

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LANNY JAYA**

Mendiron Yigibalom

mendironyigibalomppd@gmail.com

Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya

ABSTRACT

Public information disclosure is a crucial element for the realization of good governance in government administration. To achieve the principles and objectives of Public Information Disclosure, all officials must be able to effectively apply the principles of Good Governance in public information services. The purpose of this study is to describe the quality of public information services at the General Elections Supervisory Agency (Bawaslu) of Lanny Jaya Regency. This study employed a quantitative descriptive research method. The sampling technique used purposive and accidental sampling, with 150 respondents representing Bawaslu (Election Supervisory Agency), the General Elections Commission (KPU), political parties, and the public. Based on the results of the Public Information Service (New Public Service) study, across the seven sub-variables, serving the public is categorized as good, prioritizing public interests is categorized as good, respecting the public is categorized as very good, acting democratically is categorized as good, accountability is categorized as good, serving rather than controlling is categorized as good, and respecting people is categorized as good.

Keywords: service quality, new public service, general election supervisory body

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu elemen penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Agar azas dan tujuan Keterbukaan Informasi Publik dapat diwujudkan maka segenap aparatur yang bertugas harus dapat menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan informasi publik dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan informasi publik pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*, dengan jumlah responden 150 orang terdiri dari unsur Bawaslu, KPU, Partai Politik dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Informasi Publik (*New Public Service*), dari ke tujuh sub variabel, diketahui bahwa melayani masyarakat kategori baik, mengutamakan kepentingan publik kategori baik, lebih menghargai masyarakat kategori sangat baik, bertindak demokrasi kategori baik, akuntabilitas kategori baik, melayani daripada mengendalikan kategori baik, menghargai orang kategori baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *new public service*, badan pengawas pemilihan umum

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik, merupakan langkah dan harapan besar akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, mulai dari penyelenggara pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani. Substansi undang-undang tersebut telah mengarah kepada bentuk perwujudan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh semua pihak (*stakeholder*).

Namun demikian, yang sering terjadi permasalahan bukan pada regulasi tersebut, tetapi masalah terkadang muncul dari sisi implementasinya. Pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembicaraan yang cukup hangat ditengah-tengah masyarakat. Signifikansi untuk mengkaji pelayanan publik akhir-akhir ini terkait dengan usaha-usaha untuk menciptakan *clean government*, demokratisasi, hak asasi manusia dan keadilan sosial. Paradigma mutakhir dalam organisasi publik menurut Denhardt dan Denhardt (2007) adalah paradigma *New Public Service* (NPS) sangat berbeda dengan paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang menekankan peran pemerintah sebagai *rowing*, dan paradigma *New Public Manajemen* (NPM) pemerintah bertindak sebagai *steering*, sedangkan paradigma *New Public Service* (NPS) peran pemerintah sebagai *servicing*. Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator pada paradigma *New Public Service* (NPS) yaitu pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat.

Salah satu contoh pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah adalah pelayanan informasi publik. Informasi merupakan kebutuhan utama setiap orang. Informasi semakin dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengembangkan kepribadian pada

lingkungan sosialnya. Atas dasar informasi banyak hal telah tercipta, termasuk salah satunya teknologi yang semakin berkembang. Bagian terpenting dalam berkomunikasi adalah informasi, karena tanpa informasi yang baik seseorang tidak akan bisa berkomunikasi dengan baik pula dan tanpa informasi juga seseorang tidak akan mampu untuk berkembang ke arah yang lebih baik.

Segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik diperlukan adanya pengelolaan informasi publik. Badan Publik dan masyarakat sama-sama mempunyai kewajiban dalam mengelola informasi agar lebih berkembang dan berguna bagi banyak orang. Badan Publik lebih memiliki peran dalam melakukan kegiatan penyaluran informasi kepada masyarakat dikarenakan Badan Publik lebih memiliki ruang lingkup yang lebih luas dalam pengelolaan dan penyaluran informasi kepada masyarakat, sedangkan masyarakat hanya sebagai publik yang berusaha mengembangkan informasi untuk kepentingan dirinya dan orang lain. Informasi yang tersampaikan oleh sebuah Badan Publik sudah pasti memiliki tingkat relevansi yang tinggi sehingga informasi tersebut dapat memberikan efek yang lebih bagi masyarakat, begitu pula masyarakat berkewajiban mengelola informasi tersebut untuk lebih dapat mengembangkan kepribadiannya dalam kehidupan sosial.

Keterbukaan informasi publik juga menjadi salah satu elemen penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktik terbaiknya disebut *good governance* (kepemerintahan yang baik), wujud dari *good governance* adalah

komitmen semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat (Sedarmayanti, 2012).

Agar azas dan tujuan Keterbukaan Informasi Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dapat diwujudkan maka segenap aparatur yang bertugas pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya harus dapat menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan informasi publik dengan baik. Menurut Sedarmayanti, (2012), prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi.

Pelayanan informasi publik menurut hasil penelitian Bima Sakti Wiyono Putro (2016) menyimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Malang telah mengimplementasikan undang undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik khususnya mengenai Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Dalam implementasinya terdapat kendala keterbatasan sumber daya manusia yang khusus menangani penyediaan dan pelayanan informasi termasuk pengetahuan dalam bidang TI.

Demikian juga hasil penelitian M. Mahrus Ali, dkk (2012) menyimpulkan bahwa Pemkot Surabaya mengalami kesulitan menerjemahkan PP No. 61 Tahun 2010 serta Permendagri No. 35 Tahun 2010 ke dalam Standar Operasional yang mendukung kerja PPID.

TINJAUAN TEORETIS

Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "*service*". A.S. Moenir (2002) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna".

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah: "Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata "Publik" yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V. Dernhart dan Robert B. Dernhart berjudul "*The New Public Service: Servicing, not Steering*", terbit tahun 2003. Paradigma *New Public Service* dimaksudkan untuk meng "counter" paradigma administrasi yang menjadi arus utama (*mainstream*) saat ini yakni paradigma *New Public Management* yang berprinsip "*run government like a business*"

atau “*market as solution to the ills in public sector*”.

Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan *legimate* secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management*, melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep “*The New Public Service (NPS)*” menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya.

Dalam perspektif administrasi publik ini *New Public Service (NPS)*, menurut Denhardt (2003) dijelaskan bahwa ada perubahan orientasi tentang warga negara (*citizens*), nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah. Warga negara (*citizens*) seharusnya ditempatkan di depan dan penekanannya tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi bagaimana membangun institusi publik yang berlandaskan integritas dan responsivitas. Dalam NPS, konsep kepentingan publik merupakan hasil kesepakatan berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat. Nilai-nilai seperti keadilan, transparansi, kredibilitas dan akuntabilitas merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Paradigma NPS berpandangan bahwa responsivitas birokrasi lebih diarahkan untuk warga negara, bukan untuk klien, konstituen dan bukan pula pelanggan.

Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik

pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama (Denhardt (2003).

Menurut Denhardt (2003) administrasi publik dalam *New Public Service* harus memenuhi kriteria ataupun prinsip antara lain adalah:

1. *Serve citizens, not customers* (melayani masyarakat bukan pelanggan);
Kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara
2. *Seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik);
Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
3. *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara/ masyarakat daripada kewirausahaan);
Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak

seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.

4. *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis, bertindak demokrasi);

Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.

5. *Recognize that accountability isn't simple* (menyadari bahwa akuntabilitas

bukan sesuatu yang mudah);

Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.

6. *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan);

Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat kearah nilai baru.

7. *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan produktivitas semata).

Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

Pengertian Informasi Publik

Informasi merupakan tafsiran atas data, sehingga mempunyai makna karena sudah diproses, informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma kedalam informasi tersebut. informasi pemerintah yang benar (valid dan sah) dapat

dipergunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi. Jadi informasi bukan sekedar data mentah yang kemudian asal disampaikan apa adanya. Tetapi harus sudah diproses, diolah dan disaring mana yang baik, benar dan perlu disampaikan kepada pihak tertentu. Sebagai abdi masyarakat maka para administrator publik hendaknya menjadi pencari informasi dan sumber informasi bagi masyarakatnya, Inu Kencana Syafii (2007).

Pengertian informasi publik diutarakan oleh beberapa ahli yaitu menurut Suryanto (2000) dalam jurnal Ade Suhendar, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan.

Menurut Undang-undang KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan atau badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pemenuhan hak atas kebebasan memperoleh informasi publik merupakan salah satu indikator dianutnya konsepsi negara hukum sekaligus demokrasi yang bercirikan pengakuan atas hak asasi. Menurut Jimly Asshiddiqie, dalam konsep negara hukum yang demokratis (*demokratische rechstaat*) atau negara demokrasi berdasarkan hukum, salah satu ciri pokoknya adanya pengakuan dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Ini mengandung makna hak atas kebebasan memperoleh informasi publik

mutlak dijamin sebagai bagian dari hak asasi manusia (Jimly 2005).

Kewajiban menyebarluaskan informasi publik semestinya dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami dan ditentukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait. Secara ringkas ini manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi proses administrasi, pengelolaan atau pengurusan negara menurut Samodra Wibawa (2012) :

1. **Transparansi** : politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar actor berkurang, meskipun kemudian pertengkaran antar actor juga dapat lebih leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.
2. **Partisipasi** : tersampainya informasi secara cepat diantara pemerintah dan masyarakat baik pengusaha maupun konsumen atau warga biasa, pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan bernegosiasi juga menjadi lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai power yang lebih tinggi.
3. **Efisiensi** : dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkaskan.

Pelayanan Informasi Publik di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten/Kota

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan umum dinyatakan bahwa “Badan Pengawas Pemilu yang selanjutnya disebut (Bawaslu) adalah lembaga penyelenggara Pemilu yang bertugas mengawasi Penyelenggaraan Pemilu di seluruh

wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Badan Pengawas Pemilihan Umum memiliki peran sentral dalam meniti jalan mewujudkan pemilu demokratis di Indonesia. Dalam pelaksanaan tugas dan kewenangannya Bawaslu wajib mengimplementasikan sejumlah prinsip dasar dalam mengelola pemilu, salah satunya adalah prinsip keterbukaan. Keterbukaan informasi akan mendorong terwujudnya penyelenggaraan pengawasan pemilu yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, serta dapat dipertanggungjawabkan yang dapat berkontribusi terhadap penguatan akuntabilitas, mendorong profesionalitas, serta ikut menjaga integritas penyelenggaraan pemilu. Kolaborasi tiga hal tersebut diharapkan juga akan melahirkan kepercayaan publik serta peserta pemilu terhadap proses pemilu, hasil pemilu, dan kredibilitas pemerintahan yang terbentuk.

Mendapatkan jaminan dalam konstitusi, hak publik untuk mengakses informasi diatur lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagaimana tuntutan undang-undang, Bawaslu menyadari secara penuh kewajiban untuk memberikan akses informasi yang transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab kepada publik.

Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota ditetapkan agar dapat mendorong transparansi kelembagaan serta pengawasan pemilu yang akuntabel dan partisipatif.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pada perumusan masalah dan tujuan dari penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan

deskriptif kualitatif dengan maksud mendiskripsikan dan menganalisis tentang kualitas pelayanan informasi publik pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya dengan dimensi (1) melayani masyarakat pengguna informasi (2) mengutamakan kepentingan public (3) lebih menghargai warga negara (4) berpikir strategis, bertindak demokrasi (5) akuntabilitas (6) melayani daripada mengendalikan (7) menghargai orang, bukan produktivitas semata.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang dilakukan adalah teknik deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan informasi publik pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya. Adapun kategori kualitas pelayanan dalam tabel berikut:

Kategori Pengukuran

Skor	Persentase	Kategori kualitas
1,00 - 1,80	20,00 - 36,00	Tidak Baik
1,81 - 2,60	37,00 - 52,00	Kurang Baik
2,61 - 3,40	53,00 - 68,00	Cukup Baik
3,41 - 4,20	69,00 - 84,00	Baik
4,21 - 5,00	85,00 - 100,0	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melayani masyarakat pengguna informasi

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel melayani masyarakat (*Serve Citizens, Not Customers*) diukur dengan keramahan petugas pelayanan, daya tanggap petugas pelayanan, petugas bersikap tidak diskriminatif, membangun kepercayaan masyarakat, berkolaborasi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* melayani masyarakat pengguna informasi (*serve citizens, not customers*) dalam pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya berada pada kategori Baik.

Badan Pengawas Pemilu Kabupaten Lanny Jaya juga sudah berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat pengguna informasi serta berkolaborasi ataupun bekerjasama dengan masyarakat pengguna informasi, lembaga dan instansi terkait lainnya untuk

memberikan pelayanan informasi pemilu kepada masyarakat pengguna informasi.

Mengutamakan Kepentingan Publik

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel mengutamakan kepentingan publik (*Seek the public interest*) diukur dengan pembangunan dan pengembangan system informasi pelayanan, kenyamanan pelayanan, penampungan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*) dalam pelayanan informasi di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya berada pada kategori Baik.

Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah berupaya untuk melaksanakan pembangunan dan pengembangan sistem informasi publik baik melalui situs resmi Bawaslu ataupun media sosial lainnya. Namun hingga saat ini kendala yang masih dihadapi dalam upaya peningkatan pembangunan sistem informasi tersebut

adalah permasalahan pendanaan. Pemerintah Pusat ataupun daerah diharapkan agar lebih memperhatikan kebutuhan Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya dalam menganggarkan pendanaan khususnya untuk peningkatan sistem informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya.

Kenyamanan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya, berdasarkan pendapat informan penelitian masih dirasakan belum memberikan rasa nyaman. Kondisi ini disebabkan karena fasilitas terkait dengan pengelolaan informasi di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya belum tersedia dengan baik. Begitu juga dengan sistem pengumpulan data informasi di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya masih dikerjakan secara manual.

Lebih Menghargai Warga Negara/Masyarakat

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel lebih menghargai warga negara/masyarakat diukur dengan biaya pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat, komitmen petugas dalam memberikan pelayanan, petugas bertindak sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* lebih menghargai warga negara/masyarakat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya berada pada kategori Sangat Baik.

Dari hasil penelitian dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya tidak menetapkan tarif atau biaya pelayanan. Begitu juga dengan komitmen para petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Dimana seluruh petugas pelayanan dan juga anggota Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya merasa bahwa pelayanan informasi publik sudah menjadi kewajiban bagi mereka yang harus dilaksanakan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi

dan data terkait dengan penyelenggaraan Pemilu.

Berpikir Strategis, Bertindak Demokrasi

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel berpikir strategis, bertindak demokrasi (*think strategically, act democratically*) diukur dengan tanggungjawab pelayanan, inovasi pelayanan, terbuka dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* berpikir strategis, bertindak demokrasi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya yang dianalisis berdasarkan keefektifan pelayanan, terbuka dalam memberikan pelayanan diketahui belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan karena belum adanya standar prosedur pelayanan informasi publik dan belum mampu memberikan informasi yang update dan lengkap terkait pelaksanaan pemilu di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya.

Akuntabilitas

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah diukur dengan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, pelayanan sesuai dengan norma politik, pelayanan sesuai standar profesional. Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip *New Public Service* menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya berada pada kategori Baik.

Pelayanan informasi publik sesuai dengan standar profesional pelayanan di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya pada kategori cukup baik, karena belum dapat diwujudkan dalam kegiatan pelayanan tersebut. Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya masih kekurangan sarana dan prasarana

pelayanan seperti belum adanya ruang arsip atau ruang penyimpanan data, rak-rak buku khusus data arsip dan lain sebagainya.

Melayani Daripada Mengendalikan

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel melayani daripada mengendalikan diukur dengan waktu dan jam pelayanan, pelayanan di waktu jam kerja dan pelayanan diluar jam kerja. Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data kuesioner, diketahui dari indikator waktu pelayanan dan pelayanan di waktu jam kerja pada kategori sangat baik. Dalam upaya pelaksanaan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya dilakukan setiap hari kerja. Meskipun jam kerja layanan informasi dibatasi jam kerja, namun diluar jam kerja tersebut masih dimungkinkan bagi pemohon informasi untuk menggunakan haknya dan itu biasa dilakukan dengan menggunakan berbagai sarana komunikasi yang ada tanpa harus secara fisik mendatangi desk informasi Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya. Dalam hal ini PPID Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya tetap melayani masyarakat tidak mengendalikan masyarakat pengguna informasi untuk mengikuti aturan jadwal waktu pelayanan informasi yang telah ditetapkan.

Menghargai Orang Bukan Produktivitas Semata

Kualitas pelayanan publik pada sub variabel menghargai orang, bukan produktivitas semata diukur dengan mengedepankan kepentingan pelayanan masyarakat, menghargai dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian mengenai diketahui bahwa Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah mengedepankan kepentingan masyarakat pengguna informasi dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya beserta segenap petugas pelayanan informasi publik sudah berupaya untuk mengedepankan kepentingan pelayanan masyarakat pengguna informasi serta berupaya untuk menghargai dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pengguna informasi. Berdasarkan data rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya dan juga melalui observasi yang telah dilakukan diketahui bahwa pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah terselenggara dengan baik, karena sudah memenuhi prinsip *New Public Service*

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan prinsip *New Public Service* dalam pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya diketahui sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan tentang melayani masyarakat pengguna informasi (*serve citizens, not customers*) disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah bersikap ramah, responsif, tidak diskriminatif kepada masyarakat pengguna informasi pemilu. Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya juga sudah berupaya membangun kepercayaan masyarakat pengguna informasi serta bekerjasama dengan masyarakat pengguna informasi, lembaga dan instansi terkait lainnya untuk memberikan pelayanan informasi pemilu.
2. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan tentang mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*) disimpulkan bahwa Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah berupaya untuk melaksanakan pembangunan dan pengembangan sistem informasi

publik melalui situs resmi Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya ataupun media sosial lainnya. Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya juga berupaya untuk menampung aspirasi masyarakat pengguna informasi dengan menyediakan fasilitas kotak saran bagi masyarakat pengguna informasi untuk memberikan masukan ataupun kritikan terkait dengan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya.

3. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan tentang lebih menghargai warga negara/masyarakat (*value citizenship over entrepreneurship*) disimpulkan bahwa Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya tidak menetapkan tarif atau biaya pelayanan. Petugas Pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah menunjukkan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat pengguna informasi.
4. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan tentang berpikir strategis, bertindak demokrasi (*think strategically, act democratically*) disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan karena Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya belum menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik. Inovasi pelayanan informasi publik yang dilaksanakan karena belum mampu mamberikan informasi yang update dan lengkap terkait pelaksanaan pemilu di wilayah Kabupaten Lanny Jaya.
5. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang

mudah (*recognize that accountability isn't simple*) disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik yang dilaksanakan di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya belum terselenggara dengan baik. Hal ini disebabkan karena pelayanan informasi publik yang dilaksanakan Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya belum sesuai dengan standar profesional informasi publik karena Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya masih kekurangan sarana dan prasaran pelayanan.

6. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan tentang melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*) disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan informasi publik di Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya dilakukan setiap hari kerja, serta PPID Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya tetap melayani masyarakat serta tidak mengendalikan masyarakat pengguna informasi untuk mengikuti aturan jadwal waktu pelayanan informasi yang telah ditetapkan.
7. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan tentang menghargai orang, bukan produktivitas semata (*value people, not just productivity*) disimpulkan bahwa Bawaslu Kabupaten Lanny Jaya sudah mengedepankan kepentingan masyarakat pengguna informasi dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahid, 2010. "Quick Count: Hak Atas Informasi atau Pembohong Publik" artikel dalam Jurnal Konstitusi Volume 6, Nomor 3, September 2009 diterbitkan oleh (Jakarta: Mahkamah Konstitusi RI.)
- Ade Suhendar.2010.Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good

- Governance (Implementasi UU No.14 Tahun 2008)
- Agung Priyono, "Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Di Era Otonomi Daerah", Spirit Publik, Vol. 2, No.2, Oktober 2006
- Agus Setiawan, dkk. 2013, Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 1, No. 2, Desember 2013 hlm 196-205 Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran
- Alamsyah, D. P. (2016). Green Marketing Strategy: Hubungan Green Perceived Value dan Green Trust. Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam
- Amal, Ichlasul & Armaidil Armawi.1999. Keterbukaan Informasi dan Ketahanan Nasional. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Arifin Tahir. 2011. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. PT.Pustaka Indonesia Press. Jakarta
- Azwar, S. 2007. Metode Penelitian.:Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Bambang Mudjiyanto, 2005, Pelayanan dan Umpan Balik Informasi kepada Publik : Studi pada Humas Lembaga Informasi Nasional, Tesis, Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia.
- Bima Sakti Wiyono Putro, 2016. Peran PPID Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik. Jurnal Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi Sekretariat Jenderal DPR RI, Vol. 5, No. 2, November 2014
- Box, R.C. 1998. Citizen governance: Leading American communities into the 21st century. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cahyo Lukito, Jurnal Ilmiah Administrasi Negara: Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik, 4-5.
- Darmawan, Deni & Fauzi, Kunkun Nur. 2013. Sistem Informasi Manajemen. Bandung. PT Remaja Rosda Karya
- Denhardt, Janet V, and Robert B. Denhardt, 2007, The New Public Service; Serving not Steering. Expanded Edition, Amron, New York: MF Sharpe
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Edwin Nurdiansyah, 2016. Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat Jurnal Bhineka Tunggal Ika, Universitas Sriwijaya, Volume 3, Nomor 2 November 2016
- Endar Sugiarto, Psikologi Pelayanan dalam Industri, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1999), 11.
- Engkoswara dan Aan Komariah, 2010, Administrasi Pendidikan. Alfabeta Bandung Fahmi, Irham. 2013. Perilaku Organisasi. Bandung : Alfabeta
- F. Rachmadi, 1990. Perbandingan Sistem Pers di Berbagai Negara, PT. Gramedia Jakarta
- George, Frederickson, H. 2003, Administrasi Negara Baru, LP3ES, Jakarta Handoko, T. Hani. 2011. Manajemen. Yogyakarta : BPFE
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Imam 2013. Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik: Bumi Aksara: Jakarta
- Hasan, Erliana. 2010. Komunikasi Pemerintahan. Bandung. PT Refika Aditama
- Hasibuan, Malayu. 2011. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah.: Bumi Aksara, Jakarta
- Herman, 2009. Pengarahan. Universitas Indonesia, Jakarta

- Ibrahim, Amin.2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung.
- Jimly Asshiddiqie, 2005. Hukum Tata Negara dan Pilar-Pilar Demokrasi, Konstitusi Press. Jakarta
- Laila. 2013. Implementasi Kebijakan Terhadap Pengelolaan Informasi Publik Policy Implementation To Management Public Information on Public Instution, Jurnal Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Banjarmasin ISSN NO. 1410-8283
- Laurensius Arliman S. 2018. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Untuk Mendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara Yang Profesional. Jurnal Cendekia Hukum: Vol. 3, No 2, Maret 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Padang
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- M. Mahrus Ali, dkk. 2012. Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kota Surabaya. Jurnal Konstitusi, Volume 9, Nomor 1, 19 Maret 2012 Pusat Penelitian dan Pengkajian Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik.: UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Moenir, AS. 1995. Manajemen pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nunuk Febriananingsih. 2012, Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Pemerintahan Yang Baik. Jurnal Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional BPHN Volume 1 No. 1 April 2012
- Pasalong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung
- Pasalong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung
- Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Pengawas Pemilihan Umum Luar Negeri
- Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota
- Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor: 7 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan.
- Peraturan Badan Pengawasan Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembentukan dan Kriteria Klasifikasi Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Bandung
- Riswandi. 2009. Komunikasi Politik. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Saefullah. 1999. Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. FISIP UNPAD. Sumedang
- Sangkala. 2012. Dimesi-Dimensi Manajemen Publik. Ombak. Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance : Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas. Mandar Maju. Bandung.
- Sedarmayanti. 2009. Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2012. Good Governance Kepemerintahan Yang baik Bagian Pertama edisi revisi , Mandar Maju, Bandung
- Sirajuddin dkk 2011.,Hukum Pelayanan Publik : Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi, Setara Press, Malang
- Subana, Sudrajat. 2005. Dasar-dasar Penelitian Ilmiah. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudjana,D.,2000. Manajemen program pendidikan untuk pendidikan luar sekolah. Falah Production. Bandung
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, 2016. Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung
- Sukarna. 2011. Dasar-dasar Manajemen. Mandar Maju. Bandung
- Sumarto Hetifa Sj. 2003, Inovasi, Partisipasi dan Good Governance, Yayasan Obor Indonesia. Bandung
- Sutarno.2004. Perpustakaan dan masyarakat. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. Manajemen Pemerintahan. Jakarta. PT Perca
- Syamsuddin Haris Dkk. 2004. Desentralisasi dan Otonomi Daerah, LIPI Press. Jakarta
- Terry, George R. dan Leslie W. Rue, 2003. Dasar-dasar Manajemen, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Tiara Indah, 2018 . Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. Jurnal komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta -ISSN: 1907-898X, E-ISSN: 2548-7647 Volume 12, Nomor 2, April 2018
- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum
- Usman Husaini, 2013. Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan, Bumi Aksara. Jakarta
- Wibawa, Samodra. 2012. Mengelola Negara. Yogyakarta. Gava Media
- Zhilli Arsyika., 2016, Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan

Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu. Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Jom FISIP Volume 3 NO. 2 Oktober 2016

Zulaikha, Z. And Paribrata, A.I. 2017. Implementasi Kebijakan (online) 2549-7626.

Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Timur Tahun 2016. Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies) ISSN (Print) 2549-7294 ISSN (Online)