dalam

Pusat Informasi Publik

Faktor-faktor yang menentukan dalam efektivitas pengintegrasian informasi dalam Pusat Informasi Publik meliputi karakteristik organisasi, lingkungan dan pekerja.

Dalam pengintegrasian informasi, proses koordinasi dan komunikasi diperlukan untuk kelancaran pelaksanaannya. Faktor pertama yang menentukan efektivitas

integrasi yaitu karakteristik organisasi.

Karakteristik organisasi yang berupa pembagian kerja dan struktur organisasi yang jelas tertera dalam SOP berpengaruh terhadap kinerja pegawai PPID pembantu dan PIP menjadi lancar dalam proses komunikasi dan koordinasinya. Namun di dalam pelaksanaan proses integrasi tersebut masih terdapat kekeliruan dalam hal urusan dinas mana yang benar untuk memenuhi permohonan informasi yang diminta masyarakat.

Selain itu, karakteristik lingkungan juga dapat menentukan efektivitas integrasi dalam Pusat Informasi Publik. Lingkungan menentukan efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP. Lingkungan kondusif di sekitar PIP yang berada di balaikota dengan beberapa OPD yang letaknya di PIP maka mempermudah proses komunikasi dan koordinasi yang dilakukan sehingga integrasi yang dilakukan juga lancar.

Karakteristik pekerja dapat menentukan efektivitas integrasi di

PIP. Karakteristik pekerja dapat dilihat dari pelatihan yang dilakukan oleh Diskominfo kepada PPID pembantu yaitu berupa Diklat dan Bimtek mengenai bagaimana pengelolaan informasi yang benar sehingga berpengaruh terhadap kinerja pengelolaan informasi untuk membantu proses integrasi yang dilakukan. Namun, masih terdapat pemahaman pegawai yang kurang mengenai pengelolaan informasi karena terjadinya *rolling* sehingga mengharuskan setiap pegawai baru yang bertugas belajar dari awal dalam mengelola informasi.

c. Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Adaptasi dalam Pusat Informasi Publik

Faktor-faktor yang menentukan dalam efektivitas pengintegrasian informasi dalam Pusat Informasi Publik meliputi karakteristik organisasi, lingkungan dan pekerja.

Faktor pertama yang menentukan efektivitas adaptasi yaitu karakteristik organisasi. Karakteristik berupa struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas sesuai dengan SOP

meminimalisir kesalahan-kesalahan pada saat proses adaptasi dilakukan, sehingga proses komunikasi dan koordinasi juga lancar dilakukan.

Selain itu, karakteristik lingkungan juga dapat menentukan efektivitas adaptasi dalam Pusat Informasi Publik. Lingkungan yang kondusif seperti balaikota berada di pusat Kota Semarang sehingga banyak masyarakat mudah menjangkau PIP dan banyak OPD mendukung dengan adanya pengintegrasian informasi yang dilakukan sehingga adaptasi mudah dilakukan selanjutnya pengintegrasian informasi menjadi lebih mudah dilakukan seiring berjalannya waktu.

Karakteristik pekerja dapat menentukan efektivitas adaptasi di PIP. Pengembangan SDM yang dilakukan berupa Bimtek dan Diklat dapat menjadikan proses adaptasi yang dilakukan berjalan dengan lancar. Namun pada kenyataannya, proses adaptasi terkendala dengan pemahaman perangkat yang kurang mengenai inovasi pelayanan publik. Namun, pelaksanaan pengintegrasian informasi dapat berjalan dengan

lancar seiring dengan pengembangan SDM yang telah dilakukan terus menerus.

3. PENUTUP

Kesimpulan

Efektivitas pelayananan pengintegrasian informasi di Pusat Informasi Publik dilihat dari 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Pencapaian tujuan dilihat dari manfaat yang dihasilkan dari berbagai nilai antara lain nilai kemudahan, nilai kepuasan, dan nilai kenyamanan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi. Perwujudan sentralisasi informasi Kota Semarang sudah sesuai dengan pencapaian tujuan PIP dibuktikan dengan OPD terkait terbantu dengan adanya pemusatan informasi sehingga mempermudah kinerja OPD dalam pemenuhan kebutuhan terhadap kebutuhan masyarakat.

Integrasi dilihat dari proses koordinasi antara PPID Utama dengan PPID Pembantu, koordinasi dan komunikasi dilakukan melalui fasilitas teknologi yaitu *whatsapp* namun masih terdapat kendala pada

disposisi kepada OPD terkait yang kadang masih keliru dalam hal urusan dinas mana yang benar untuk memenuhi permohonan informasi yang diminta masyarakat.

Adaptasi pada awal pelaksanaan pengintegrasian terdapat kendala yaitu keterbatasan anggaran, pemahaman inovasi dari beberapa perangkat daerah yang berbeda-beda. Strategi yang dilakukan dalam menghadapi proses adaptasi tersebut adalah pemahaman dari masing-masing pekerja yaitu berkomunikasi dengan OPD lain dan terdapat Bimtek dari Diskominfo untuk PPID pembantu setiap dinas.

Faktor yang mendorong efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP meliputi:

- a. Pembagian kerja dan struktur organisasi sesuai SOP
- b. OPD di lingkungan balai kota mempermudah pengintegrasian informasi
- c. Proses koordinasi dan komunikasi antara PPID utama dan pembantu lancar
- d. Penyaluran informasi ke masyarakat menjadi lebih mudah oleh OPD

e. Pengembangan SDM melalui Diklat dan Bimtek oleh Diskominfo Kota Semarang

Faktor penghambat efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi di PIP meliputi:

- a. SDM kurang memahami pengelolaan informasi karena *rolling*
- b. Kekeliruan dalam hal urusan dinas untuk memenuhi permohonan informasi

Saran

1. Untuk mendukung konsistensi nilai-nilai pelayanan pihak Pusat Informasi Publik dapat mempelajari dari dunia luar untuk mengembangkan inovasinya dari segi kualitas pelayanannya dan teknologi sebagai penunjang keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik.
2. Pengembangan SDM berupa Bimtek dan Diklat dilakukan berkala untuk mengatasi pegawai yang terkena *rolling* pada sebuah dinas sehingga pada saat pegawai baru yang bertugas sebagai PPID utama dapat dengan mudah mengelola informasi dengan baik, serta peningkatan koordinasi lebih

ditekankan untuk pegawai baru yang bertugas sebagai PPID pembantu untuk membantu kelancaran pengelolaan informasi.

3. Pemahaman mengenai urusan dinas yang menangani permintaan informasi yang diinginkan oleh masyarakat bagi PPID utama agar meminimalisir kekeliruan mengenai disposisi yang ditujukan kepada dinas yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah (Edisi Revisi)*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. BumiAksara.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Pusat Informasi Publik Kota Semarang
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*,

Kualitatif dan R&D.
Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2012. *Metode
Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif dan R&D.*
Bandung: Alfabeta.

Terry, George R. 2009. *Prinsip-
Prinsip Manajemen
(cetakan 10)*. Jakarta: PT.
Bumi Aksara.