

---

**Layanan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat  
Pemerintah Kota Kupang**  
*Public Information Services and Public Complaints of The Kupang City  
Government*

Yohanes Payong  
STIKOM Uyelindo Kupang  
E-mail: [kunangpayong@gmail.com](mailto:kunangpayong@gmail.com)

---

**Abstract.** *The need for public information is increasing in developing personalities in the social environment. Information services and public complaints are a basic right for citizens in accordance with the mandate of Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Openness, where there are several types of information, including: information that must be provided and announced periodically, immediately, and which available at any time. The Regional Apparatus Organization (OPD) within the Kupang City Government has not fully implemented the mandate of the law as mentioned above. Based on the section that handles public information at the Regional Apparatus Organization in the City Government of Kupang, 35% (OPD) stated that there is already public information, but it is still limited to one particular section, not specifically in one unit. Meanwhile, 32% (OPD) of the units assigned to handle public complaints had units/divisions but were in certain fields/sections. Regarding public information services, the majority of 48% (OPD) use it through social media. Meanwhile, only 2 (OPD) use the website, this is a result of the lack of OPD that have a website or portal. While the media used to monitor the progress of public complaint services indicated that 38% (OPD) used email/telephone. The average value of public information services is 54.7% in the "Not Good" category. For that, it is necessary to increase the performance of OPD. Based on the results of the gap analysis, there is an expectation value that is greater than the perception. There is a gap criterion that is not satisfied with a value between 29 and 40. This shows that all OPD conditions related to public information services and public complaints are not as expected. Likewise, the media for access to public information and complaint services are still far from expectations.*

*Keywords: Media, Public Information Services, Public Complaints*

**Abstrak.** Informasi semakin dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengembangkan kepribadian pada lingkungan sosialnya. Layanan terhadap informasi publik dan pengaduan masyarakat menjadi hak pokok bagi warga negara. Amanat UU No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, terdapat beberapa jenis informasi sebagai berikut: informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, informasi yang tersedia setiap saat. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Kota Kupang belum sepenuhnya melaksanakan amanat UU tersebut diatas. Berdasarkan unit atau bagian yang menangani informasi publik, OPD pada Pemerintah Kota Kupang terdapat 35% (OPD) menyatakan sudah ada namun masih berada di salah satu bagian tertentu, dan belum secara spesifik pada salah satu unit. Sedangkan unit yang ditugaskan untuk menangani pengaduan masyarakat terdapat 32% (OPD) yang sudah ada unit/bagian namun berada pada bidang/bagian tertentu. Terkait dengan layanan informasi kepada masyarakat mayoritas OPD 48% menggunakan melalui sosial media untuk menyampaikan layanan informasi kepada masyarakat. Sedangkan menggunakan website hanya 2 OPD, hal ini disebabkan minimnya OPD yang memiliki website atau portal. Sementara media yang digunakan untuk memantau progress atau perkembangan layanan pengaduan masyarakat terdapat penggunaan media 38% OPD menggunakan email/telpon. Rata-rata layanan informasi publik dengan nilai 54,7% dengan kategori kriteria "Tidak Baik". Untuk itu diperlukan adanya peningkatan kinerja OPD terkait hal tersebut. Berdasarkan hasil analisis gap terdapat nilai harapan lebih besar dari persepsi, terdapat kriteria kesenjangan

---

adalah Tidak Puas dengan nilai antara 29 sampai 40. Hal ini menunjukkan bahwa semua kondisi OPD terkait layanan informasi publik maupun pengaduan masyarakat tidak sesuai dengan yang diharapkan. Demikian halnya dengan media untuk akses informasi publik dan layanan pengaduan masih jauh dari harapan.

*Kata Kunci: Media, Layanan Informasi Publik, Pengaduan Masyarakat*

---

## PENDAHULUAN

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. 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. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU No 14 Tahun 2008).

Tindakan yang disarankan untuk memperbaiki implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik adalah penyesuaian regulasi KIP di Kemendagri, penyusunan program yang jelas untuk implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, dan menciptakan sistem bank data dan informasi publik pada pemerintah Kota Kupang. UNPD menyebutkan, guna menuju "*good governance*", salah satu karakteristik yang ditegaskan, yakni "*transparency and accountability*". Penerapan keterbukaan informasi publik merupakan wujud penyelenggaraan negara demokratis, transparan, dan bertanggung jawab yang mengedepankan kedaulatan rakyat. Terlebih hak untuk mendapatkan informasi merupakan hak setiap individu yang harus dihormati bagi seluruh penyelenggara pemerintahan sebagai sarana mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan publik (Pambayun, 2017). Berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh (Sjoraida. F. D, 2015,) bahwa masyarakat tidak puas atas pelayanan informasi yang diberikan, hal ini terlihat dari tingginya sengketa informasi publik. Faktor yang menyebabkan implementasi kebijakan KIP tidak berjalan efektif, yaitu: (1) struktur organisasi dan kewenangan pelaksana yang tidak memadai; (2) sosialisasi pelaksanaan kebijakan kepada target sasaran (masyarakat) tidak terlaksana dengan baik dan luas; (3) Program aksi yang tidak menyeluruh dan lengkap sesuai dengan UU; (4) Sumber daya yang tidak cukup membiayai kegiatan operasional; serta (5) pemahaman kebijakan keterbukaan informasi publik belum membuka mindset tertutup sehingga atmosfer keterbukaan menjadi tidak terlaksana dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Untuk itu beberapa hal perlu dipertimbangkan adalah (1) perlu dibentuk struktur organisasi khusus dengan membentuk PPID utama, sekretaris PPID, dan PPID pembantu sehingga pelayanan informasi publik lebih sistematis, terkoordinasi dan sinergis; (2) melakukan sosialisasi efektif kepada masyarakat mengenai mekanisme dan tata cara permohonan informasi publik; (3) Meningkatkan sumber daya.

Disisi lain hasil penelitian (Hereyanto, 2017) menunjukan analisis capaian keterbukaan informasi publik secara kelembagaan upaya Pemerintah Kota telah membentuk lembaga PPID dan PPID pembantu. Dengan ketersediaan media penyampaian secara *online* melalui website maupun penyampaian informasi melalui media cetak dan eletronik (televisi lokal) maka terdapat kemudahan dalam mengakses informasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan pada Pemerintah Kota.

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi implementasi pelayanan informasi publik. Seperti yang dikemukakan oleh (Indah T, 2018) bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi sudah cukup terpenuhi dengan baik, hanya saja terdapat kendala pada faktor sumber daya yaitu kurangnya jumlah staf seksi pelayanan informasi publik yang merupakan implementor dalam kebijakan tersebut, selain itu belum terpenuhinya fasilitas penunjang seperti kamera profesional. Meskipun jumlah staf yang kurang memadai, implementor memiliki keahlian dalam menjalankan kebijakan tersebut yaitu mampu mengoperasikan website dan juga media sosial sebagai sarana menyebarluaskan informasi publik. Hal tersebut menjadi salah satu penunjang keberhasilan implementasi kebijakan yang dijalankan.

Sesuai dengan amanat UU Keterbukaan Informasi Publik tersebut terdapat beberapa jenis informasi yaitu:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala (Pasal 9 UU KIP);
2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta (Pasal 10 UU KIP);
3. Informasi yang tersedia setiap saat (Pasal 11 UU KIP); dan
4. Informasi yang dikecualikan (Pasal 17 UU KIP).

Setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Kupang perlu untuk melakukan identifikasi berbagai kebutuhan informasi publik tersebut kepada masyarakat pengguna informasi. Berbagai jenis informasi sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik tersebut setidaknya dapat diakses secara mudah oleh masyarakat luas. Untuk itu diperlukan identifikasi berbagai kebutuhan layanan publik bagi setiap Organisasi Perangkat Daerah sesuai dengan amanat UU Keterbukaan Informasi Publik pasal 9, 10, dan 11.

Namun perlu adanya dukungan infrastruktur teknologi informasi antara lain, konektivitas infrastruktur jaringan, layanan, sumber daya manusia dan aplikasi.

Unit atau bagian secara spesifik untuk menangani informasi publik pada setiap OPD Kota Kupang masih bersifat inisiatif secara mandiri pada setiap bidang masing-masing disetiap OPD. Selain itu tugas dan tanggung jawab terkait informasi publik pada unit tersebut belum ditetapkan secara jelas dalam sebuah kebijakan. Sedangkan media yang digunakan untuk mengakses informasi publik dan pengaduan masyarakat belum secara spesifik pada salah satu bentuk media yang sesuai. Dari berbagai alternatif media seperti papan pengumuman, telepon/ HP, SMS, E-Mail, Sosial Media bahkan website OPD menjadi pilihan untuk menyampaikan informasi publik dan layanan pengaduan. Namun demikian setiap OPD dengan pola dan manajemen

tersendiri untuk mengelola informais publik dan layanan pengaduan. Sejalan dengan perkembangan saat ini tuntutan kebutuhan masyarakat semakin kompleks termasuk tingkat respon masyarakat terhadap suatu persoalan/pengaduan dengan harapan informasi secepatnya dapat diperoleh. Untuk itu maka sangat diperlukan untuk mengetahui media yang cendrung digunakan untuk akses informasi publik dan layanan pengaduan pada msing-masing OPD Kota Kupang.

Terkait dengan jenis kelompok informasi sesuai amanat undang-undang Keterbukaan Informasi Publik maka perlu adanya pemetaan

Saat ini perkembangan sarana telekomunikasi dan perangkat pendukung lainnya (samrtphone, komputer, laptop, wifi, tingginya pengguna paket data) yang semakin pesat dikalangan masyarakat. Berdasarkan data statistik masyarakat Kota Kupang pengguna telepon *seluler* (HP) 84,13%, terjadi peningkatan sebesar 1,94% dari tahun 2017. Sedangkan masyarakat Kota Kupang memiliki telepon seluler (HP)/*Nirkabel* 76,02%, tahun 2018, Sedangkan yang menggunakan Komputer PC/Dekstop, Laptop, Notebook, Tablet 39,55% pada tahun 2018. terjadi peningkatan 3,39% pada tahun sebelumnya. Terkait dengan akses internet (termasuk Facebook, Twiter, BBM, Whatsapp) 58,19% terjadi peningkatan 6,88% pada tahun sebelumnya (BPS, 2018). Hal ini menunjukkan adanya infrastruktur konektivitas jaringan telekomunikasi di Kota Kupang berdampak sangat baik. Namun infrastruktur konektivitas TIK, dan layanan aplikasi pada setiap OPD belum secara optimal.

Kebutuhan akan sebuah media layanan informasi publik dan pengaduan masyarakat pada setiap OPD Kota Kupang tergantung seberapa besar kebutuhan akan data dan informasi antar pemerintahan, pelaku usaha, dan kepada masyarakat. Website pemerintah (OPD) bukan sekedar membangun / membuat namun yang terpenting adalah bagaimana mempertahankan eksistensi media layanan informasi tersebut agar bermanfaat bagi pemerintah, pelaku usaha, masyarakat, dan *stakeholder* lainnya. Substansi nilai data dan informasi pada masing-masing OPD menjadi bagian terpenting keberadaan sebuah media layanan informasi OPD terkait layanan infromasi publik dan layanan pengaduan masyarakat.

Memasuki era digital Pemerintah kota Kupang mencanangkan gerakan *Samart City*. Masyarakat Kota Kupang membutuhkan inovasi baru dalam hal layanan informasi publik. Layanan informasi publik digital adalah solusi untuk mengubah sistem pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros. Walaupun masih sangat sulit untuk bisa diterapkan, namun layanan informasi publik digital harus segera diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat. Di diberbagai kota besar dan maju, penerapan pelayanan publik digital kemudian melahirkan mekanisme birokrasi pemerintahan baru yang dinamakan *e-government*. Dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik maka tidak dapat dipungkiri lagi peran teknologi informasi dapat mampu menjebatani layanan informasi publik.

Senada dengan (Rahadi, D.R, 2007) adopsi teknologi informasi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang terdiri dari 3 variabel

utama, yaitu manfaat dirasakan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan penerimaan TI (*acceptance IT*). Hasil penelitian menunjukkan kemudahan penggunaan dan manfaat dirasakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan TI. Sebaliknya kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat dirasakan. Pemerintah merasakan manfaat penggunaan TI dalam memberikan pelayanan kepada sektor publik. Sebaliknya walaupun teknologi informasi banyak memberikan kemudahan dan memberikan manfaat yang besar namun penerimaan teknologi masih terbatas. Diharapkan dengan kemudahan penggunaan yang diberikan TI, dapat berdampak pada penerimaan TI, karena pada umumnya TI sudah terbukti dapat memberikan kemudahan dalam membantu kegiatan di sektor publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat. Harapan yang lain dikemukakan oleh (Fahlefi Z, 2014) penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data bagi pelayanan publik telah terlaksana dengan baik. Namun demikian para pegawai pengelola data masih membutuhkan pendampingan oleh pihak pengembang *software*. Disamping itu penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data tersebut masih terus perlu dikembangkan agar dapat mengalami peningkatan dalam hal koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain yang terkait secara eksternal.

Salah satu layanan publik adalah layanan pengaduan masyarakat dimana citra pemerintah sangat penting dimata masyarakat. Layanan Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, layanan kebutuhan masyarakat, dan seberapa dekat masyarakat terhadap pemerintah. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. (Mindart, et al, 2015) menguraikan aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang di-fokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*): 1) Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan. 2) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan. 3) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan. 4) Pengembangan kebijakan yang mendukung.

Berdasarkan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Birokrasi di Indonesia dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah telah mengembangkan mekanisme publik komplain sebagai sarana yang diamatkan dalam PP tersebut dengan menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk kotak saran, *hotline*, sms atau *email*, atau bahkan ada ruang khusus untuk penyampaian keluhan. Selain itu juga, Pemerintah juga telah mengamanahkan kepada birokrasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

(Topohudoyo dan Budiyo 2017) dalam penelitiannya mengemukakan pengembangan website sebagai media layanan informasi publik terkait dengan layanan pemerintahan desa secara online, menunjukkan terjadinya dinamika komunikasi dan informasi di tingkat masyarakat. Saat ini pemerintah beserta warga merasa cukup gembira dengan hadirnya sarana *website* sebagai media yang bisa mengkomunikasikan dua kepentingan. Kepentingan pemerintah desa yang sangat membutuhkan forum atau media komunikasi untuk menyebarluaskan informasi tentang pelayanan publik bagi proses pemerintahan untuk mengeliminir *image* pemerintahan yang kurang transparan dan demokratis.

Pemanfaatan program *layanan pengaduan berbasis elektronik* menunjukkan suatu kemajuan. Namun, juga ada beberapa faktor kurangnya internal support Pemerintah Kota Kupang, serta sarana dan prasana yang perlu diadakan pembenahan. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahawa semua Perangkat Daerah (OPD) Kota Kupang telah dilengkapi dengan sarana internet.

Untuk itu tidak menjadi halangan bagi pemerintah Kota Kupang dalam hal ini OPD untuk mengimplemenatsikan layanan informasi publik, dan layanan pengaduan masyarakat secara digital atau elektronik.

Penggunaan telepon seluler (HP) masyarakat Kota Kupang tahun 2016 84,13%, dan terjadi peningkatan sebesar 1,94% dari tahun 2017. Sedangkan yang menggunakan Komputer PC/Dekstop, Laptop, Notebook, Tablet 39,55% pada tahun 2018. Masyarakat Kota Kupang memiliki telepon seluler (HP)/Nirkabel 76,02%, tahun 2018, terjadi peningkatan 3,39% pada tahun sebelumnya. Terkait dengan akses internet (termasuk Facebook, Twiter, BBM, Whatsapp) 58,19% terjadi peningkatan 6,88% pada tahun sebelumnya (BPS, 2018). Dengan demikian hal ini menjadi daya dukung yang kuat bagi Pemerintah Kota Kupang dalam menyediakan akses layanan berbasis elektronik kepada masyarakat.

Selain itu, perlu diadakan forum-forum komunikasi yang *intens* di seluruh lapisan elemen masyarakat, kemudian tidak hanya sekedar sosialisasi, hendaknya kemudian disertakan pula simulasi atau praktek agar masyarakat lebih mengerti lagi penggunaan layanan secara *online* ini dan juga hendaknya memperhatikan aspek evaluasi secara menyeluruh, tidak hanya memperhatikan berdasarkan dari keluhan masyarakat, namun juga dari aspek program dan layanan itu sendiri.

Pemerintah Kota Kupang saat ini dalam pengembangan dokumen Smart City. Salah satu aspek smart city adalah aspek smart teknologi khususnya bidang teknologi informasi. Peran teknologi informasi dalam memberikan kontribusi nilai manfaat sebagai media untuk mengakses layanan informasi publik. Sebuah kota menuju *smart city* tentu saja perlu untuk mengetahui sejauh mana sistem manajemen layanan informasi publik sesuai dengan amanat UU Keterbukaan informasi publik.

## **METODOLOGI**

### **1. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkup Pemerintah Kota Kupang. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13

Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Kupang. Dengan peraturan daerah tersebut dibentuk Perangkat Daerah dengan susunan sebagai berikut, Sekretariat Daerah Tipe A, Sekretariat DPRD Tipe B, Inspektorat Daerah Tipe A, Dinas Daerah Kota Kupang, terdiri dari 23 dinas, 4 Badan Daerah, 5 kecamatan. Sedangkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dikutip dari website resmi Pemerintah Kota Kupang dimana OPD pada Pemerintah Kota Kupang memiliki 21 dinas, 6 badan, 12 bagian, 5 kecamatan, dan 3 sederajat dinas badan. Dengan demikian total 42 OPD tidak termasuk kecamatan ([www.kupangkota.go.id](http://www.kupangkota.go.id)).

Waktu Penelitian dimulai selama tiga bulan dimulai penyusunan proposal, survey, dan laporan penelitian.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survey sedangkan metodenya yaitu deskriptif analisis. Metode survey deskriptif adalah suatu metode yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif dan pada akhir penelitian akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kesenjangan. Menurut Ali dalam (Riduwan, 2010) metode penelitian survey adalah usaha pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian. Penelitian dilakukan secara melus dan berusaha mencari hasil yang segera dapat dipergunakan untuk suatu tindakan yang sifatnya deskriptif yaitu melukiskan hal-hal yang mengandung fakta-fakta klasifikasi dan pengukuran yang akan diukur adalah fakta yang fungsinya merumuskan dan melukiskan apa yang terjadi.

## 3. Metode Analisis Data

Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator dan sub indikator. Dan akhirnya indikator tersebut menjadi titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Pada penelitian ini terdapat dua jenis indikator yaitu unit pengelola Informasi Publik dan Layanan Pengaduan Masyarakat. Masing-masing indikator memiliki sub indikator pada setiap instrument/kuisisioner. Indikator Layanan Informasi Publik terdapat pilihan kondisi saat ini dan harapan yang akan datang.

Dalam hubungan dengan teknik pengumpulan data angket, instrumen tersebut disebarkan kepada 31 responden kemudian direkapitulasi untuk setiap alternatif jawaban. Setiap instrumen diberi pilihan kepada responden untuk memberikan jawaban kondisi saat ini dan harapan yang akan datang. Capaian Indikator (CI) Kondisi saat ini adalah total jumlah jawaban responden dikali bobot dibagi dengan jumlah responden selanjutnya dikali 100. Hal yang sama untuk Capaian Indikator (CI) Harapan.

$$CI \text{ Kondisi Saat Ini} = \frac{\sum \text{Total Jawaban} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100 \dots \dots \dots (2)$$

$$CI \text{ Harapan} = \frac{\sum \text{Total Jawaban} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}} \times 10 \dots \dots \dots (1)$$

Nilai capaian indikator adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

Keterangan:

(CI) = Capaian Indikator setiap instrumen

**Tabel 1.** Kriteria tingkat capaian indikator

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Selanjutnya dapat dilakukan analisis gap terhadap kondisi saat ini dan harapan yang akan datang.

4. Analisis Gap

Analisis gap untuk mengetahui tingkat kesenjangan jawaban antara Capaian Indikator (CI) Harapan dan Capaian Indikator (CI) Kondisi saat ini.

Nilai capaian indikator adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CI dihitung dengan rumus:

$$Gap = CI \text{ Harapan} - CI \text{ Kondisi saat ini} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

Gap = Kesenjangan antara harapan dan kondisi saat ini

**Tabel 2.** Kriteria Nilai Gap

No	Nilai Gap	Keterangan
1	Harapan < Kondisi saat ini	Sangat Puas
2	Harapan = Kondisi saat ini	Puas
3	Harapan > Kondisi saat ini	Tidak Puas

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Program Inovasi Pemerintah Kota Kupang**

Pemerintah Kota Kupang periode 2017-2022 memiliki lima program inovasi. Program tersebut menjadi strategi unggulan dalam membangun Kota Kupang selama lima tahun. Program inovasi yang pertama adalah “sistem perencanaan pengelolaan keuangan dengan sistem *online (e-government, e planning, e-budgeting, e-monitoring)*”. Untuk itu sangat sangat diperlukan langkah strategis untuk mencapai keberhasilan program inovasi tersebut. Melalui hasil penelitian ini dapat diketahui sejauh mana tingkat peran teknologi informasi dalam mendukung sistem pemerintahan dalam hal ini layanan informasi publik.

Salah satu langkah awal pemerintah Kota Kupang saat ini dalam implementasi *e-government* adalah gerakan menuju *Smart City*. Kota Kupang menjadi salah satu prioritas 100 Kota di Indonesia dalam menerapkan *Smart City*. Gerakan *Smart City* Kota Kupang ditandai dengan pemasangan 100 titik *hostpot* dan beberapa kegiatan seperti penyusunan *road map Smart City* Kota Kupang.

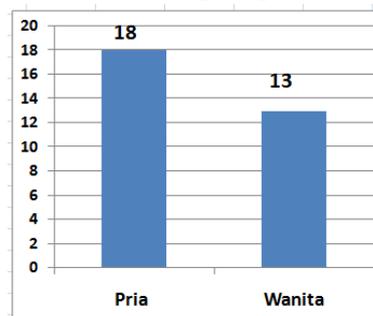
## 2. Identitas responden, komposisi responden

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Kupang terdapat 42 OPD tidak termasuk dengan kecamatan.

Pengambilan sampel dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel benar-benar mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi sebenarnya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*. Menggunakan pendekatan ini karena tanpa memperhatikan strata/tingkatan dalam populasi karena OPD yang dijadikan populasi adalah bersifat homogen atau sejenis.

Sedangkan teknik untuk menentukan ukuran sampel didasarkan pada populasi dengan jumlah yang sudah diketahui. Menurut Surakmad dalam Riduwan (2010) menyatakan ukuran populasi kurang lebih dari 100, maka pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi. Untuk itu 50% dari 42 OPD pada Pemerintah Kota Kupang maka terdapat sampel 21 OPD.

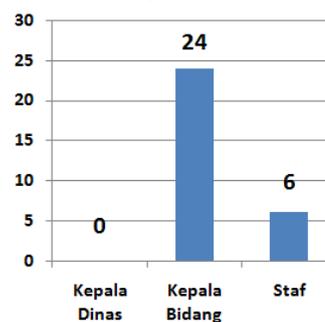
Dari 42 OPD kuisisioner yang disebarakan terdapat 31 OPD yang mengembalikan lembar kuisisioner. Sampel ini dianggap telah mewakili berbagai jenis OPD sampel yang terlibat secara langsung dalam layanan informasi publik.



**Gambar 1.** Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

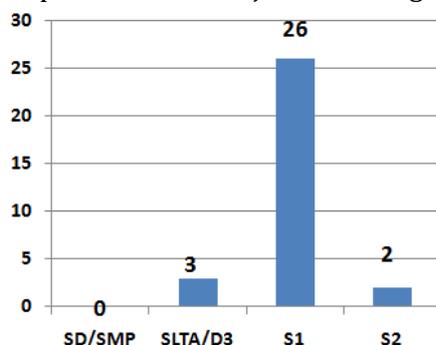
Responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 18 responden atau 58% adalah dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya adalah wanita.

**Diagram 2.** Identitas responden berdasarkan jabatan



**Gambar 2.** Identitas responden berdasarkan jabatan

Responden berdasarkan jabatan terdapat 24 atau 77% responden adalah kepala bidang, dan hanya 6 atau 19% responden adalah staf. Dengan adanya responden 77% adalah kepala bidang maka dipastikan responden tersebut memiliki kapasitas dan kompeten untuk menjawab berbagai kuisisioner terkait.



**Gambar 3:** Identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikan responden didominasi oleh pendidikan S1 sebanyak 26 responden atau 83%, dan sisanya SLTA/D3 serta S2 sebanyak 9% dan 6%.

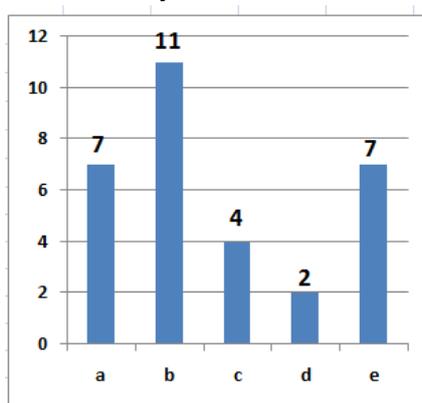
**3. Kondisi Layanan Informasi Publik**

Penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu: Unit pengelola Informasi Publik & Layanan Pengaduan, Media Informasi Publik & Layanan Pengaduan, Rencana Pengembangan Website OPD, Manajemen pengelolah website, dan Layanan Informasi Publik (UU KIP Pasal 9, 10,11) dan Pengaduan.

Kuisisioner untuk mengetahui kondisi saat ini (persepsi), dan harapan (kepentingan). Setiap kuisisioner responden diberi kesempatan untuk menyatakan persepsi kondisi saat ini dan harapan kedepannya. Untuk penjelasan lebih dalam terkait kelima indikator di atas berikut pemaparan secara rinci masing-masing kuisisioner.

**a. Unit pengelola informasi publik & layanan pengaduan**

1. Unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau *stakeholder* lainnya.



**Gambar 4.** Jawaban responden mengenai unit yang menangani layanan informasi publik

Keterangan:

- a. Belum ada
- b. Sudah ada namun berada pada bidang/bagian tertentu

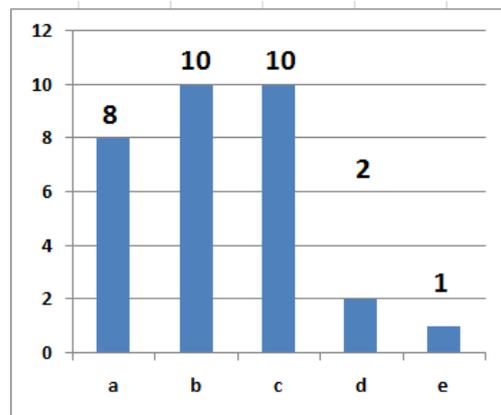
- c. Sudah ada dan telah memiliki job des atau SOP terkait Pengelolaan layanan informais publik
- d. Sudah ada dan telah memiliki job des atau SOP terkait pengelolaan layanan informasi publik namun belum dilaksanakan.
- e. Sudah ada, sudah ada SOP, dilaksanakan, dan dievaluasi

Pada gambar 4 diatas jawaban responden terkait unit yang menangani informasi publik 35% (11 OPD) responden menyatakan sudah ada namun masih berada di salah satu bagian tertentu, belum secara spesifik pada salah satu unit. Sedangkan 22% responden (7 OPD) menyatakan belum ada, dan 22% lainnya menyatakan sudah ada dan telah memiliki *job des* atau SOP terkait pengelolaan layanan informasi publik namun belum dilaksanakan.

2. Unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat atau *stakeholder* lainnya.

Keterangan gambar 5:

- a. Belum ada
- b. Sudah ada namun berada pada bidang/bagian tertentu
- c. Sudah ada dan telah memiliki job des atau SOP terkait layanan pengaduan.
- d. Sudah ada dan telah memiliki job des atau SOP terkait layanan pengaduan, namun belum dilaksanakan.
- e. Sudah ada unit, sudah ada SOP, dilaksanakan, dan dievaluasi.



**Diagram 5.** Jawaban responden mengenai unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat

Pada gambar 5 diatas menunjukkan adanya unit yang ditugaskan untuk menangani pengaduan masyarakat. Terdapat jawaban responden kedua pilihan dengan jumlah pilihan jawaban yang sama 32% (10 OPD) yaitu: Sudah ada namun berada pada bidang/bagian tertentu, sudah ada dan telah memiliki job des atau SOP terkait layanan pengaduan. Dan hanya satu OPD yang memiliki unit yang senantiasa mengevaluasi kinerja unit yang menangani layanan pengaduan.

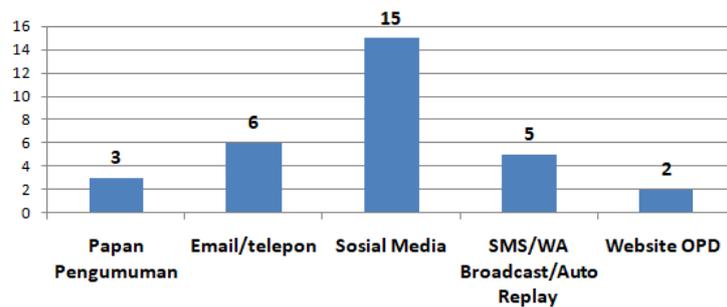
#### **b. Media untuk Akses Informasi Publik dan Layanan Pengaduan**

Pilihan terhadap media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat serta layanan pengaduan kepada masyarakat, merupakan suatu hal yang perlu dipertimbangkan karena perkembangan media informasi dikalangan masyarakat Kota Kupang sangat tinggi. Untuk itu item instrumen

pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat implementasi teknologi informasi sebagai media untuk menyampaikan informasi publik dan layanan pengaduan oleh setiap OPD di Kota Kupang.

Hasil pilihan jawaban responden (OPD) pada gambar 6 menggambarkan sebuah kondisi saat ini, sejauh mana penerapan teknologi informasi untuk memberikan layanan akses kepada masyarakat secara mudah, cepat, tepat, dan efisien. Hal ini seiring dengan program pemerintah Kota Kupang dalam rangka Smart City antara lain smart people dan smart government.

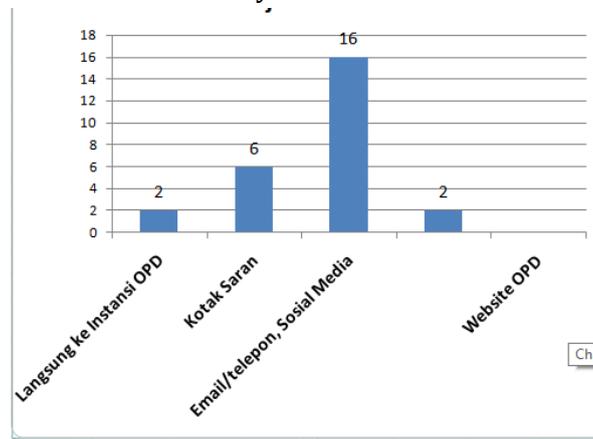
1. Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau *stakeholder* lainnya.



**Gambar 6.** Jawaban responden terkait media yang digunakan untuk akses layanan informasi publik

Penggunaan media untuk akses informasi publik sangat berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya informasi tersebut sampai ke sasaran layanan publik. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat respon OPD terhadap suatu layanan publik. Interaksi dan history layanan informasi antar pemerintah dan masyarakat menjadi suatu data yang sangat berguna dalam mengambil berbagai kebijakan/keputusan. Untuk itu pemilihan media untuk akses layanan informasi juga sangat penting terkait data mining. Mayoritas responden 48% atau (15 OPD) layanan informasi kepada masyarakat melalui sosial media. Sedangkan menggunakan website hanya 2 OPD hal ini terkait dengan minimnya OPD yang memiliki website atau portal.

2. *Media* yang digunakan untuk menyampaikan layanan pengaduan masyarakat atau *stakeholder* lainnya.

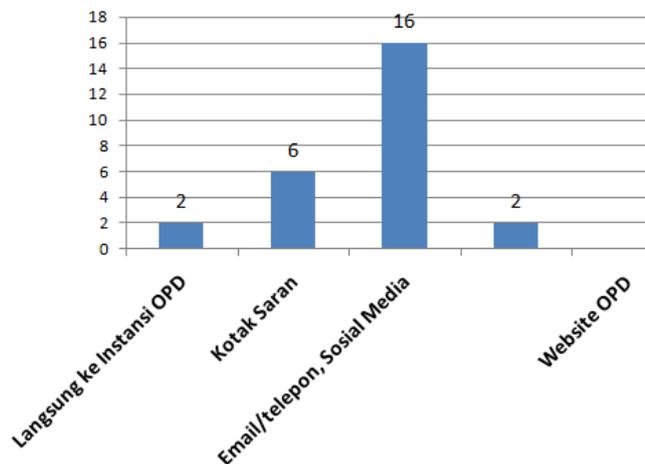


**Gambar 7.** Jawaban responden terkait media yang digunakan untuk akses layanan pengaduan masyarakat

Layanan pengaduan oleh masyarakat perlu mendapat perhatian dari pemerintah. Pada gambar 7 di atas masih terdapat tiga OPD yang melayani pengaduan dengan cara masyarakat mendatangi langsung pada kantor OPD. Sedangkan kotak saran masih dimanfaatkan untuk layanan pengaduan terdapat 19% atau 6 OPD. Dan 48% atau 16 OPD menggunakan email/telpon, sosial media. SMS (*broadcast/autoreplay*), WA sebanyak 16%, dan menggunakan website hanya 0,6%. Media layanan pengaduan yang dianggap simple dan mudah digunakan dengan tingkat presentasi yang sangat rendah.

Secara basis pengetahuan penggunaan sosial media sebagai sarana untuk menyampaikan layanan pengaduan tidak begitu tepat. Semua data dan informasi pengaduan tidak dalam satu sistem database, sehingga semua data tersebut tidak dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya dalam berbagai keperluan. Berbagai keputusan dan kebijakan berdasarkan data dan informasi yang tersimpan dalam sistem basis data. Untuk itu sangat diperlukan sebuah layanan pengaduan yang terintegrasi baik dalam lingkungan pemerintahan berjenjang, maupun tingkat partisipasi masyarakat dalam sebuah pengaduan. Sistem layanan pengaduan yang ada perlu dilakukan perubahan, dari sisi fitur berdasarkan kebutuhan masyarakat. Masyarakat harus mampu memantau progress pengaduan secara *real time*.

3. Perkembangan/*Progress* pengaduan masyarakat, dan hasil tanggapan dari OPD terkait pengaduan masyarakat disampaikan melalui?



**Gambar 8.** Jawaban responden terkait media yang digunakan untuk akses layanan pengaduan masyarakat

Keterangan gambar/digram 8:

Masyarakat yang melakukan pengaduan akan berharap untuk dilayani atau mendapat respon balik. Media untuk menyampaikan tanggapan pengaduan atau respon dari pengaduan perlu mendapat perhatian. Masyarakat akan merasa memiliki pemerintahan bila respon pengaduan

dapat dipantau perkembangannya, secara cepat, dan tepat sasaran. Pemilihan media untuk menyampaikan respon atau tanggapan dari sebuah pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi adalah suatu pilihan yang tepat. Namun tidak semua sarana teknologi informasi tepat untuk digunakan. Pada gambar di atas penggunaan media 38% atau 12 OPD untuk menyampaikan tanggapan layanan pengaduan menggunakan email/telpon. Sedangkan hanya 16% atau 5 OPD memanfaatkan sosial media dan website untuk menyampaikan progress layanan pengaduan. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perkembangan pengaduan, maka inovasi terhadap media layanan pengaduan perlu dikembangkan agar tingkat partisipasi masyarakat semakin lebih tinggi.

### c. Indikator Capaian Layanan Informasi Publik

Setiap kuisisioner terdapat pilihan dengan beberapa alternative jawaban a sampai c di mana alternative tersebut dengan kriteria dapat dilihat pada tabel 3 Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 31, sedangkan nilai bobot maksimum 5, maka jumlah nilai bobot maksimum adalah  $31 \times 5 = 155$ . Dengan demikian maka skala kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3.** Kriteria rentang capaian indikator

Kriteria	Bobot	Rentang Nilai
Sangat Tidak Baik (STB)	1=1x31	0-31
Tidak Baik (TB)	2=2x31	32-62
Cukup Baik (CB)	3=3x31	64-93
Baik (B)	4=4x31	94-124
Sangat Baik (SB)	5=5x31	125-155

**Tabel 4.** Capaian Indikator Persepsi Saat Ini

Item Indikator	Capaian Indikator	Kriteria
Unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau stakeholder lainnya	54.2	Tidak Baik
Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau stakeholder lainnya.	66.5	Cukup Baik
Unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat atau stakeholder lainnya	45.8	Tidak Baik
Media yang digunakan untuk menyampaikan layanan pengaduan masyarakat atau stakeholder lainnya.	58.1	Tidak Baik
Perkembangan/Progress pengaduan masyarakat, dan hasil tanggapan dari OPD terkait pengaduan masyarakat disampaikan melalui?	49.0	Tidak Baik

Berdasarkan data pada tabel 5.2 diatas menunjukkan 80% (4 item kuisisioner) dengan indikator capaian "Tidak Baik". Item kuisisioner tersebut antara lain unit yang menangani informasi publik, media untuk informasi publik, serta progress layanan pengaduan. Sedangkan unit yang menangani layanan publik dengan indikator capaian "Cukup Baik".

Untuk itu sangat diharapkan berbagai perbaikan dan pembenahan disetiap OPD terkait media untuk layanan informasi publik, unit yang menangani informasi publik, dan monitoring progress layanan pengaduan.

Rata-rata capaian indikator layanan informasi publik (media untuk akses layanan informasi, unit menangani informasi publik, unit yang menangani pengaduan, progress pengaduan) dengan nilai 54,7% dengan kriteria capaian "Tidak Baik".

**Tabel 5.** Capaian Indikator Harapan

Indikator	Nilai	Kriteria
Unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau stakeholder lainnya	94.2	Baik
Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau stakeholder lainnya.	95.5	Baik
Unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat atau stakeholder lainnya	96.1	Baik
Media yang digunakan untuk menyampaikan layanan pengaduan masyarakat atau stakeholder lainnya.	95.5	Baik
Perkembangan/Progress pengaduan masyarakat, dan hasil tanggapan dari OPD terkait pengaduan masyarakat disampaikan melalui?	86.5	Cukup Baik

Sumber data olah Balitbangda, 2019

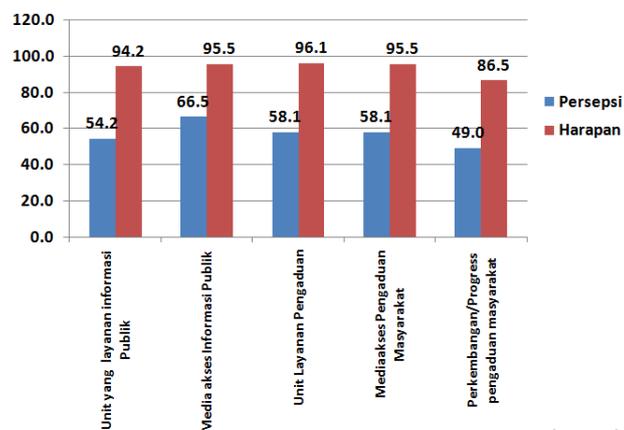
#### d. Analisis Gap Layanan Informasi Masyarakat.

Analisis gap dimaksud untuk mengetahui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi. Jika nilai harapan (H) lebih kecil dari persepsi (P) ( $H < P$ ) kriteria kesenjangan Sangat Puas, jika nilai harapan (H) sama dengan persepsi (p) ( $H = P$ ), maka kriteria kesenjangan adalah puas, sedangkan jika nilai harapan (H) lebih besar dari persepsi (p) ( $H > P$ ) maka kriteria kesenjangan adalah Tidak Puas. Hasil analisis kesenjangan dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6.** Nilai Gap antara Persepsi dan Harapan

Item	Persepsi	Harapan	Gap	Kriteria
Unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya	54.2	94.2	40.0	Tidak Puas
Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya.	66.5	95.5	29.0	Tidak Puas
Unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya	58.1	96.1	38.1	Tidak Puas
Media yang digunakan untuk menyampaikan layanan pengaduan masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya.	58.1	95.5	37.4	Tidak Puas

Perkembangan/Progress masyarakat, dan hasil tanggapan dari OPD terkait pengaduan masyarakat disampaikan melalui?	49.0	86.5	37.4	Tidak Puas
--	------	------	------	------------



**Gambar 9.** Persepsi, harapan dan gap

Pada kuisioner yang disebarakan setiap item kuisioner terdapat dua pilihan jawaban responden yaitu kondisi saat ini dan harapan tiga tahun yang akan datang. Semakin tinggi nilai kesenjangan (gap) menunjukkan antara harapan dan kondisi saat ini sangat jauh berbeda. Kesenjangan tertinggi dari item kuisioner unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau *stakeholder* lainnya, dengan nilai kesenjangan adalah 40. Memang diakui bahawa hampir semua OPD belum memiliki unit khusus untuk menangani informasi publik oleh masing-masing OPD yang secara spesifik. Setiap OPD perlu menetapkan tugas pokok dan fungsi untuk layanan informasi publik, pada salah satu bidang yang ada. Tugas pokok tersebut hendaknya dilakukan evaluasi secara berkelanjutan, karena tugas pokok tersebut berkaitan langsung dengan masyarakat. Sedangkan nilai gap terkecil terkait media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau *stakeholder* lainnya, dengan nilai gap 29,0. Hampir semua OPD menggunakan media sosial dan email untuk menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. OPD perlu memikirkan jenis media untuk akses informasi publik sesuai dengan perkembangan teknologi informais saat ini.

**Tabel 7.** Capaian Indikator Harapan

Item	Nilai Indikator	Kriteria
Unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau stakeholder lainnya	94.2	Baik
Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau stakeholder lainnya.	95.5	Baik
Unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat atau stakeholder lainnya	96.1	Baik

Media yang digunakan untuk menyampaikan layanan pengaduan masyarakat atau stakeholder lainnya.	95.5	Baik
Perkembangan/Progress pengaduan masyarakat, dan hasil tanggapan dari OPD terkait pengaduan masyarakat disampaikan melalui?	86.5	Cukup Baik

Sumber data olah Balitbangda, 2019

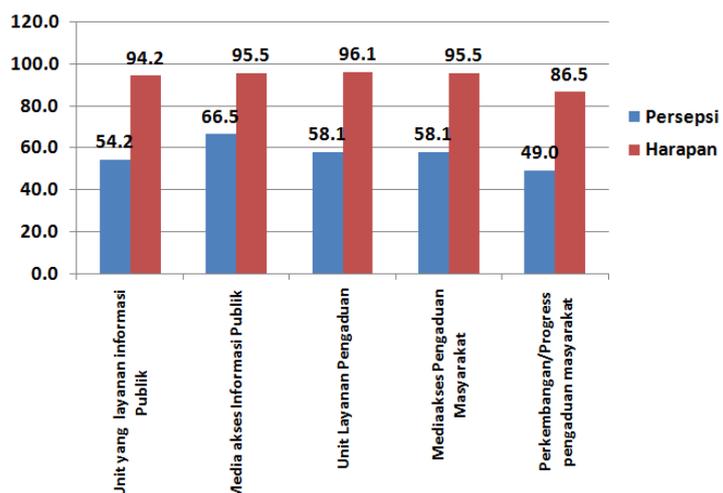
**e. Analisis Gap Layanan Informasi Masyarakat.**

Analisis gap dimaksud untuk mengetahui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi. Jika nilai harapan (H) lebih kecil dari persepsi (P) ( $H < P$ ) kriteria kesenjangan Sangat Puas, jika nilai harapan (H) sama dengan persepsi (p) ( $H = P$ ), maka kriteria kesenjangan adalah puas, sedangkan jika nilai harapan (H) lebih besar dari kondisi saat ini (p) ( $H > P$ ) maka kriteria kesenjangan adalah Tidak Puas. Hasil analisis kesenjangan dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut:

Tabel 5.6 Nilai Gap antara Persepsi dan Harapan

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap	Kriteria
Unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya	54.2	94.2	40.0	Tidak Puas
Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya.	66.5	95.5	29.0	Tidak Puas
Unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya	58.1	96.1	38.1	Tidak Puas
Media yang digunakan untuk menyampaikan layanan pengaduan masyarakat atau <i>stakeholder</i> lainnya.	58.1	95.5	37.4	Tidak Puas
Perkembangan/Progress pengaduan masyarakat, dan hasil tanggapan dari OPD terkait pengaduan masyarakat disampaikan melalui?	49.0	86.5	37.4	Tidak Puas

Sumber data olah Balitbangda, 2019



Gambar 10. Persepsi, harapan dan gap

Pada kuisisioner yang disebarakan setiap item kuisisioner terdapat dua pilihan jawaban responden yaitu kondisi saat ini dan harapan tiga tahun yang akan datang. Semakin tinggi nilai kesenjangan (gap) menunjukkan antara harapan dan kondisi saat ini sangat jauh berbeda. Kesenjangan tertinggi dari item kuisisioner unit yang menangani layanan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau *stakeholder* lainnya, dengan nilai kesenjangan adalah 40. Hampir semua OPD pada Pemerintah Kota Kupang belum memiliki unit khusus untuk menangani informasi publik oleh masing-masing OPD yang secara spesifik. Meskipun belum secara spesifik unit yang menangani informasi publik, setiap OPD memperhatikan standar informasi, dan kebutuhan layanan informasi kepada masyarakat. Staf pegawai yang ditugaskan untuk kebutuhan informasi tersebut harus jelas tupoksi agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melayani informasi kepada masyarakat. Sedangkan nilai gap terkecil terkait media yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat publik kepada masyarakat atau *stakeholder* lainnya, dengan nilai gap 29,0. Hampir semua OPD menggunakan media sosial dan email untuk menyampaikan informasi publik kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Inovasi aplikasi *e-government* perlu didahului dengan adanya sebuah kajian yang mendalam terkait kondisi implementasi teknologi informasi saat ini. Amanat UU No 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Di tempat yang lain menyatakan hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis. Terkait dengan hal tersebut pada pasal 9, 10, 11 masing-masing terdapat jenis informasi berikut: informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, Informasi yang tersedia setiap saat. Jenis informasi tersebut wajib disediakan oleh semua organisasi pernagkat daerah Kota Kupang. Kelompok jenis informasi ini menjadi

kebutuhan masyarakat bila diperlukan. Selain ketiga jenis informasi tersebut yang harus dapat diakses oleh masyarakat, terdapat juga layanan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan data hasil survey masih terdapat 22% OPD yang belum ada unit untuk menangani layanan informasi publik. Sedangkan unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat terdapat 38% OPD yang belum memiliki unit yang mengelolanya. Setiap OPD dapat menetapkan unit/bagian yang menangani kelompok jenis informasi tersebut. Bahkan kelompok jenis informasi ini memiliki SOP pengelolaan agar menjadi tugas pokok unit tersebut.

Terkait media untuk akses layanan informasi publik, 48% OPD memanfaatkan sosial media, dan hanya 0,06% OPD yang menggunakan website. Media untuk akses informasi publik yang lebih efisien adalah website OPD, dan diintegrasikan dengan media sosial, namun data informasi publik ditrigger dari website OPD. Sedangkan media untuk akses layanan pengaduan masyarakat didominasi oleh SMS dan WA sebanyak 48% OPD. Layanan pengaduan oleh masyarakat perlu mendapat respon oleh pemerintah, media yang sering digunakan oleh pemerintah untuk menyampaikan progress/perkembangan pengaduan adalah 38% OPD menggunakan sosial media.

Rata-rata capaian indikator layanan informasi publik (media untuk akses layanan informasi, unit menangani informasi publik, unit yang menangani pengaduan, progress pengaduan) dengan nilai 54,7% dengan kriteria capaian "Tidak Baik". Diperlukan adanya peningkatan kinerja OPD terkait hal tersebut. Berdasarkan hasil analisis gap terdapat nilai harapan (H) lebih besar dari persepsi (p) ( $H > P$ ), maka kriteria kesenjangan adalah Tidak Puas. Nilai kesenjangan antara kondisi saat dan harapan oleh OPD antara 29 sampai 40. Hal ini menunjukkan bahwa semua kondisi ideal harapan oleh reponden terkait layanan informasi publik maupun pengaduan tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh setiap OPD. Demikian halnya dengan media untuk akses informasi publik dan layanan pengaduan masih jauh dari harapan.

Berikut beberapa saran penting untuk diperhatikan antara lain:

1. Setiap OPD wajib memiliki unit yang menangani layanan informasi publik. Jenis layanan informasi publik sesuai dengan amanat UU KIP:
  - a. informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala,
  - b. informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan
  - c. informasi yang tersedia setiap saat.

Unit tersebut harus ditetapkan oleh Keputusan Kepala OPD dengan uraian tugas dan tanggungjawab (*job description*) dan SOP, dilaksanakan, dan dievaluasi secara berkelanjutan. Hal yang sama juga untuk unit yang menangani layanan pengaduan masyarakat.

2. Setiap OPD wajib mengidentifikasi jenis-jenis informasi publik sesuai amanat UU KIP, secara spesifik pada ruang lingkup OPD masing-masing pada lingkup pemerintahan Kota Kupang.
3. Aplikasi layanan pengaduan perlu untuk sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara mudah dan cepat. Diperlukan sistem aplikasi layanan pengaduan secara berjenjang,

dan terintegrasi, termasuk progress perkembangan pengaduan dapat dipantau oleh masyarakat sendiri.

4. Media untuk akses layanan informasi publik dapat melalui portal atau website masing-masing OPD, untuk itu setiap OPD perlu memiliki portal secara mandiri. Dan porta tersebut terintegrasi dengan kelompok jenis layanan informasi public pada masing-masing OPD.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena kehendak dan perlindunganNya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan sampai pada penulisan artikel ini. Penulis sadari artikel ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Jefirstson R. Riwu Kore, MM, MH, selaku Wali Kota Kupang.
2. Bapak Ir. Hendrik P. S. Saba, selaku Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Kupang.
3. Para Pegawai pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Kupang.
4. Unsur Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Kupang.
5. Remerta Noni Naatonis, S.Kom., M.Cs, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STIKOM Uyelindo Kupang.
6. Yampi R. Kaesmetan, S.Kom.,M.Kom, selaku Koordinator Bidnag Penelitian pada Lembaga Penelitian, Publikasi, dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) STIKOM Uyelindo Kupang

#### DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2018) *Proyeksi Penduduk Kota Kupang*. Kupang: Badan Pusat Statistik Kota Kupang.
- BPS. (2017). *Kota Kupang Dalam Angka*. Kupang: Badan Pusat Statistik Kota Kupang.
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda), *Jurnal Paradigma*. 3(2): 2252-4266
- Hereyanto (2017). Analisis Capaian Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Kota Banjarmasin, *MetaCommunication: Journal Of Communication Studies*. 2(2): 2356-4490.
- Indah, T. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal komunikasi*. 12(2).
- Pambayun, K. G. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Jurnal Politik Pemerintahan*. 10(1): 97 – 108.
- Payong, Y. (2018). Kesiapan Implementasi *E-Government* Menuju Penguatan Sistem Sistem Inovasi Daerah (SIDA). *Jurnal Inovasi Kebijakan*. 4(1): 548-2165.
- Pratama *et al.* (2019). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (*e-RT/RW*). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12): 2128-2134.
- Perangkat Daerah Kota Kupang. [www.kupangkota.go.id](http://www.kupangkota.go.id) (diakses 10 Maret 2019).
- Rahadi, D. R. (2007). Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik, *Seminar Nasional Teknologi, 1978 – 9777*
- Riduwan, K. (2010) *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta Bandung.

Soraida, F. D (2015). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat, *Sosiohumaniora*, 18(3): 212 – 219.