

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**



OLEH

MUHAMMAD ANAS

NIM 16.3100.051

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023 M/1444 H

**ANALISIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PADADINASKOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR**



OLEH

**MUHAMMAD ANAS
NIM: 16.3100.051**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2023 M/1444 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Analisis Pelayanan Informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar

Nama Mahasiswa : Muhammad Anas

NIM : 16.3100.051

Program Studi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab Dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
B-1931/In.39.7/PP.00.9/08/2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.

NIP : (1964042719871987031002)

Pembimbing Pendamping : Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I

NIP : (197612312009011047)

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP.196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar

Nama Mahasiswa : Muhammad Anas

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3100.051


Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

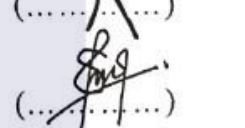
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah B-1931/In.39.7/PP.00.9/08/2021


Tanggal Kelulusan : 02 Februari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Prof. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. (Ketua) 

Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I (Sekertaris) 

Dr. Zulfah, M.Pd (Anggota) 

Sulvinajayanti, S.Kom., M.I.Kom (Anggota) 

Mengetahui:


Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. Agni Kidam, M.Hum.
NIP.196412311992031045

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Parepare..

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Rosmia dan Ayahanda Dalil tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Prof. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.dan bapak Dr. Ramli, M.Sos.I selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. A. Nurkidam. M.Hum. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak. Ramli, M.Sos.I sebagai Dosen Pembimbing Akademik (PA) atas arahan dan bimbingannya selama perkuliahan.
4. Bapak dan ibu dosen program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, yang telah memberikan izin peneliti dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman Mahasiswa yang sudah bersedia menjadi subjek peneliti sehingga penelitian ini bisa berjalan lancar
7. Kepada seluruh senior-senior yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada seluruh rekan-rekan seperjuangan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2016 yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah memberi warna tersendiri kepada penulis selama berada di IAIN Parepare dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kawan-kawan, serta teman-teman KPM yang telah memberikan warna tersendiri selama berada di IAIN Parepare.
10. Semua pihak, secara langsung yang terlibat maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada

mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak mendapat balasan yang pantas dan sesuai dari Allah SWT. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 15 Februari 2023
Penulis



Muhammad Anas
NIM. 16.3100.051

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

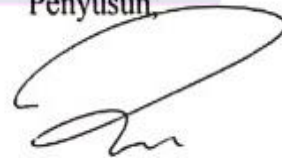
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Anas
NIM : 16.3100.051
Tempat/Tgl. Lahir : Mammi 7 Agustus 1997
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Analisis pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar.

Menyatakan bahwa sesungguhnya dan penuh kesadaran skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ada merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 15 Februari 2023

Penyusun,



Muhammad Anas
NIM. 16.3100.051

ABSTRAK

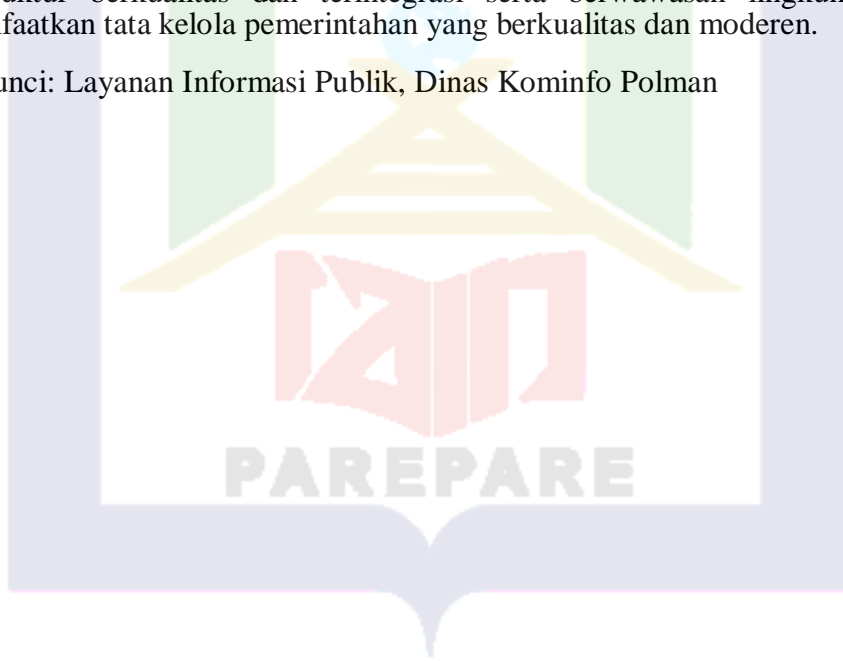
Muhammad Anas. Nim 16,3100,051 dengan judul Skripsi: *Analisis Pelayanan Infomasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Persandian Kabupaten Polewali Mandar.* (dibimbing oleh Bapak.Ahmad Sultra rustan dan Bapak Ramli,

Analisis pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar menjadi salah satu pusat informasi bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi seputar kegiatan pemerintahan dari segi pembangunan, ekonomi dan politik.

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data, yaitu dokumnetasi, observasi, dan wawancara. Adapun teknik analisis data yang digunakan, yaitu analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari: (a) reduksi data (b) penyajian data, dan (c) penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini dapat dikemukakan bahwa layanan informasi publik pada dinas Kominfo Polman sesuai SOP yang diterapkan untuk terwujudnya pelayanan informasi yang berkualitas sesuai Misi Mewujudkan taraf hidup masyarakat yang lebih baik dan sumber daya manusia yang berkualitas dan relegius dan memperkuat kemandirian ekonomi berbasis potensi unggulan wilayah serta mampu membangun infrastruktur berkualitas dan terintegrasi serta berwawasan lingkungan mampu memanfaatkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan moderen.

Kata kunci: Layanan Informasi Publik, Dinas Kominfo Polman



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
B. Tinjauan Teori.....	8
1. Teori media Sosial.....	8
2. Teori Informatif.....	9
C. Kerangka Konseptual	14
1. layanan informasi	18
2. pelayanan publik	22
3. Diskominfo Polman.....	24
D. Kerangka Pikir	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian31

B. Lokasi dan Waktu Penelitian31

C. Fokus Penelitian32

D. Jenis dan Sumber Data yang digunakan.....33

E. Teknik Pengumpulan Data.....34

F. Pengujian Keabsahan Data.....37

G. Teknik Analisis Data.....38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian42

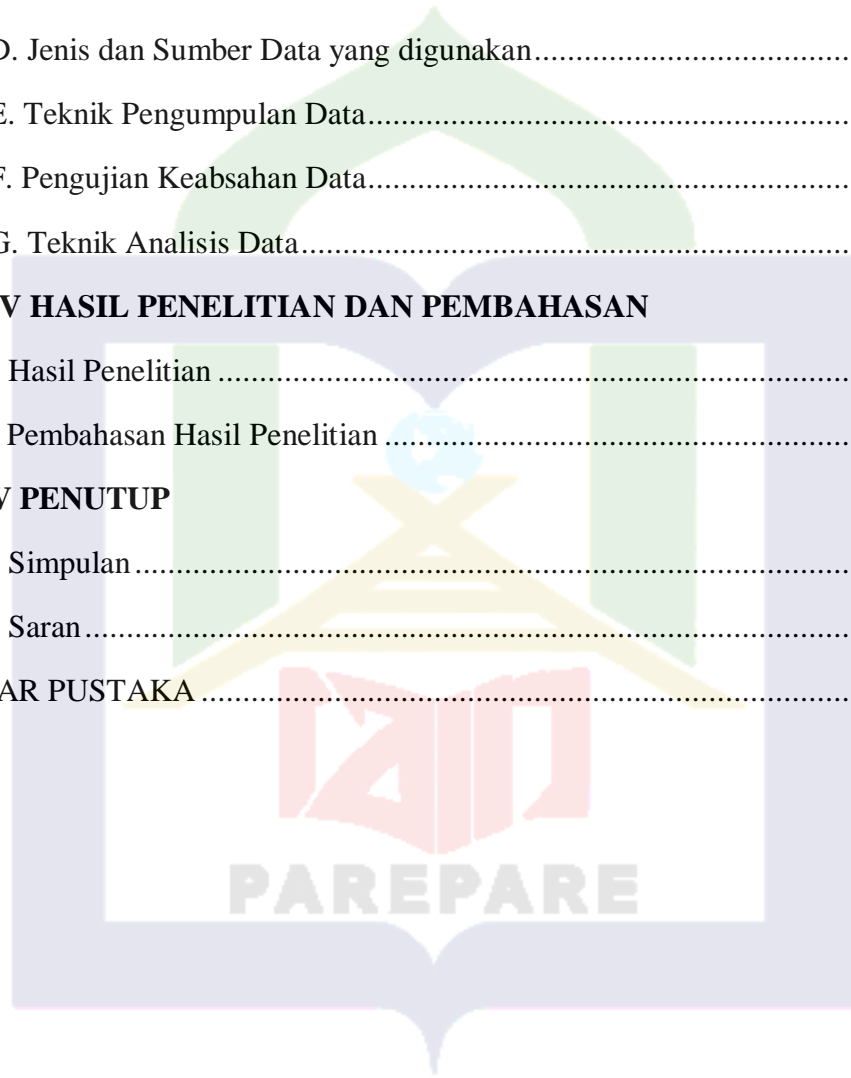
B. Pembahasan Hasil Penelitian63

BAB V PENUTUP

A. Simpulan67

B. Saran55

DAFTAR PUSTAKA56



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Kerangka Pikir	23
2	Tabel	42
3	Wawancara	Lampiran



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	Terlampir
2	Surat Pengantar Penelitian dari Kampus	Terlampir
3	Surat Izin Rekomendasi	Terlampir
4	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	Terlampir
5	Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Biodata Penulis	Terlampir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.

Indonesia merupakan negara yang telah menggunakan layanan informasi untuk menyampaikan pesan dan informasi serta layanan dari pemerintah pusat kepada masyarakat luas. Salah satu penerapannya adalah percepatan informasi di Indonesia sendiri, tidak hanya itu pola-pola yang dulunya tradisional dan irasional berangsur-angsur berubah, dimana dahulu sistem penyebaran informasi masih sangat manual dan diharapkan waktu yang sangat lama, dan juga tidak melihat proses yang rumit untuk ukuran masyarakat yang hanya bersekolah di sekolah dasar hingga sekolah menengah pertama, dan sekarang adalah zaman informasi yang sangat cepat dan sangat membutuhkan pelayanan informasi yang lebih baik terhadap masyarakat.

Perubahan pelayanan publik saat ini merupakan salah satu reformasi di tingkat pemerintahan pusat, paling dekat dengan dasar untuk perubahan yang lebih baik, lebih efisien, cepat dan berorientasi pada hak di sektor pelayanan publik. Masyarakat merupakan tolak ukur kelangsungan hidup pelayanan publik, karena masyarakat merupakan komunitas utama merasakan pelayanan publik.

Masyarakat menjadi tempat perubahan pelayanan publik yang harus segera dilaksanakan oleh Pemerintah berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan kegiatan atau sejumlah kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar hukum untuk setiap warga negara dan penduduk barang. Pelayanan serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 mengatur tentang Informasi Publik yang merupakan produk

Kementerian dan Teknologi Informasi telah disahkan dan diundangkan pada tanggal 30 April 2008 dan mulai berlaku pada tanggal 30 April 2010 sampai dengan saat ini. Hak atas informasi sangat penting. Pelaksanaan UU No. 40 UUD 1945 yang dimaksud dengan “Uu Kip” adalah amanat yang bersumber dari pasal 28F UUD 1945. Maksud dari Pasal tersebut berbunyi ‘setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh hak menerima informasi.’”

Dinas Komunikasi dan informatika (KOMINFO) Polewali Mandar adalah instansi pemerintah yang harus penyediaan layanan informasi publik yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, sebagai bagian dari Pemerintah melakukan upaya meningkatkan pelayanan informasi publik, Pemerintah Daerah Polewali Kabupaten Mandar Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Peraturan Perangkat Daerah Polewali Bupati Mandar Nomor 12 Tahun 2016 dan Peraturan Bupati Peraturan No. 49 Tahun 2016, tentang susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi serta tata kerja manajemen komunikasi, informasi, statistik, dan penyandian Bupati Mandar. Dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat, otoritas publik tentunya harus memperhatikan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah standar yang perlu dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk instansi pemerintah. Diskominfo polman Ini merupakan indikasi bahwa membangun budaya birokrasi yang lebih baik sangatlah sulit. Ciri penting negara demokrasi yang mendukung kedaulatan rakyat untuk mewujudkan pemerintahan yang baik adalah keterbukaan informasi Publik. Harus berasumsi bahwa keterbukaan akan berdampak positif bagi

perkembangan dan kemajuan organisasi. Posisi pembukaan perangkat harus dibangun untuk mendukung keterbukaan informasi publik.¹

Dinas komunikasi informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar dalam melakukan pelayanan informasi publik perlu memiliki rujukan yaitu UU No 14 tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik bertujuan untuk menjamin hak warga Negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik serta alasan pengambilan suatu keputusan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ujung dari keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat namun dinamika masyarakat yang masih pasif menuntut pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah. Oleh karena itu kedepan diperlukan pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal untuk mendorong terciptanya pelayanan yang efisien dan responsive.

Tujuan skripsi ini adalah untuk memberikan gambaran tentang lembaga-lembaga yang terlibat dalam keberhasilan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat setempat. Diharapkan pemberian layanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Polewali Mandar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja sehingga lebih bermanfaat bagi hasil dan tepat guna, efektif dan berkelanjutan di masa yang akan datang. Saat ini, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu keharusan. Dalam kondisi masyarakat kota Polewali Mendar yang sangat pasif dalam menerima informasi, setiap perangkat

¹<https://respository.unair.ac.id> (di akses 30 januari 2022)

daerah harus mampu menjaga kepercayaan publik melalui kinerja yang terbuka dan akuntabel dengan mengelola sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Peneliti akan membahas bagaimana implementasi pelayanan informasi Publik yang telah diterapkan oleh Dinas KOMINFO Polewali Mandar pemerintahan kabupaten Polman khususnya dibagian pelayanan informasi publik dan tetap mengacu pada UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik. Salah satu upayapemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Mampu meningkatkan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan tindakan yang baik terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi yang detail sehingga masyarakat di daerah Polewali Mandar mampu merasa nyaman dalam pelayanan informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika kabupaten Polewali Mandar.

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan diatas. Peneliti akan menganalisis bagaimana penerapan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Kominfo pemerintahan kota Polman tepatnya pada pelayanan informasi publik dan juga penelitian ingin mengetahui seberapa aktif masyarakat Polewali Mandar dalam penerimaan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika dan persandian kabupaten Polewali Mandar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk layanan informasi publik pada Dinas Kominfo Polman.?
2. Bagaimana pengelolaan Layanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Polman.?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika dan persandian kota polewali mandar
2. Untuk mengetahui pengelolaan layanan yang dilakukan pada dinas komunikasi, informatika dan persandian kota polewali mandar.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini di harapkan dapat memberi pengetahuan yang lebih luas mengenai cara memahami pelayanan informasi dan pemberitaan informasi publik yang dilakukan oleh dinas di Kominfo Polman.
2. Bagi penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai referensi baik dalam menambah wawasan juga sebagai dasar untuk mengembangkan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dengan penulisan proposal ini, menganalisis informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan referensi, dan selain itu penelitian memperoleh teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang teori-teori sebelumnya, mencari informasi dari buku-buku dan makalah, serta memperoleh teori-teori ilmiah.

Penelitian yang dilakukan oleh Tedi S.A Goan, Hans F. Wowor Manado, dengan judul “Analisis tingkat kematangan teknologi informasi pada dinas komunikasi dan Informasi Kota Manado” tipe penelitian yang dilakukan ialah kualitatif dengan pendekatan strategi komunikasi hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana menggunakan informasi secara baik dan benar. Berdasarkan media online yang disediakan pemerintah sudah cukup baik dalam penyediaan informasi dengan terbentuknya tim GPR (*Government Publik Relations*).² Persamaan penelitian ialah sama-sama memfokuskan bagaimana fungsi pengelolaan informasi dalam penyediaan pelayanan informasi publik untuk mewujudkan *Good Governance*. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu mendeskripsikan pengelolaan informasi dengan mewujudkan *Good Governace* pada Pemerintahan, sedangkan peneliti memfokuskan mengkaji tentang mengelola pelayanan informasi pada dinas komunikasi Polewali Mandar.

Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Ramadhan, Tjauhjanulim Doma, Lely Indah mindarti. Dengan judul “Analisi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam

²Tedi S.A goan, Hans F. Wowor Manado, dengan judul “Analisis tingkat kematangan teknologi informasi pada dinas Komunikasi dan Informasi Kota Manado tahun 2020”

rangka pelayanan publik.”Membahas tentang pelayanan informasi dalam pengelolaan pengaduan masalah dalam masyarakat dengan menggunakan layanan informasi yang ada media hari ini, dengan mengoptimalkan berbagai media yang ada dan metode pengelolaan pelayanan informasi pada dinas komunikasi dan informasi. Persamaan penelitian dengan peneliti ialah sama sama mendiskripsikan usaha lembaga informasi dan komunikasi daerah dalam memproses data dan informasi melalui media sosial.³

Adapun perbedaan dari sipeneliti ialah peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menggambarkan teori-teori atau hipotesis, sedangkan peneliti menggunakan penelitian Kualitatif yang berifat diskriptif menggunakan analisis yang sesuai fakta dilapangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Risda Wulandari dengan judul “Strategi disimenasi dinas komunikasi kepada dan informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada penelitian”Hasil penelitian mampu mengoptimalkan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik melalui strategi komunikasi dalam mengelola informasi untuk mencapai salah satu pilar demokgrasi dan transparan serta *Good Governance* dalam sebuah pemerintah.⁴ Adapun persamaan peneliti ialah sama sama memfokuskan dari segi pelayanan informasi pada dinas komunikasi dan informasi dalam pengelolaan sistem informasi pemerintah daerah melalui pemberitaan media sosial dan metode penelitian Kualitatif sama sama mengkaji dalam perkembangan komunikasi dan informasi melalui media sosial dalam penyampaian informasi publik. Sedangkan perbedaan peneliti ialah penelitian terdahulu memfokuskan mengkaji

³ Dimas ramadhan Prasetya. Tjahnulin Domai, Lelly indah mindarti.”Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik” (jurnal Administrasi Publik JAP) Vol,2No1, H1157

⁴ Risda Wulandari dengan judul “Strategi disimenasi dinas komunikasi kepada dan informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada penelitian”

tentang keterbukaan informasi publik sedangkan peneliti yang akan dilakukan memfokuskan mengkaji bagian pengelolaan informasi publik untuk mencapai pelayanan informasi yang efektif dalam masyarakat. Penelitian terdahulu ini merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya untuk kajian terdahulu membantu peneliti dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari peneliti.

B. Tinjauan Teoritis

Setiap kegiatan penelitian membutuhkan landasan teori yang relevan untuk mendukung studi yang terlibat. Hipotesis penelitian yang digunakan peneliti adalah data kualitatif lebih reliabel daripada data kuantitatif. Tinjau teoritis mencakup teori tentang masalah penelitian yang terkait *successful aging*, *self-esteem*, dan *resiliens*, serta komponen atau aspek, faktor penelitian, hubungan antara variable dan hipotesis semuanya di sertakan.

1. Teori media sosial

Kehadiran media dengan segala kelebihanannya telah menjadi bagian hidup manusia. Perkembangan zaman menghasilkan beragam media, salah satunya media sosial. Media sosial merupakan media di internet yang memungkinkan pengguna untuk mewakilkan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Media sosial merupakan media digital tempat realitas sosial terjadi dan ruang-waktu para penggunanya berinteraksi. Nilai-nilai yang ada di masyarakat maupun komunitas juga muncul bisa dalam bentuk yang sama atau berbeda di internet. Pada dasarnya, beberapa ahli yang meneliti internet melihat bahwa media sosial di internet adalah

gambaran apa yang terjadi di dunia nyata, seperti plagiarisme (Nasrullah, 2016). Selain pernyataan diatas, berikut ini adalah definisi dari media sosial yang berasal dari berbagai literatur penelitian.⁵

a) Menurut Mandibergh

Media sosial adalah media yang mawadahi kerja sama di antara pengguna yang menghasilkan konten (*user generated content*). Dan Menurut Shirky, media sosial dan perangkat lunak sosial merupakan alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagai (*to share*), bekerja sama (*to co-operate*) di antara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang semuanya berada diluar kerangka institusional maupun organisasi.

b) Jaringan Media

Jaringan media sosial terbangun dari struktur sosial yang terbentuk dalam jaringan atau internet. Karakter media sosial adalah membentuk jaringan diantara penggunanya sehingga kehadiran media sosial memberikan media bagi pengguna untuk terhubung secara mekanisme teknologi.

c) Informasi

Informasi menjadi hal yang penting dari media sosial karena dalam media sosial terdapat aktifitas memproduksi konten hingga interaksi yang berdasarkan informasi.⁶

Fungsi Media Sosial Media sosial adalah salah satu contoh dari sebuah media berbasis online dengan memiliki banyak pengguna yang tersebar hingga ke seluruh

⁵ Teori media di ambil di situs [https://eprint.umm.ac.id/40601/03/ BAB II.pdf\(umm.ac.id\) Bab 2.pdf](https://eprint.umm.ac.id/40601/03/BAB_II.pdf(umm.ac.id)Bab_2.pdf)

⁶ Teori media sosial di akses pada tanggal 16 januari 2023 [https://eprint.umm.ac.id/40601/03/ Bab 11.pdf \(umm.ac.id\) BAB II.pdf](https://eprint.umm.ac.id/40601/03/Bab_11.pdf(umm.ac.id)BAB_II.pdf)

penjuru dunia. Media sosial umumnya dimanfaatkan untuk saling berbagi dan berpartisipasi. Tak jarang, media sosial juga digunakan sebagai sarana untuk melakukan interaksi sosial. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam mengakses sosial media yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun. Selain pernyataan diatas, berikut adalah beberapa fungsi media sosial lainnya Mencari berita, informasi dan pengetahuan. Media sosial berisi jutaan berita, informasi dan juga pengetahuan hingga kabar terkini yang malah penyebaran hal-hal tersebut lebih cepat sampai kepada khalayak melalui media sosial dari pada media lainnya seperti televisi. Mendapatkan hiburan Kondisi seseorang atau perasaan seseorang tidak selamanya dalam keadaan yang baik, yang ceria, yang tanpa tanpa ada masalah, setiap orang tentu merasakan sedih, stress, hingga kejenuhan terhadap suatu hal. Salah satu hal 11 yang bisa dilakukan untuk mengurangi segala perasaan yang bersifat negatif tersebut adalah dengan mencari hiburan dengan bermain media sosial.⁷

Komunikasi online Mudahnya mengakses media sosial dimanfaatkan oleh para penggunanya untuk bisa melakukan komunikasi secara online, seperti chatting, membagikan status, memberitahukan kabar hingga menyebarkan undangan. Bahkan bagi pengguna yang sudah terbiasa, komunikasi secara online dinilai lebih efektif dan efisien. Menggerakkan masyarakat Adanya permasalahan-permasalahan kompleks seperti dalam hal politik, pemerintahan hingga suku, agama, ras dan budaya (SARA), mampu mengundang banyak tanggapan dari khalayak.

⁷ Teori media sosial di akses pada tanggal 16 januari 2023 https://eprint.umm.ac.id/40601/03/Bab_11.pdf (umm.ac.id) BAB II.pdf

2. Teori informatif

Teori informasi atau teori informatif adalah salah satu teori komunikasi dan cabang matematika yang menjelaskan bagaimana ketidakpastian seharusnya dihitung, dimanipulasi, dan disajikan. Sebagian besar para ilmuwan sepakat bahwa teori informasi dimulai pada tahun 1948 ketika Claude Shannon mempublikasikan artikelnya yang berjudul *A Mathematical Theory of Communication* dalam *Bell System Technical Journal*. Shannon memperlihatkan bagaimana informasi dapat dihitung dengan presisi yang absolut dan mendemonstrasikan kesatuan unit seluruh media informasi.⁸

Menurut **Stephen W. Littlejohn**, teori informasi adalah studi kuantitatif mengenai transmisi sinyal. Dalam teori komunikasi manusia, teori informasi berperan sebagai sebuah metafora bagi transmisi komunikasi antara pengirim pesan kepada penerima pesan yang berlangsung secara linear. Teori-teori komunikasi manusia kontemporer secara langsung mengacu pada teori informasi yang memiliki akar sejarah yang cukup signifikan. Selain itu, teori komunikasi juga berperan besar dalam membentuk teori-teori persepsi, kognisi, dan *neural computation*. Dalam ilmu fisika, teknik, dan matematika, teori informasi menekankan pada ketidakpastian dalam *code systems, message redundancy, noise, channel capacity, dan feedback*.

Menurut littlejohn yang dimaksud dengan informasi adalah ukuran ketidakpastian dalam sebuah system sinyal, dengan kata lain teori informasi menyatakan bahwa semakin tinggi informasi dalam system maka ketidak pastian akan semakin besar. Hal ini disebabkan semakin banyak jumlah informasi yang

⁸Teori komunikasi <https://pakarkomunikasi.com/teori-informatif>

diperlukan akan menurunkan tingkat kejelasan informasi sendiri. Ada beberapa model komunikasi informative yaitu:

1) Media

Media atau alat (sarana) komunikasi seperti koran, majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk secara sederhana, istilah media bisa dijelaskan sebagai alat komunikasi sebagaimana definisi yang selama ini diketahui. AECT sebuah organisasi yang bergerak dalam teknologi pendidikan dan komunikasi, mengartikan.

Media sebagai segala bentuk yang digunakan untuk proses penyaluran informasi.

Demikian juga Molenda dan Russel mengungkapkan bahwa *“media is a channel of communication. Derived from the latin word for “between”. The term refers to anything that carries information between a source and receiver”*. Robert Hanick. Mendefinisikan media adalah sesuatu yang membawa informasi antara sumber (*source*) dan penerima (*receiver*) informasi. Kesadaran akan kekuatan media ini pada kenyataannya melihat bahwa media tidak lagi membawa konten semata, tetapi juga membawa konteks di dalamnya, media saat ini menjadi tempat informasi sangat pasif dalam penyebaran pemberitaan seputar kegiatan pemerintahan untuk diketahui dan dikelola oleh pihak instansi yang bersangkutan dalam penyebaran informasi publik.

Ungkapan *“the medium is the message”* yang dipopulerkan McLuhan setengah abad lalu membawa kesadaran awal bahwa medium adalah pesan yang bias mengubah pola komunikasi, budaya komunikasi, sampai bahasa dalam komunikasi

antar manusia.⁹ Media informasi publik dalam penyebaran informasi mampu memberikan kepuasan dan dibutuhkan secara cepat dan tepat.

2) New Media (MediaBaru)

New media merupakan penyederhanaan istilah (simplifikasi) terhadap bentuk media di luar lima media massa konvensional-televisi, radio, majalah, Koran, dan film. Sifat new media adalah cair (fluids), konektivitas individual, dan menjadi sarana untuk kebebasan. New media merujuk pada perkembangan teknologi digital, namun new media sendiri tidak serta merta berarti media digital. Video, teks, gambar, grafik yang diubah menjadi data-data berbentuk byte, hanya merujuk pada sisi teknologi.

Media Baru” adalah konsep yang menjelaskan kemampuan media yang dengan dukungan perangkat digital dapat mengakses konten kapan saja, dimana saja sehingga memberikan kesempatan bagi siapa saja baik sebagai penerima/ pengguna untuk berpartisipasi aktif, interaktif, dan kreatif terhadap umpan balik pesan yang pada gilirannya membentuk komunitas/ masyarakat “baru” melalui isi media. Aspek penting lain dari media baru, selain mengharuskan adanya perangkat digital maka lahirnya media yang berbasis real-time- dimana konten media tidak bisa diatur seperti media “konvensional” sekarang ini. Sebagian besar teknologi “media baru” yang berbasis media yakni media yang berkemampuan melakukan manipulasi, kemampuan bekerja dalam jaringan (termasuk jaringan padat), serta mempunyai “compressible” terhadap informasi (pesan).

⁹Wina Sanjaya, Media Komunikasi Pembelajaran, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012)

E. Tinjauan Konseptual

1. Analisis Layanan Informasi

Perkembangan layanan informasi saat ini menjadi tantangan setiap pemerintahan membutuhkan informasi untuk merencanakan kehidupan sehari-hari, kehidupan sekarang dan masa depan. Individu mungkin menghadapi masalah dalam kehidupan masa depan mereka karena mereka tidak memiliki dan tidak memiliki akses ke informasi. Mengenai pengertian layanan informasi, layanan informasi merupakan layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan sehingga dapat dipergunakan untuk mengenali diri sendiri dan lingkungan,

Beberapa pengamatan, antara lain Mugiarto menjelaskan bahwa layanan informasi bertujuan untuk membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai hal yang berguna untuk mendapatkan informasi yang diinginkan sedangkan Menurut Jogianto HM, informasi secara umum diartikan sebagai hasil pengolahan data dalam bentuk yang lebih berguna dan relevan bagi penerimanya, menggambarkan kejadian sebenarnya yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sedangkan layanan informasi adalah layanan yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh individu. Informasi yang diterima oleh individu sangat penting bagi individu untuk membuat rencana dan keputusan lebih mudah.

a. Tujuan layanan informasi

Pedoman ini sebagai acuan tentang ruang lingkup tanggung jawab dan wewenang pejabat pengelola informasi dan dokumentasi atau PPID kabupaten polewali mandar dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme

pelaksanaan informasi publik dan mendorong terwujudnya implementasi undang-undang keterbukaan informasi publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi berkualitas dan dapat dipenuhi. Memberikan pedoman bagi pejabat PPID dalam melaksanakan pelayanan informasi publik dan meningkatkan pelayanan informasi publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

b. Hakikat pelayanan informasi publik

pemberian pelayanan kepada pemohon informasi publik secara cepat dan transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dan tidak mendiskriminasikan dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi. Ada beberapa penjelasan mengenai bentuk informasi publik yaitu :

- 1) Informasi adalah keterangan atau pernyataan mampu menjelaskan suatu peristiwa dan disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.
- 2) Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan dan dikelola oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara badan publik sesuai undang-undang yang ditetapkan yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- 3) Badan publik adalah lembaga eksekutif, legislative, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggara Negara,

yang sebagai atau seluru dananya bersumber dari anggaran pendapatan dari belanja Negara.

- 4) Komisi informasi adalah lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan undang-undang dan praturan pelaksanaannya menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik penyelesaian sngketa informasi publik melalui mediasi atau ajudikasi non litigasi.¹⁰

Layanan informasi public yang dilakukan setiap pemerintahan daerah mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam hal pemberitahaan informasi tentang kegiatan pemeritah setiap yang dilakukan sehingga masyarakat mampu mengikuti perkembangan yang ada di daerah masing-masing.

c. Waktu pelayanan informasi

Dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat pemohon informasi, PPID yang berkedudukan di dinas komunikasi dan informasika kabupaten polewali mandar melakukan penyelenggaraan pelayanan informasi dilaksanakan pada hari kerja yaitu pada hari senin sampai dengan jumat dengan pelaksanaan pelayanan informasi publik yang ditetapkan. Adapun mekanisme permohonan informasi publik yaitu pemohon informasi dengan mengisi formulir permintaan infromasi serta melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi dan petugas memberikan tanda bukti penerima permintaan informasi publik kepada pemohon dan pengguna informasi petugas memproses permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik lalu petugas memproses permintaan informasi publik sesuai dengan formulir yang telah ditanda tangani oleh pemohon setelah itu petugas

¹⁰ Nunuk pebriananingsi, S.H.,M. H “ keternbukaan informasi publik dalam pemerintahan terbuka menuju tata pemerintahan yang baik.

menyerahkan informasi yang diminta masuk dalam kategori informasi yang di kecualikan, maka PPID menyampaikan alasan penolakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (UU KIP). Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pengguna informasi publik.

Pertukaran informasi dapat digunakan untuk menghindari masalah, memecahkan masalah, melestarikan dan mengembangkan potensi individu, dan memungkinkan yang bersangkutan (siswa) terbuka terhadap hak-haknya. Ada beberapa pandangan tentang tujuan layanan informasi, antara lain:

Menurut Yusuf Gunawan ada dua tujuan layanan informasi yang bersifat umum dan khususnya diantaranya sebagai berikut:¹¹

Tujuan layanan bersifat umum :

- 1) Kembangkan pandangan hidup yang realistis di setiap tingkat pendidikan.
- 2) Peningkatan kesadaran akan keperluan dan keinginan untuk mendapatkan informasi yang memadai tentang pendidikan, pekerjaan dan pribadi.

Sedangkan tujuan dari layanan informasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menginformasikan masyarakat tentang berbagai kesempatan kerja di masyarakat.
- 2) Rekomendasi yang dapat membimbing siswa dalam belajar intensif di beberapa bidang pekerjaan atau pendidikan yang ada dan selektif.
- 3) perencanaan tambahan di bidang pekerjaan dan pendidikan berdasarkan pembelajaran eksplorasi diri.

¹¹Yusuf Gunawan, *pengantar bimbingan dan konseling* (Jakarta:Gramedia Pustaka Umum,1987).hal 88

Pelayanan informasi publik mampu memberikan layanan sesuai standar operasional untuk menunjang kualitas layanan informasi publik dikalangan masyarakat dan pemerintahan.

b. Pelayanan Publik

Menurut Sinambale dalam Pasology, pelayanan informasi publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah untuk beberapa orang yang terlibat dalam satu unit kegiatan yang menghasilkan pendapatan dan yang menawarkan solusi, meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan suatu produk. Masih dinyatakan dalam Pasolong Kurniwan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan informasi (pelayanan) untuk kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.¹²

Layanan informasi berusaha mengatasi kekurangan informasi yang mereka butuhkan. Dalam layanan ini, informasi yang berbeda diberikan kepada peserta layanan. Informasi tersebut kemudian diolah dan digunakan oleh individu untuk kepentingan kehidupan dan perkembangannya. Layanan informasi dikelola oleh konsultan yang diakui oleh seseorang atau peserta. Dalam rangka menjalani kehidupan, serta pengembangan diri, individu membutuhkan informasi yang berbeda, baik untuk kebutuhan hidup sehari-hari sekarang maupun untuk perencanaan hidup di masa depan. Informasi ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, dari media tertulis dan grafis hingga sumber formal dan informal hingga media elektronik melalui sumber teknologi tinggi (*high technology*).¹³

¹² Zhili Arsyika, *Pengelolaan pelayanan informasi publik oleh pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) Kabupaten Hulu*.

¹³ Upbk.unp.ac.id di akses 2 januari 2022

Informasi dan komunikasi yang benar maka salah satu upaya mendorong percepatan pembangunan masyarakat adalah melalui strategi komunikasi yang membawa nilai-nilai baru yang positif sesuai mekanisme yang berlaku sehingga dapat menyesuaikan diri dengan nilai-nilai baru tersebut. Kehadiran kelembagaan informasi pemerintah daerah menjadi sangat penting dan kebutuhan pemerintahan daerah untuk mengelola informasi di daerah.

Pembangunan masyarakat yang dapat memperoleh kebijakan pemerintah pusat memerlukan penyediaan infrastruktur dan pengembangan yang diperlukan untuk pengelolaan dan sistem informasi pemerintah pusat, serta dukungan tingkat kabupaten dan kota untuk Dinas Informasi dan Komunikasi. Menurut Alter, sistem informasi adalah kombinasi dari prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang semuanya terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai.¹⁴

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan berbagai ke dalam beberapa jenis pelayanan.

c. Dinas Komunikasi Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Polewali
Mandar.

¹⁴Fatmawati “Pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara) (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura Jalan Ir. M. Putuhena Poka Ambon-Maluku 2014) jurnal Penelitian Komunikasi dan opini publik Vol.18 No 2 h. 180.

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah pelaksana urusan bidang komunikasi dan informatika, pemerintahan di bidang persandian dan statistik di bawah pimpinan Kepala Dinas, yang bertanggung jawab kepada Kepala Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas membantu Bupati dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan tugas membantu pengembangan dan pelaksanaan program komunikasi, pedoman dan langkah-langkah teknis di bidang sandang dan komunikasi.

Wilayah Polwali Mandar: Komunikasi, Informasi, Statistik dan Encoding
Badan Daerah Polwai : Reg26, Peraturan Bolwai Mandar Nomor 12 Tahun 2016 tentang Struktur Wilayah Polwai Mandar 12 dan Peraturan Gubernur Tahun 2016 tentang Lokasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Informasi (B) Statistik dan Sandi Penyelenggaraan Polwai Mandar dengan fungsi pokok struktur organisasi, fungsi dan tata kerja; berikut unsur operasional Komunikasi, Komputer, Statistik dan Sandi dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang dijabat oleh Gubernur dipimpin oleh Sekretaris Daerah¹⁵.

1. Gambaran Profil Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Kabupaten Polewali Mandar

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah pelaksana urusan bidang komunikasi dan informatika, pemerintahan di bidang persandian dan statistik di bawah pimpinan Kepala Dinas, yang bertanggung jawab kepada Kepala Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas membantu Bupati dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan tugas membantu pengembangan dan pelaksanaan program komunikasi, pedoman dan langkah-langkah teknis di bidang sandang dan komunikasi.

¹⁵https://kominfo.sulbarprov.go.id/?page_id=1324

a. Profil

Wilayah Polewali Mandar : Komunikasi, Informasi, Statistik dan Encoding
Badan Daerah Polewali : Reg26, Peraturan Polewali Mandar Nomor 12 Tahun 2016 tentang Struktur Wilayah Polwai Mandar 12 dan Peraturan Gubernur Tahun 2016 tentang Lokasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Informasi Statistik dan persandian Penyelenggaraan Polewali Mandar dengan fungsi pokok struktur organisasi, fungsi dan tata kerja; berikut usnsur operasional Komunikasi, Komputer, Statistik dan persandian dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang dijabat oleh Gubernur dipimpin oleh Sekretaris Daerah.

b. Tugas Pokok Dan Fungsi

Tugas poko dan fungsi dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar di atur dalam Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 41 Tahun 2017.

c. Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK)

Susunan Organisasi dan tata kerja Dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kabupaten polewali mandar, ditetapkan dalam peraturan bupati nomor 49 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi,

d. Indikator Kinerja Utama

Indikator kinerja utama Dinas Komunikasi Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 868 tahun 2019 tentang indikator Kinerja utama pemerintah kabupaten polewali mandar tahun 2019-2024.

e. Motto Janji Pelayanan

Mudah, Andal, Tanpa Imbalan adalah motto Dinas komunikasi informatika polewali mandar mampu memberikan pelayanan informasi publik yang semakin

dirasakan mendesak. Oleh karena itu sebagai rencana pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi publik maka pemerintah daerah kabupaten Polewali Mandar Nomor `12 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar (Lembar Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016 Nomor 12) dan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan Organisasi tugas pokok dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar. Terkait dengan tuntutan akan pelayanan kepada masyarakat, tentu saja badan publik harus memperhatikan kepuasan kepada masyarakat, dengan mengacu pada indikator kepuasan masyarakat.

Adapun indikator atau alat ukur pelayanan yang optimal bagi masyarakat menurut Sutedi yaitu:

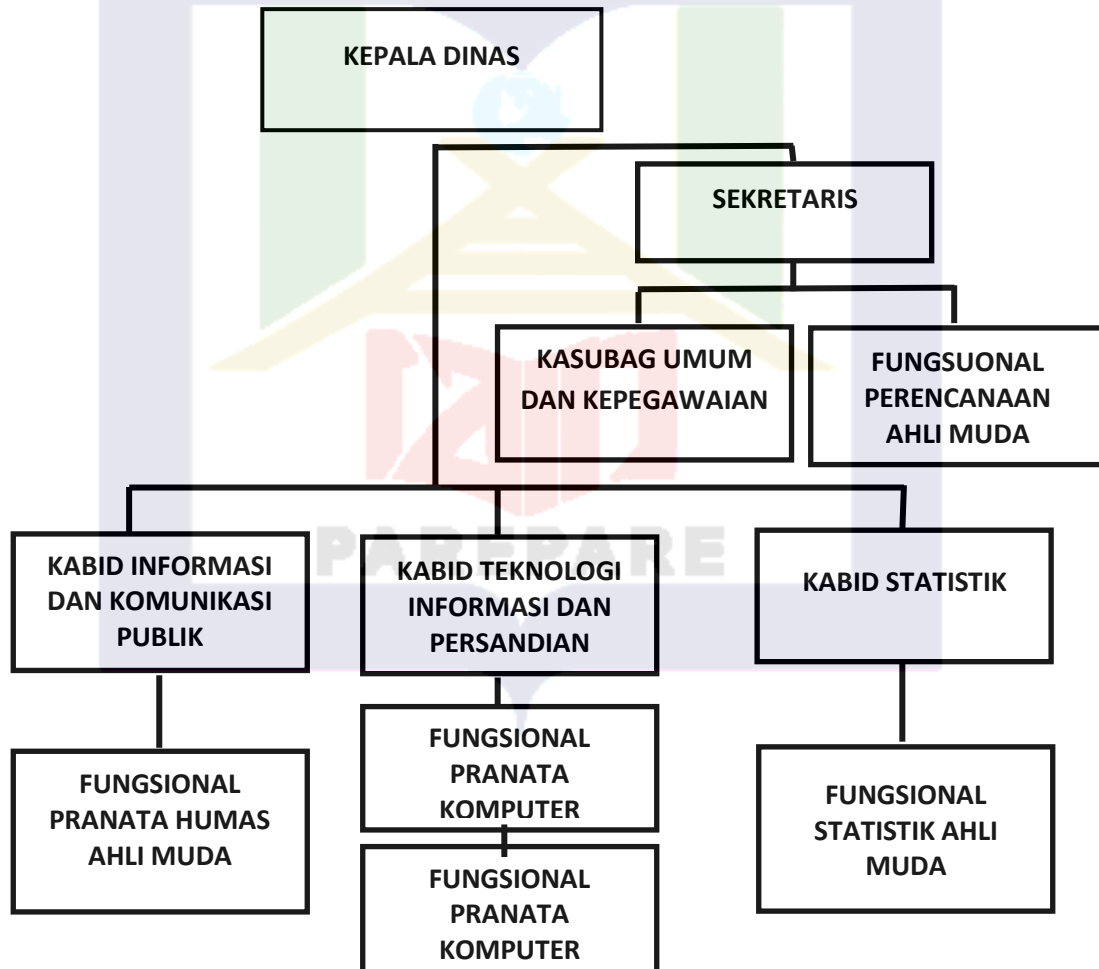
- a) Meningkatkan profesionalitas aparat
- b) Terciptanya *good governace*
- c) Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap fungsi informasi
- d) Menurunnya keluhan masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan standar yang harus diperhatikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk lembaga publik, namun tidak bagi aparaturnya, yang menunjukkan bahwa sangat sulit untuk menciptakan budaya birokrasi yang lebih baik. Ciri penting negara demokrasi yang mendukung kedaulatan rakyat untuk pemerintahan yang baik adalah keterbukaan informasi publik. Instrumen harus didasarkan pada premis bahwa keterbukaan akan berdampak positif pada pengembangan dan peningkatan organisasi. Perlu adanya pendekatan yang terbuka oleh aparatur dalam rangka memfasilitasi keterbukaan informasi publik.

Maksud dan tujuan peran sebagai penunjang pengembangan Dinas Komunikasi dan Informatika adalah sebagai berikut:

Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Sulawesi Barat merupakan penjelasan tentang arah pembangunan atau kondisi masa depan yang akan dicapai melalui pelaksanaan tantangan dan fungsi dalam lima tahun ke depan. Informasi yang digunakan sebagai bahan pertimbangan utama ketika mewakili Visi Kantor Komunikasi, Ilmu Komputer, dan Statistik Sulawesi Barat.

2. Struktur organisasi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar.



3. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar.

Visi dan Misi menggambarkan arah pembangunan atau kondisi masa depan daerah yang ingin dicapai dalam priode lima tahun sebagaimana tertuang dalam rancangan pembangunan jangka menengah daerah (RP JMD) Kabupaten Polewali Mandar tahun 2019-2024 sebagai berikut :

a. Visi

Polewali Mandar maju rakyat sejahtera

b. Misi

Mewujudkan taraf hidup masyarakat yang lebih baik dan sumber daya manusia yang berkualitas dan religius dan memperkuat kemandirian ekonomi berbasis potensi unggulan wilayah serta mampu membangun infrastruktur berkualitas dan terintegrasi serta berwawasan lingkungan mampu memanfaatkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan moderen.

Kepuasan masyarakat merupakan standar yang harus diperhatikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk lembaga publik, namun tidak bagi aparaturnya, yang menunjukkan bahwa sangat sulit untuk menciptakan budaya birokrasi yang lebih baik. Ciri penting negara demokrasi yang mendukung kedaulatan rakyat untuk pemerintahan yang baik adalah keterbukaan informasi publik. Instrumen harus didasarkan pada premis bahwa keterbukaan akan berdampak positif pada pengembangan dan peningkatan organisasi. Perlu adanya pendekatan yang terbuka oleh aparatur dalam rangka memfasilitasi keterbukaan informasi publik.¹⁶

¹⁶Fatmawati "Pengelolaan informasi Publik pada dinas komunikasi dan infomasi kabupaten Maluku Tenggara"

Dinas komunikasi dan informatika polewali mandar berkerja keras dalam pengelolaan informasi publik untuk menjadikan pelayanan yang berkualitas dikalangan masyarakat dan pemerintah, diskominfo polman juga memaksimalkan media sosial untuk penyebaran informasi publik sesuai SOP dinas koomunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar.

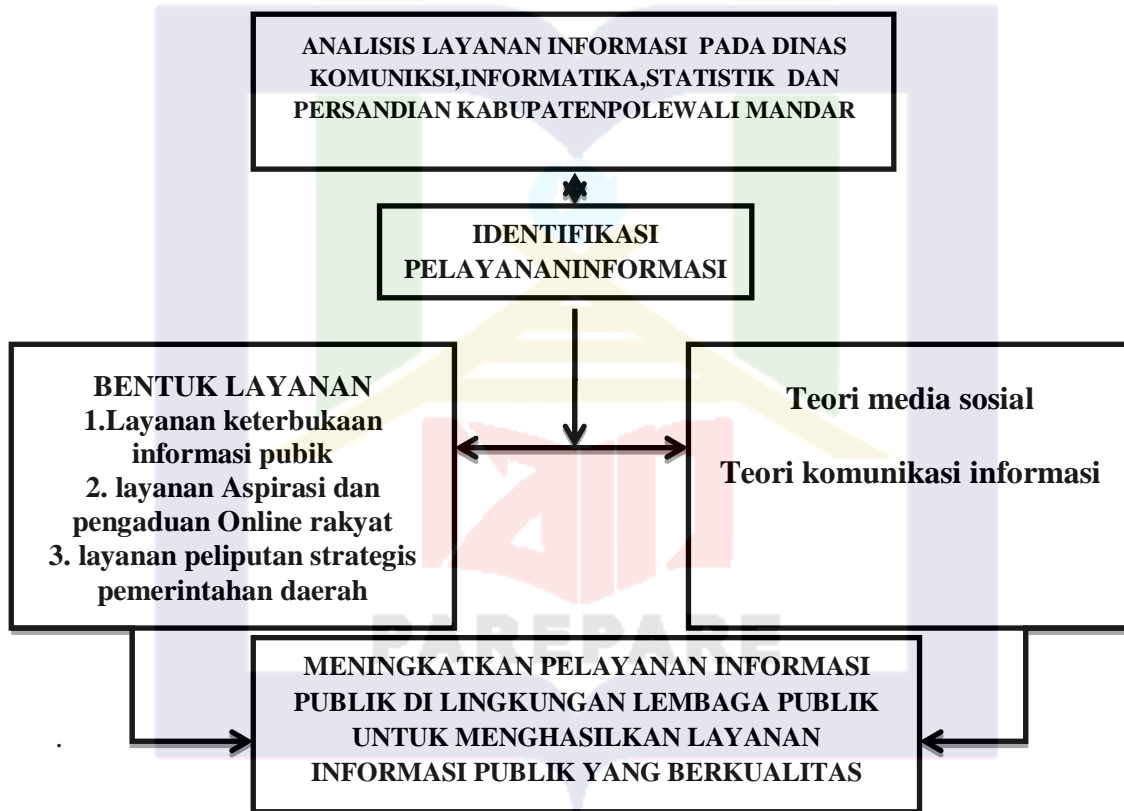
Tugas dan fungsi utama kementrian komunikasi dan informatika adalah merumuskan kebijakan nasional, kebijakan pelaksanaan, kebijakan teknis dibidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos, telekomunikasi, penyiaran, teknologi informasi dan komunikasi, layanan multimedia dan desiminasi informasi. Diskominfo mempunyai tugas membantu melaksanakan urusan pemerintah dibidang komunikasi, informatika, persandian, statistik dan tugas pembantuan kegiatan- kegiatan yang dilakukan pemerintah. PPID adalah kepanjangan dari pejabat peneglola informasi dan dokumentasi yang berfungsi sebagai pengelola dan penyampaian dokumen yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan amanat UU 14/2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Keberadaan PPID masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih muda dan berbilit karena dilayani lewat satu pintu, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi pembantu melaksare tugas dan fungsi sebagai PPID pada suatu organisasi perangkat daerah dilingkungan pemerintah daerah seperti mengelolah pengklasifikasian informasi yang terdiri, informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta seperti informasi yang wajib di umumkan setiap saat dan informasi yang dikecualikan. Adapun PPID yaitu mengelola dan mengkordinasikan, mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi yang ada

dilingkungan, menyimpan penyediaan dokumentasi dan member pelayanan informasi yang ada dilingkungan kepada publik.

A. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan uraian tentang bagaimana Peneliti mengalirkan jalan pikiran secara logis dalam rangka memecahkan masalah yang telah dirumuskan. Peneliti akan menguraikan alur kerangka pikir penelitian analisis pelayanan informasi dalam pengelolaan berita publik. Berikut kerangka pikir ini.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan karakterisasi dan pengelolaan pesan informasi. Penelitian kualitatif juga bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara detail melalui pengumpulan data yang akurat. Kajian karakterisasi kualitatif dengan karakteristik sistem teks untuk memperoleh gambaran isi dari sebuah pemberitaan.¹⁷

Menurut Nasser, ini adalah cara untuk meneliti sekelompok orang atau sesuatu atau sentuhan peristiwa saat ini (Kemenangan 1999) tujuan penelitian deskriptif, gambar, atau tulisan secara sistematis dan akurat dari segi fakta, karakteristik dan hubungan antar fenomena yang selidiki.¹⁸ Secara garis besar, peneliti digolongkan menjadi dua macam yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mencakup data- data berupa angka. Sedangkan penelitian yang bersifat deskripsi dan menggunakan analisis secara detail.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian tempat dan waktu penelitian untuk mengetahui gambaran umum yang menjelaskan lokasi teknik pengumpulan data

¹⁷Afrijal, *Metode Penelitian Kualitatif: Upaya mendukung penggunaan p enelitian Kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*. (Jakarta: PT Raja Grafindo persada,2014) h. 13.

¹⁸Fatmawati “pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara.181 (Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura 2014)) jurnal penelitian dan komunikasi dan opini publik Vol.18 No 2 h.181.

dalam sebuah riset bagian ini dibuat sebagai penjelasan bahwa penelitian tersebut benar-benar dilakukan.

a. Lokasi dan penelitian

Penelitian dalam hal ini akan melakukan penelitian di kabupaten polman pada dinas Kominfo Sulbar.

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah pelaksana urusan bidang komunikasi dan informatika, pemerintahan di bidang persandian dan statistik di bawah pimpinan Kepala Dinas, yang bertanggung jawab kepada Kepala Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas membantu Bupati dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan tugas membantu pengembangan dan pelaksanaan program komunikasi, pedoman dan langkah-langkah teknis di bidang sandang dan komunikasi.

2. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis pelayanan informasi dan pengelolaan layanan publik pada dinas komunikasi, informatika dan persandian pada kabupaten polman. Fokus penelitian ialah suatu indikator isu yang menjadi rujukan penelitian dalam menemukan hasil suatu Fenomena kasus penelitian. Secara potensial peneliti menggunakan analisis isi dengan salah satu tehnik penelitian penting dalam ilmu social dengan berdasarkan judul penulis maka akan difokuskan untuk melakukan penelitian tentang Analisis pelayanan Informasi dan pengelolaan berita publik pada dinas Kominfo¹⁹.

¹⁹Imam Gunawan, metode penelitian Kualitatif, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013), h.83.

Penelitian ini memberikan batasan penelitian terhadap akun media sosial instagram, facebook, youtube dan webside terkait dengan penyebaran informasi melalui media sosial yang dilakukan oleh dinas Kominfo itu sendiri.

a. Jenis Sumber Data Yang digunakan

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif sehingga peneliti membagi sumber data untuk memudahkan peneliti dalam penelitiannya yaitu sumber data untuk memudahkan penelitiannya yaitu sumber data Primer dan sumber Sekunder.²⁰

Jenis penelitian kualitatif yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengemukakan metode penelitian yaitu observasi, analisis visual, studi pustaka, dan interview

b. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh penelitian untuk menjawab sejumlah masalah risetnya secara khusus. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, peneliti mengambil data melalui wawancara atau tindakan.²¹

Pengamatan pada dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandingan kabupaten Polewali Mandar. Yang akan dianalisis oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data dapat berupa data mentah.

c. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah jadi, biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen, misalnya mengenai data demografis, suatu daerah dan sebagainya data sekunder. Data sekunder yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini berupa

²⁰Gunawan, imam "metode penelitian kualitatif". Jakarta; bumi aksara (2013)

²¹A Maulani Rukaesi metodologi penelitian pendidikan (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,)

buku-buku referensi, media internet, serta data screen shot yang di ambil langsung dari berbagai media yang berhubungan dengan pengelolaan informasi.²²

Peneliti juga akan menggunakan data sekunder atau data yang diambil melalui perantara atau pihak yang mengumpulkan data tersebut sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak angung mengambil sendiri kelengkapan.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Wawancara dapat berarti percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interview*) sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang di wawancara sebagai sumber pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini. Peneliti akan mewawancarai beberapa informasi yang ada Dinas Kominfo yang ada di kabupaten polewali Mandar²³.

Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Oleh karena itu, teknik wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data, misalnya untuk penelitian tertentu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik itu dokumen tertentu, gambar maupun elektronik yang himpun sesuai dengan tujuan dan focus masalah. Dalam penelitian mengumpulkan bukti-bukti atau fokus masalah. Dalam penelitian penelitian

²²Sandu siyoto dan ali sodik, dasar metodologi penelitian (Yogyakarta: literasi media)

²³Haris Herdiansyah, wawancara, Observasi, dan Focus Group, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013)

mengumpulkan data berupa dokumentasi foto-foto saat proses wawancara berlangsung.²⁴

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain

c. Teknik Penelitian informan

Penentuan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* ini adalah teknik pengambilan informasi atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini penelitian memilih informasi yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data. Setiap data yang di peroleh mampu menjadikan sebuah dataq yang valid dan mampu di percaya dengan menggunakan metode seperti ini.

Subjek dalam penelitian ini adalah pejabat pengelolaan layanan informasi publik di kantor Kominfo Polman.

4. Teknik Analisi Data

Analisis data dalam sebuah penelitian sangatlah dibutuhkan, bahkan merupakan bagian yang sangat menentukan dari beberapa langkah penelitian sebelumnya. Dalam penelitian kualitas, Analisis data harus sering dengan

²⁴Suharni Arikunto, prosedur penelitian satu pendekatan Praktik (Jakarta: rineka Cipta,2006), h.236.

pengumpulan fakta-fakta dilapangan. Dengan demikian, analisis data dapat dilakukan sepanjang proses peneliti.²⁵

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.

a). Reduksi Data

Mereduksi data berarti meangkum, memilih hal-hal yang penting. Reduksi digunakan untuk menyederhanakan data yang telah diperoleh, dengan kata lain memilih data-data yang telah dikumpulkan yang tepat digunakan untuk memudahkan dalam menyimpulkan hasil penelitian.²⁶

Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan dan reduksi data juga pada umumnya adalah data kualitatif sangat banyak, terutama dari hasil wawancara dan observasi.²⁷ Reduksi data merupakan salah satu dari berbagai jenis proses pengolahan data pada penelitian yang dilakukan seseorang peneliti untuk memproses berbagai data hasil dari penelitian dilapangan yang sudah dikumpulkan dan juga ditemukan, sebelum akhirnya digunakan sebagai laporan dalam data penelitian. Dalam hal ini, reduksi data dilakukan selama pengumpulan data masi berlangsung pada tahap ini akan berlangsung pula proses pengkodean dan meringkas

²⁵Hamid, *Metode Kualitai: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. (cet. III, Malang UNISMUH Malang,2005,) h. 15.

²⁶Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi*” Bandung: Alfabeta,2014) h.336.

²⁷ Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin Analisis Data Kualitatif

membuat praktis atau membuat bagian-bagian, selain itu, reduksi data juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, dan mengarahkan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data, sehingga dapat diartikan juga sebagai proses membuang data dengan cara sedemikian rupa, sehingga kesimpulan akhirnya bisa didapatkan atau bahkan sudah berhasil diverifikasi. Proses reduksi data juga berbagai transformasi ini terus berlanjut sampai laporan akhir penelitian berhasil tersusun lengkap.

b). Data Display (penyajian data)

Display data atau penyajian data juga merupakan tahapan dari teknik analisis data kualitatif, penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Penyajian data yang telah diperoleh dari langan dengan seluruh permasalahan penelitian, dipilih antara yang mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan kemudian diberikan batasan masalah, dengan medisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi penyajian data dapat dijadikan sebagai kumpulan informasi yang tersusun sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dan penyajian yang sering digunakan bentuk naratif, bentuk matriks, grafik dan bagan.²⁸

Data display Jika ada data yang bertumpuk-tumpuk maka data yang semakin banyak itu dapat memberikan gambaran secara menyeluruh, maka perlu dilakukan display data. Display data ialah menyajikan data dalam bentuk matrik, network, chat, atau grafik. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data.

²⁸ AshiongP.Munthe Pentingnya evaluasi program di institusi pendidikan: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat

c). Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Oleh karena itu untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan diawali.²⁹ Langkah awal dalam pengumpulan data, peneliti sudah mulai mencari arti tentang segala hal yang telah dicatat atau disusun menjadi suatu konfigurasi tertentu pengelolaan data kualitatif tidak akan menarik kesimpulan secara tergesa-gesa, tetapi secara bertahap dengan memperhatikan perkembangan perolehan data yang akan di kumpulkan secara valid sehingga peneliti dapat memahami isi data yang diperoleh dan bisa di pertanggung jawabkan.

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian, penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah sebuah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi, sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Menurut Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian.

5. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, maupun (perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis

²⁹Sugiyono, metode penelitian Kombinasi, h.249.

kasus negative menggunakan bahan refensensi, atau mengadakan memberchck) teknik pemeriksaan keabsahan data yang dapat dilakukan pada penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan uji kredibilitas, trasferabilitas, dependabilitas, maupun konfirmabilitas. Keabsahan adalah sesuatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan dan penelitian yang tentunya berimbas terhadap hasil karya suatu penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam proses pengecekan keabsahan data peneliti melakukan uji kredibilitas dengan menggunakan beberapa tehnik sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Sugiono di antaranya sebagai berikut.

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan data pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antar peneliti dengan sumber akan semakin akrab, semakin terbuka dan saling timbul kepercayaan sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data peneliti difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh setelah dicek kembali kelapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap.³⁰

Peneliti terjun ke lapangan guna mengumpulkan data sebanyak-banyaknya tentang kondisi yang terjadi di sana guna melengkapi penelitian. Setelah mengumpulkan semua data, peneliti kembali ke lapangan untuk melihat apakah data tersebut cocok dengan apa yang ditemukan sebelumnya berubah atau tidak.

³⁰ Metode penelitian jenis dan desain penelitian <http://eprints.ums.ac.id>

Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan melakukan peningkatan ketekunan peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi – dokumentasi terkait dengan temuan yang diteliti.³¹

Meningkatkan ketekunan dalam mengumpulkan data di lapangan dengan cara membaca dan memeriksa secara cermat data-data yang telah ditemukan berulang kali, seringkali setelah menentukan benar atau salah untuk memperoleh data informasi yang valid dan relevan dengan topik yang dibahas peneliti.

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, atau mengadakan membercheck), transferabilitas, dependabilitas, maupun konfirmabilitas.

³¹ Unikom irsyah metode penelitian <https://elibrary.unikom.ac.id>

c. Triangulasi

Triangulasi adalah metode verifikasi yang menggunakan sesuatu yang lain untuk membandingkan hasil wawancara dengan subjek penelitian. Triangulasi berarti penelitian menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi bersama, wawancara, penelitian mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama.

Menurut Meleong dalam bukunya Lexi J. Meleong, ada empat macam teknik trigonometri, yaitu trigulasi dengan sumber, trigulasi dengan metode, trigonometri dengan penyidik, dan trigonometri dengan teori. Keandalan data merupakan standar keandalan data penelitian, yang lebih menekankan pada informasi daripada rasio dan jumlah orang dalam penelitian yang berkualitas, dan diperlukan semua metode untuk validasi data.³²

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan dan menganalisis data, ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang detail dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Jadi triangulasi salah satu teknik pengolahan data kualitatif sebagaimana dijelaskan di atas peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan survey. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti dapat menggabungkan metode wawacara bebas dan wawancara terstruktur peneliti juga menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya.

³²Fatmawati, (Pengelolaan informasi Publik pada dinas informasi dan komunikasi kabupaten Maluku 1014)" jurnal penelitian komunikasi dan opini publik vol.18 NO 2 Hal 179.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Bentuk layanan informasi publik pada Dinas Kominfo Polman

Diskominfo Polman dalam mewujudkan pelayanan yang berdasarkan standar pelayanan yang berkualitas, mudah, andal dan tanpa imbalan dinas kominfo polman perlu melakukan beberapa bentuk layanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten Polewali Mandar dalam menunjang kualitas pelayanan informasi publik untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang diinginkan. Tugas PPID berfungsi sebagai pengelola dan penyampaian dokumentasi yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan amanat UU 14/2008 tentang keterbukaan informasi publik, dengan keberadaan PPID maka masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi memiliki beberapa bentuk layanan informasi publik yang diterapkan oleh Diskominfo Polman.

Adapun bentuk layanan yang diterapkan oleh dinas komunikasi, informatika statistik dan persandian kabupaten polewali mandar sebagai berikut:

a. Layanan peliputan kegiatan strategis pemerintahan daerah

layanan peliputan kegiatan staregis pemerintah daerah adalah layanan seputar kegiatan pemerintah daerah yang akan dipublikasikan oleh dinas kominfo polman. Dinas kominfoSP melayani produksi informasi strategi pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik untuk menyebarluaskan konten-konten positif guna kepercayaan publik dan menumbuhkan optimisme masyarakat dan tentunya

memajukan polewali mandar. Layanan peliputan kegiatan strategis pemerintah adalah layanan yang peluputan kegiatan pemerintah mulai dari kegiatan pembangunan daerah, sosialisasi ke masyarakat dan kegiatan rancangan kerja pemerintah.

Adapun langkah-langkah kegiatan peliputan dinas kominfo polman dalam menginformasikan kegiatan pemerintah daerah untuk menjadi layanan informasi publik sebagai berikut:

1). Permintaan peliputan kegiatan pemerintah daerah

Pelaksana daerah atau lembaga bidang TIK melakukan permintaan peluputan kegiatan pemerintah yang akan dilaksanakan nantinya. Diskominfo SP melakukan izin peliputan kepada pemerintah daerah untuk dijadikan layanan informasi publik nantinya.

2). Memberi arahan terkait persiapan pembuatan video kegiatan pemerintah

Setelah mendapatkan izin permintaan peliputan kegiatan pemerintah dinas kominfo polman melakukan persiapan pembuatan video kegiatan dengan memberikan arahan untuk Pelaksanan nantinya, kepala bidang IKP dan kasi pelayanan informasi publik. Setelah Diskominfo SP polman telah mendapatkan izin peliputan kegiatan pemerintah daerah selanjutnya kepala bdang informasi komunikasi publik melakukan arahan terkait teknis pembuatan video.

3). Pemantapan jadwal waktu dan tempat serta tema kegiatan yang akan dilakukan dan dilanjutkan menugaskan peliputan. Pelaksana bagian kasi pelayanan informasi publik dan bidang pelayanan peliputan. Setelah mendapatkan jadwal kegiatan yang akan dilakukan pemerintah setempat makan dinas kominfo

polman langsung membuat jadwal pemantapan kapan waktu dan tempat akan di laksanakan oleh pihak pemerintah.

- 4). Penyiapan peralatan peliputan, melakukan perekaman foto, video audio dan pengumpulan data dan informasi kegiatan.

Pelaksanaan bagian peliputan dan penyusunan bahan informasi dan publikasi

- 5). melakukan editing naskah berita, dan editing video kegiatan.

Pelaksanaan peliputan penyusunan peliputan penyusunan bahan informasi dan publikasi dan pengelola akun media publikasi

- 6). menerima video kegiatan pemerintah untuk disebarluaskan kepada publik.³³

Sesuai panduan standar operasional diskominfo polman yang tertera di atas menjadi salah satu pedoman Diskominfo SP dalam melakukan peliputan kegiatan pemerintahan daerah dalam Layanan peliputan kegiatan strategis pemerintahan daerah.

Untuk itu beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa narasumber dengan tujuan mendapat prosesi dalam sebuah penyajian media terkait dalam pelayanan informasi publik pada dinas Kominfo Polman yakni bapak

I Nengah Tri Sumadana, AP.M, Si kepala Dinas Komunikasi, informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanan informasi publik dan komunikasi publik kami menyediakan akses informasi publik harus dapat menyediakan pelayanan secara langsung, elektronik, mandiri maupun pelayanan bergerak sesuai dengan target yang diukur berharap agar seiring peningkatan kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan kualitas sumber daya manusia nya pun harus ikut ditingkatkan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimalkan kedepannya. Kominfo polman juga menyediakan layanan online seperti seperti [www. Polmankab.go.id](http://www.Polmankab.go.id) dan ada pula polewali mandar satu data sebagai rumah seluruh data perangkat daerah, seluruh sektor sehingga dapat

³³Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp.Polmankab.go.id

mudah diakses oleh masyarakat ”³⁴satu website yang bisa di akses oleh perangkat kabupaten maupun desa dan adapun layanan aplikasi e-ppid melayani pemerintaan informasi dan pengecekan status pemerintahan informasi. Adapun layanan informasi berupa chanel youtube yaitu polewali mandar satu data yang menyampai aktivitas atau kegiatan yang dilakukan dipemrinta untuk dapat diliahat oleh masyarakat rencana di tahun ini, kami juga akan menyiapkan webside untuk kelurahan dan desa kemudian, yang kedua itu aplikasi PPID, di harapkan pemohon informasi publik dapat terdokumentasi secara elektronik”³⁵

Hasil Analisis di atas menunjukkan bahwa Kepala dinas kominfo polewali mandar berharap agar kualitas SDM aparatur penyelenggara pelayanan publik terus meningkat sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. Kepala dinas kominfo juga memberikan fasilitas untuk masyarakat agar dapat mengakses informasi dan mendapatkan informasi yang di inginkan secara cepat dan tepat. Dinas komunikasi informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar bekerja ekstradalam mewujudkan keterbukaan informasi sesuai undang-undang informasi nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan dengan baik jika melakukan standar operasional aduan dan pelayanan yang diterapkan oleh Diskominfo Polman dalam menunjang kualitas pengelolaan keterbukaan informasi publik.

b. Layanan keterbukaan infomasi publik

Dinas kominfo polman dalam melakukan keterbukaan informasi publik untuk masyarakat yang ingin mendapatkan layanan keterbukaan informasi publik dengan melakukan beberapa kegiatan yang pertama cara dalam pelayanan keterbukaan informasi publik sebagai berikut:

³⁴I Nengah Tri Sumadana, AP.M,Si kepala Dinas Komunikasi, informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar analisis pada tanggal 22 senin 2022

- 1). rapat kordinasi pengelolaan informasi dan dokumentasi untuk penyusunan daftar informasi publik dan mengelola keterbukaan informasi publik disetiap perangkat daerah
- 2). tindak lanjut kordinasi dan fasilitasi penyusunan daftar informasi publik
Setelah melakukan rapat kordinasi pengelolaan informasi akan ditindaklanjuti dengan rapat kordinasi dan fasilitasi dibagian penyusunan daftar informasi publik yang akan dikelolalah
- 3). memfasiliasi data dan dokumentasi informasi publik dan menunjukan admin PPID OPD
- 4). melaksanakan tugas pengimputan data dan informasi publik
- 5). penyiapan aplikasi dan pendampingan pemanfaatan aplikasi e-PPID
- 6). mengelola aplikasi e-PPID dan mengunggah Dokumen informasi publik.³⁶

Kegiatan dari pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh dinas Kominfo SP polman sebagai perencanaan merupakan sebagai proses menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kejadian yang tak diinginkan. Pengelolaan informasi publik dalam bentuk layanan yang diterakpkan oleh PPID di bawah naungan bidan komunikasi publik dinas informasi dan informatika, pelayanan informasi publik kabupaten polewali mandar. Dinas komunikasi dan informasi polewali mandar memberikan keterbukaan informasi public bagi masyarakat polewali mandar bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan informasi yang di inginkan dan berhak menyebarkan informasi kepada siapa pun.

³⁶ Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp.polmankab.go.id

c. Layanan aspirasi pengaduan online rakyat (LAPOR)

Layanan aspirasi pengaduan online rakyat atau LAPOR adalah sarana aspirasi keluhan, atau pengaduan atas pelayanan di LAN bisa di sampaikan di aplikasi LAPOR yang di sediakan dinas Kominfo Polewali Mandar yang mengintegrasikan system pengelolaan pengaduan pelayanan public dalam satu pintu sehingga terhubung dengan 35 kementrian, 100 lembaga, 34 pemerintahan Provinsi 94 pemerintahan kota, dan 391 pemerintahan kabupaten. LAPOR bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintahan dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik

Standar operasional layanan keterbukaan informasi publik untuk mendapatkan layanan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat.³⁷

Adapun standar operasional layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat mampu menyampaikan aduan melalui aplikasi yaitu:

- 1). menyampaikan aduan melalui aplikasi atau website diskominfo polman,
- 2). menerima aduan yang masuk ke sistem dan mengirim notifikasi aduan kabupaten
- 3). memverifikasi aduan yang masuk dan menindaklanjuti hasil verifikasi
- 4). memperbaiki laporan, menambahkan informasi terkait laporan, lalu memverifikasi laporan
- 5) menunda dan menerima konfirmasi laporan untuk melengkapi bukti aduan
- 6) mengarsipkan laporan yang tidak akan dikelola karena alasan tertentu
- 7). menerima notifikasi laporan dan menyampaikan transkrip aduan kepada kepala daerah.

³⁷ Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

8). masyarakat menerima jawaban tindaklanjut.³⁸

Inilah beberapa prosedur aduan yang diterapkan oleh dinas kominfo polman Yang menjadi panduan masyarakat saat melakukan aduan Layanan aspirasipengaduan online rakyat.

Sesuai hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti Begitupun di sampaikan oleh narasumber selanjutnya yaitu ibu **St. Muhajara.s,st** pekerjaan ASN yaitu pegawai Negri sipi di Dinas kominfo polman. Mengatakan:

Tujuan dari pelayanan informasi publik yang kami lakukan untuk mencapai peningkatan kesejahteraan masyarakat, kesejahteraan tersebut dapat dicapai diantaranya dengan menyediakan satu tempat dimana layanan-layanan untuk masyarakat dapat diakses melalui satu pintu Kami sangat memperhatikan kegiatan yang kami lakukan dan menjadi bahan evaluasi selanjutnya untuk terwujudnya komunikasi dan informasi yang efektif dan efisien sasaran merupakan hasil yang secara nyata oleh instansi pemerintahan dalam rumusan yang lebih spesifik. Kepada jajaran pemerintahan provinsi polewali mandar untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang dikelola dan memperkuat kerja sama tim. Sasaran diupayakan untuk dapat dicapai secara berkesinambungan dan sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan.³⁹

Dari hasil wawancara oleh ibu St. Muhajara.S,St menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Polman sangat memberikan pelayanan dengan standar SOP yang ditetapkan oleh Diskominfo Polman sehingga menjadi panutan oleh Diskominfo lainnya dan menjadi kepercayaan oleh masyarakat dari segi pemberitaan informasi publik. Diskominfo polman sangat menyelenggarakan pemerintahan yang baik bekerja keras dalam memberikan berbagai kemudahan, kepastian, dan bersih dalam menyediakan pelayanan kepada

³⁸Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfosp.Polmankab.go.ig

³⁹St. Muhajara.s,st selaku staf di dikominfo polman

masyarakat dan melindungi dari berbagai tindakan sewenang-wenang terhadap diri, hak maupun harta benda masyarakat. Peran serta masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah sebagai pengawasan, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dalam lingkup masyarakat mampu menjadi berperan aktif dalam mengawasi setiap kebijakan yang dilakukan pemerintah.

c. Layanan rekomendasi menara telekomunikasi

Dinas kominfo polman dalam penerbitan menara rekomendasi menara telekomunikasi bagi masyarakat yang jauh dari akses internet khususnya di daerah pelosok dinas kominfo polman dalam melakukan pembuatan menara telekomunikasi yang pertama dilakukan adalah survei lokasi pendirian menara bagi daerah yang jauh dari kota yang masih kekurangan informasi, maka diskominfo melakukan rapat UKL UPL dan adapu syarat administrasi yaitu ijin prinsip, IMB, RTRW dan ijin Lingkungan selanjutnya membuat surat permohonan penerbitan rekomendasi menara, sebagai berikut:

- 1). provider mengajukan surat permohonan pembangunan menara telekomunikasi ke dinas PMPTSP
- 2). dinas PMPTSP meneruskan permohonan penerbitan rekomendasi kepala tim teknis untuk ditindaklanjuti
- 3). kepala dinas mendisposisi permohonan rekomendasi kepala tim teknis untuk ditindaklanjuti.
- 4). tim teknis melakukan survey lokasi rencana pendirian menara telekomunikasi
- 5). tim teknis menyusun rekomendasi menara

6). kepala dinas menandatangani surat rekomendasi menara⁴⁰.

Inilah beberapa standar layanan operasional penerbitan rekomendasi menara telekomunikasi yang dilakukan oleh Diskomin SP agar dapat mendapatkan layanan penerbitan menara telekomunikasi, jadi jika masyarakat ingin mengajukan rekomendasi penerbitan menara telekomunikasi maka terlebih dahulu melakukan beberapa hal sesuai standar operasional dinas kominfo polman. 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 luas dalam pengelolaan dan penyaluran informasi kepada masyarakat dikarenakan badan publik sebagai pengelola dan penyaluran informasi kepada masyarakat, sedangkan masyarakat hanya sebagai publik yang berusaha mengembangkan informasi untuk kepentingan dirinya dan orang lain.

d. Layanan pemeliharaan jaringan TIK

layanan pemeliharaan jaringan TIK adalah layanan yang dilakukan dinas kominfo polman untuk masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan khususnya di dunia pendidikan yaitu sekolah, instansi pemerintahan dan masyarakat. Bagi dunia pendidikan atau sekolah sangat membutuhkan jaringan yang sangat lancar tanpa gangguan untuk dapat mendapat informasi dan pengetahuan melalui jaringan jika memiliki gangguan jaringan maka dari pihak sekolah dapat melaporkan kepada dinas kominfo polman untuk melakukan perbaikan jaringan di sekolah tersebut,

⁴⁰Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp.polemankab.go.id

begitupun dengan instansi lainnya dan masyarakat bisa melaporkan gangguan jaringan yang di alami kepada pihak dinas kominfo polman.

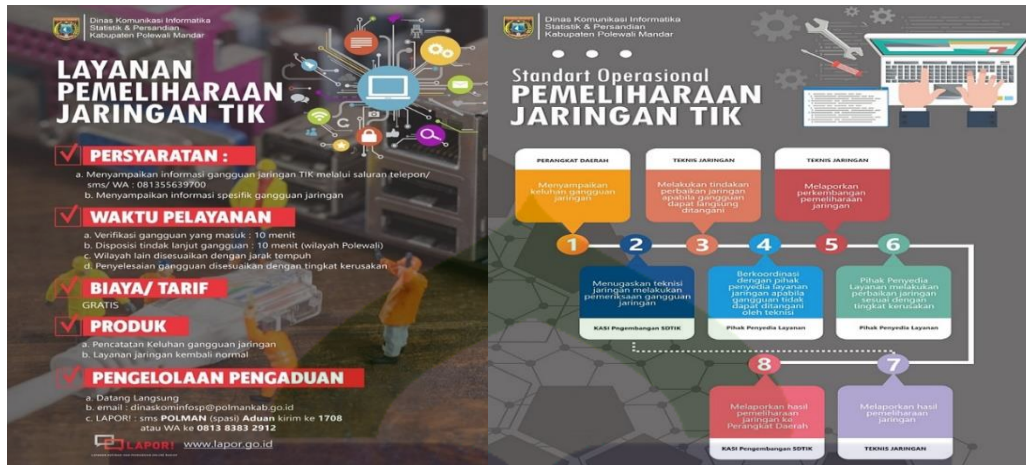
Untuk mendapatkan Layanan pemeliharaan jaringan TIK maka terlebih dahulu melakukan beberapa Persyaratan yaitu menyampaikan informasi gangguan jaringan tik melalui salurantelepon/sms/ wa081355639700 dan menyampaikan informasi spesifik anguan jaringan.

Adapun standar operasional pemeliharaan jaringan TIK sebagi berikut:

- 1). Menyampaikan keluhan gangguan jaringan
- 2). melakukan tindakan perbaikan jaringan apabila gangguan dapat langsung ditangani
- 3). melaporkan perkembangan pemeliharaan jaringan
- 4). menugaskan teknis jaringan melakukan pemeriksaan gangguan jaringan
- 5). pihak pelayanan melakukan perbaikan jaringan sesuai dengan tingkat kerusakan.
- 6). melaporkan hasil pemeliharaan jaringan.⁴¹

Standar operasional pemeliharaan jatingan TIK yang dilakukan oleh dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar menjadi standar yang harus dilakukan untuk terpenuhnya pemeliharaan jaringan dikalangan masyarakat dan pemerintahan untuk tetap mengacu pada standar operasional agar dapat menjadi pelayanan yang dterapkan diskominfo polman dapat berkualitas dan dipercaya oleh kalangan masyarakat dan pemerintahan.

⁴¹Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp.Polmankab.go.ig



Gambar 1 layanan pemeliharaan jaringan TIK⁴²

Inilah gambar layanan pemeliharaan jaringan TIK yang dilakukan oleh diskominfo polman untuk mendapatkan layanan pemeliharaan jaringan TIK maka terlebih dahulu melakukan sesuai tata cara yang tertera di gambar di atas yaitu standar operasional pemeliharaan jaringan TIK. Dalam rangka menindak lanjuti peraturan materi komunikasi dan informatika RI Nomor 18 tahun 2018 tentang tata cara perizinan penyelenggara penyiaran. Dinas kominfo statistik dan persandian kabupaten polewali mandar, menggelar pendampingan. Faku pembicaraan pertemuan tersebut pada proses perizinan usaha TV kabel. Menurut staf ahli bupati badan hukum pemkab polewali mandar pelaku usaha tv kabel berhak memperoleh kehidupan yang layak, dari usaha penyiaran ditengah masyarakat, meskipun demikian ada aturan tidak dapat dilanggar terkait dengan penderian perusahaan tersebut, izinnnya adalah kewenangan kementerian kominfo Ri.

Tidak ada kewenangan kabupaten maka dari itu hendaknya pengelola TV kabel saat hukum, pemerintah sudah memberikan jeda untuk mengurus izin

⁴²Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfosp.Polmankab.go.ig

penyiaran” kata sarjan” Abdullah mengatakan badan pengelola polewali TV mengaku pihak telah menindak lanjuti legalitas usaha TV kabel berdasarkan rekomendasi kelayakan.

Kami sudah menindaklanjuti perizinan ke kementrian kominfo RI hanya saja terganjal akan kepemilikan saham karena harus ada kesiapan rekening awal senilai RP.800 Juta, kata pengelola polewali TV Abdullah

Sesuai hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan narasumber ibu **Rahmayani selaku Staf PTT** di Dinas komunikasi, Informatika,Statistikdan persandian Kabupaten Polewali Mandar mengakan Bahwa :

Dalam pelayanan pengaduan masyarakat kami selalu siap membantu masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan kami selalu siap siaga dalam pengelolaan pelayanan publik di kantor dinas Kominfo bagi masyarakat ingin datang mendapatkan informasi dan pengaduan masyarakat. Bagi pengguna layanan yang bermasalah dapat menghubungi Help Desk kami dengan cara mengisi form yang ada pada masing-masing layanan kami secara online ataupun datang ke Kantor kami di jalan Gatot Subtoto No 10 kelurahan Drama, kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar Kode Pos 91313.⁴³

Dari hasil wawancara oleh ibu Rahmayani selaku Staf PTT Dinas komunikasi, Informatika,Statistikdan persandian Kabupaten Polewali Mandar.Dinas komunikasi, Informatika, Statistik dan persandian kabupaten polewali madar menyediakan layanan informasi apabila ingin melakukan pengaduan terhadap informasi yang dibutuhkan tidak sesuai. Apabila layanan dinas kominfo tidak memenuhi harapan masyarakat maka sampaikan keluhan sebagai berikut

a.) Pemohonan layanan

Menyampaikan aduan ke dinas Kominfo dengan datang ke kantor dinas komunikasi dan informasi.

b.) Verifikasi aduan

⁴³Rahmayani selaku Staf PTT di Dinas komunikasi, Informatika,Statistikdan persandian Kabupaten Polewali Mandar

Setelah mendatangi kantor Kominfo maka aduan akan diverifikasi terdahulu selama 1x24 jam

c.) Registrasi diposisi Aduan

Apabila sudah melakukan registrasi dengan mengisi identitas mulai dari Nama, Nik, waktu dan Tempat Keluhan baru bisa di registrasi aduan. Tindak lanjut aduan 10 hari +7 hari perpanjangan Tindak lanjut aduan selesai

Aduan tinjauan masyarakat melalui media sosial sebagai berikut ;

- a). Email: kominfos@polmankab.go.id
- b). Website : www.kominfos.polmankab.go.id
- c). Kantor : jl. Gatot Subroto 17 Polewali
- d). Laporan : sms POLMAN (spasi) aduan kirim ke 1708⁴⁴

Standar operasional Dinas kominfo polman dalam melakukan pelayanan pemeliharaan jaringan TIK, untuk dapat berlanjutnya pelayanan maka terlebih dulu melakukan standar operasional untuk mewujudkan layanan yang berkualitas. Sebagai standar yang akan dipakai atau menjadi acuan dalam proses pelaksanaan tugas keseharian organisasi, maka pengembangan SOP tidak merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sekali jadi, tetapi memerlukan riviun berulang kali sebelum akhirnya menjadi SOP yang valid dan reliabel yang benar-benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam organisasi.

⁴⁴Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfos.polmankab.go.id



Gambar 2. Alur pengelolaan aduan⁴⁵

Contoh gambar pengelolaan aduan Diskomfo polman dalam melakukan pelayanan informasi publik kepada masyarakat untuk memudahkan layanan yang dilakukan oleh dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten Polewali mandar. Dari hasil wawancara berdasarkan dari beberapa informan diatas menunjukan bahwa beberapa layanan informasi publik yang dilakukan oleh dinas kominfo polman merupakan tanggung jawab utama yang harus dilaksanakan, dalam hal ini dinas komunikasi dan dokumentasi mengemukakan bahwa sangat memperhatikan keterbukaan informasi publik dengan menyediakan berbagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi terhadap masyarakat serta menjalani kerjasama antara pihak pemerintah dalam menjalani pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

⁴⁵Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfos.polmankab.go.id

Dinas kominfo polman juga melakukan Transaparasi informasi publik dibangun atas dasar informasi yang bebas seluruh proses pemerintah, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipatuhi. Konsep transparansi lebih menunjukan pada suatu kondisi dimana segala aspek dari seluruh proses penyelenggaraan pelayanan dapat bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna layanan dan *stakeholder* yang membutuhkan nantinya.

2. Pengelolaan layanan informasi publik pada Dinas Kominfo Polman

Layanan informasi publik merupakan hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam pasal 28F Undang-undang dasar 1945 yang menyebutkan bahwa ‘setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Penerapan tersebut diatur lebih lanjut dalam undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi publik, sehingga dapat mengetahui, ikut mengawasi, serta berperan aktif atas jalannya pemerintahan yang baik. Efisien dan efektivitas merupakan salah satu poin dalam mewujudkan *good governice* dalam proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga yang membutuhkan hasil sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimalkan mungkin. Hal ini yang dimaksudkan agar pemerintah dapat memenuhi kebutuhan informasi publik yang efektif dan berkualitas.

Layanan informasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan penyelenggaraan Negara dan badan publik lainnya yang sesuai undang – undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Kegiatan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh dinas kominfo polman di mulai dengan pengumpulan informasi publik, yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat. Proses pengumpulan informasi publik melalui mekanisme uji konsekuensi dengan melibatkan seluruh PPID unit kerja pusat dan perwakilan.

Diskominfo SP Polman adalah pelaksana urusan bidang komunikasi dan informatika, pemerintahan di bidang persandian dan statistik di bawah pimpinan Kepala Dinas, yang bertanggung jawab kepada Kepala Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas membantu Bupati dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan tugas membantu pengembangan dan pelaksanaan program komunikasi, pedoman dan langkah-langkah teknis di bidang sandang dan komunikasi. Para pengambil keputusan dipemerintah, sektor dan organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Setiap pejabat publik dituntut untuk bertanggung jawabkan atas kebijakan, moral, perbuatan, maupun terhadap masyarakat. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atau tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban.



Pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar selalu berladaskan dengan undang-undang informasi nomor 14 tahun 2008 pasal 1 ayat 4 yang berbunyi bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi publik. Pada rapat teknis peningkatan kualitas penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dan komunikasi publik bapak **Drs. Mujahidin M.Si** selaku asisten Administrasi Umum mengatakan:

“Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana. Jadi setiap OPD mungkin sebaiknya menunjuk pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi untuk bisa mengumpulkan dokumen-dokumen agar bisa diberikan kepada masyarakatsaat dibutuhkan. Sehingga dalam hal ini pengelolaan informasi bisa bertanggung jawakan”.⁴⁷

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa dinas kominfo polewali mandar Mampu memberikan keterbukaan informasi terhadap masyarakat dengan menugaskan setia PPD dalam mengelola informasi dan dokumentasi setiap yang dibutuhkan masyarakat dan mewujudkan pelayanan cepa, tepat dan sederhana. Diskominfo polman dalam pelayanan informasi publik sangat memberikan kinerja keras dan

⁴⁶Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfosp.polmankab.go.id

⁴⁷Drs. Mujahidin M.Siselaku asisten Administrasi Umum hasil wawancara pada tanggal 22 agustus tahun 2022

memberikan prosedur terhadap masyarakat dalam melakukan permohonan aduan informasi yang dibutuhkan sebab keterbukaan informasi publik merupakan hak asasi manusia yang diakui secara hukum internasional dalam memperoleh informasi dengan bebas, yang membahas keseluruhan bukan hanya dalam teks dan gambar saja tetapi juga pada sarana berekspresi itu sendiri, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi. Informasi publik menjadi bentuk kontrol masyarakat pada kinerja pemerintah (pusat maupun daerah) dengan adanya keterbukaan informasi publik diharapkan masyarakat menjadi peka, cerdas dan aktif dalam mengontrol proses penyelenggaraan suatu pemerintahan.

Dinas komunikasi dan informatika polewali mandar melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan untuk menjadi bahan pertimbangan dan menunjang kualitas pelayanan informasi publik kepada masyarakat, hasil survei ini akan di dirapat bersama anggota pengelolaan informasi publik untuk menjadi acuan dan pembelajaran sehingga kesalahan akan mudah diketahui sehingga pengelolaan informasi publik dapat menjadi kepercayaan masyarakat khususnya daerah polewali mandar memberikan kepercayaan dari segi pemberitaan informasi publik.

Hasil hasil SOP merupakan bagian utama dari siklus pengetahuan sampai sejauh mana kebutuhan organisasi dalam mengembangkan SOP-nya untuk organisasi yang sama sekali belum memiliki SOP, hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi keterbukaan informasi publik memberikan informasi yang berpengaruh beroperasinya organisasi sehari-hari aspek itu melingkupi kinerja karewan bagian pelayanan informasi publik pada diskominfo polman.

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 menunjukkan nilai rata rata

NO	Layanan yang di survei	Trimulan 1	Triwulan II	Nilai rata rata
1	Layanan peliputan	100	100	100
2	Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)	100	100	100
3	Keterbukaan informasi	100	93,06	97,33
4	Pemeliharaan jaringan TIK	100	97,33	98,67
5	Layanan penyajian infografi data	95,71	97,22	93,33
6	Layanan pusat data	100	100	97,33
7	Layanan fasilitas video conference	100	100	97,33

Tabel 1. Hasil survei kepuasan pada tahun 2022

kepuasan pengguna layanan **98,07** dan mutu **A** Predikat **Sangat baik**.

Hal tersebut juga di sampaikan oleh narasumber **Usman Anwar** selaku masyarakat dan bekerja sebagai pengusaha mengatakan bahwa⁴⁸:

“Dinas kominfo polman mampu memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan memberikan pelayanan yang efektif sehingga masyarakat khususnya pengusaha dapat mengetahui perkembangan perekonomian daerah pemerintah dari segi pemasaran barang dan jasa, pengetahuan pemasaran sangat dibutuhkan oleh pengusaha untuk menunjang hasil jualan di polewali mandar ini, dengan adanya perangkat pemerintah yaitu dinas komunikasi informatika statistik dan persandian.⁴⁹ kabupaten polewali mandar kami sangat terbantu dari pembinaan penjualan barang dan jasa.⁵⁰”

⁴⁸ Usman Anwar selaku masyarakat bekerja sebagai pengusaha di polewali mandar. hasil wawancara pada tanggal 25 agustus tahun 2022

⁴⁹ Usman Anwar selaku masyarakat bekerja sebagai pengusaha di polewali mandar. hasil wawancara pada tanggal 25 agustus tahun 2022

Dari hasil wawancara oleh bapak Usman Anwar selaku pengusaha sangat memberikan hasil yang baik dengan adanya dinas kominfo polman, memberikan layanan informasi publik dengan cepat dan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang membutuhkan. Begitu pun di sampaikan oleh bapak **Abdul Hamid** selaku Wirausaha sebagai narasumber mengatakan bahwa:

“Kami sebagai wirasusta sangat membutuhkan informasi perkembangan seputar pemerintah mulai dari perkembangan ekonomi, lingkungan dan politik sehingga kami sebagai masyarakat bisa ikut andil dalam perkembangan yang ada dipolewali mandar dan dapat mengetahui berbagai peristiwa yang terjadi di polewali mandar.”⁵¹

Dari hasil wawancara oleh narasumber yaitu bapak Abdul Hamid sebagai wirasusta menyampaikan bahwa sangat membutuhkan informasi dan perkembangan yang ada di polewali mandar sehingga masyarakat polewali mandar dapat mengetahui dan ikut andil dalam proses pembangun polewali mandar untuk meningkatkan sumber daya informasi kepada masyarakat dengan terciptanya komitmen kerjasama antara pengelola informasi yaitu Dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar selaku PPID sehingga memenuhi hak informasi masyarakat secara meluas, maka perlahan akan meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan publik.

Dinas komunikasi informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali Mandar memiliki layanan yang diterapkan dalam pengelolaan informasi publik di antaranya :

- a. Layanan di bidang teknologi informasi dan persandian

⁵¹ Abdul Hamid selaku Wirasusta hasil wawancara pada tanggal 27 agustus 2022

Mempunyai tugas menyelenggarakan teknologi informasi dan persandian. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(1),bidang teknologi informasi dan persandianmenyelenggarakansebagai berikut:

- 1). Penyusunan petunjuk teknis pengembangan teknologi informasi dan persandian
- 2). Menyusun rencana kerja teknis dan operasional pengembangan teknologi infomasi dan persandian
- 3). Penyelenggaraan pengembangan *e-government*
- 4). Penyelenggaraan pengembangan sumber daya teknologi infomasi dan persandian.⁵²

Standar operasional layanan di bidang teknologi informasi dan persandian kabupaten polewali mandar dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas.

b. Maklumat pelayanan

Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengans standar pelayanan menuju terciptanya pelayanan yang Mudah, Andal dan Tanpa imbalan. Berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan, dan apabila pelayanan kami tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan Undang-undang yang berlaku.

Dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memerlukan media sebagai alat untuk memudahkan pelayanan informasi publik dan penyampaian informasi seputar

⁵²Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

kegiatan pemerintahan dan perkembangan daerah polewali mandar dapat melalui media seperti berikut:

1). Webside

Dinas kominfo polman dalam pengelolaan informasi publik sangat membutuhkan webside untuk membagikan informasi yang bisa diakses publik dan saling terkait satu sama lain.

2). Youtube

Saat ini tidak hanya dengan media tertulis untuk menyampaikan informasi tetapi media berbasis audio visual yang mampu memberikan informasi secara merata seperti yang dilakukan oleh dinas kominfo polman dengan mengupload kegiatan pemerintahan di chanel **Polewali mandar TV** salah satu media informatif pembangunan Daerah

3). Instagram

Dinas kominfo polman memiliki akun instagram yaitu @pemkab_polman dan @polewali Mandar tv sebagai bentuk penyebaran informasi ke masyarakat.

4.) Facebook

Akun facebook dinas kominfo polman @pemkab polman marasa.

Media yang digunakan oleh Diskominfo polman dalam melakukan pengelolaan informasi publik kepada masyarakat menjadi salah satu media yang sering digunakan oleh masyarakat sehingga diskominfo lebih mudah menyampaikan informasi publik.

Berdasarkan penyampaian oleh Bapak **Amy Faisal**, kepala seksi e-Government dan persandian diskominfo SP kabupaten polewali mandar menjelaskan:

Terkait penggunaan aplikasi e-PPID fatuhrahman selaku admin Webside pemkab menjelaskan tentang pengembangan webside perangkat daerah, menjelaskan penggunaan fitur-fitur yang tersedia dan dapat dikembangkan mandiri oleh perangkat daerah selanjutnya, M junaid AR, selaku Admin SPAN LAPOR pemkab menjelaskan peran admin pemkab dan pejabat penghubung dalam mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi SP4N LAPOR.⁵³

Sesuai hasil wawancara diatas menunjukkan dinas komunikasi, informati, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar sangat memperhatikan tata kelola pemerintahan, utamanya pelayanan publik yang baik, sangat penting dalam menunjang berbagai aktivitas masyarakat sehari-hari, kemudahan, kecepatan dan kenyamanan.

Melalui aspirasi dan pengaduan Online Rakyat atau Lapor dikelola oleh penyelenggara pelayanan publik dan dikordinasikan oleh kantor Staf presiden kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi. Aplikasi laporan adalah bagian dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional atau SP4N yang bertujuan agar masyarakat memiliki satu saluran aspirasi secara nasional sehingga aspirasi masyarakat dapat diproses dan dikelola secara mudah dan terdapat serta diselesaikan secara tuntas.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output peningkatan setiap saat kualitas pelayanan informasi dan keberadaan PPID di Dinas komunikasi dan informatika Kab. Polman memberikan kinerja yang baik karena pejabat pengelola informasi dan dokumentasi melekat pada jabatan yang didudukinya secara otomatis. Dalam rangka implementasi UU No. 14 tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik untuk mewujudkan pelayanan informasi secara cepat, tepat dan sederhana setiap badan publik perlu

⁵³ bapak Amy Faisal, kepala seksi e-Government dan persandian diskominfo SP kabupaten polewali mandar

pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) selain itu guna memberikan pedoman teknis pembentukan dan penguatan kapasitas PPID bersama ini disampaikan panduan pembentukan dan operasionalisasi PPID pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa narasumber informan dari Kantor dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar dan para toko masyarakat yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang berjudul Analisis pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar memiliki tugas dan fungsi untuk mencapai informasi yang berkualitas dengan menggunakan berbagai bentuk pelayanan yang diterapkan untuk membantu pemerintah dalam mengelola informasi publik di bidang teknologi informasi dan persandian.

Diskominfo SP dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai undang-undang serta informasi lainnya berkaitan dengan kepentingan publik. Kegiatan pelayanan informasi publik di Diskominfo polman dimulai dengan pengumpulan informasi publik yaitu informasi wajib disediakan umumkan secara berkala dan serta merta, serta informasi yang wajib disediakan setiap saat. Pengumpulan informasi publik memlalui beberapa bentuk pelayanan informasi yang disediakan oleh dinas komunikasi dan informatika polewali mandar, mempunyai tugas menyelenggarakan teknologi informasi dan persandian,

dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1, bidang teknologi informasi dan persandian menyelenggarakan fungsi:

1. penyusunan petunjuk teknis pengembangan teknologi informasi dan persandian.
2. penyusunan rencana kerja teknis dan operasional pengembangan teknologi informasi dan persandian.
3. penyelenggaraan pengembangan e-government
4. penyelenggaraan pengembangan sumber daya teknologi informasi dan persandian.

Warta kominfo SP, polewali Mandar dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dan komunikasi publik dilingkungan pemerintah kabupaten polewali mandar, dinas komominfo polman menyelenggarakan rapat teknis PPID dan pejabat penghubung LAPOR serta Admin lapor, PPID dan website perangkat daerah. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dan keterbukaan informasi publik diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas tata kelola pemerintah yang baik termasuk pelayanan publik dilingkungan pemerintah kabupaten polewali mandar hal ini sebagai implementasi UU Nomor 14 tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik pasal 4 ayat 1, bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan Undang-undang. Drs. Mujahidin M.Si asisten Administrasi Umum memberikan arahan singkat agar seluruh pejabat PPID baik PPID utama maupun PPID pembantu dapat bekerja sama dalam meningkatkan pelayanan informasi dan komunikasi publik.

1. keuntungan relative

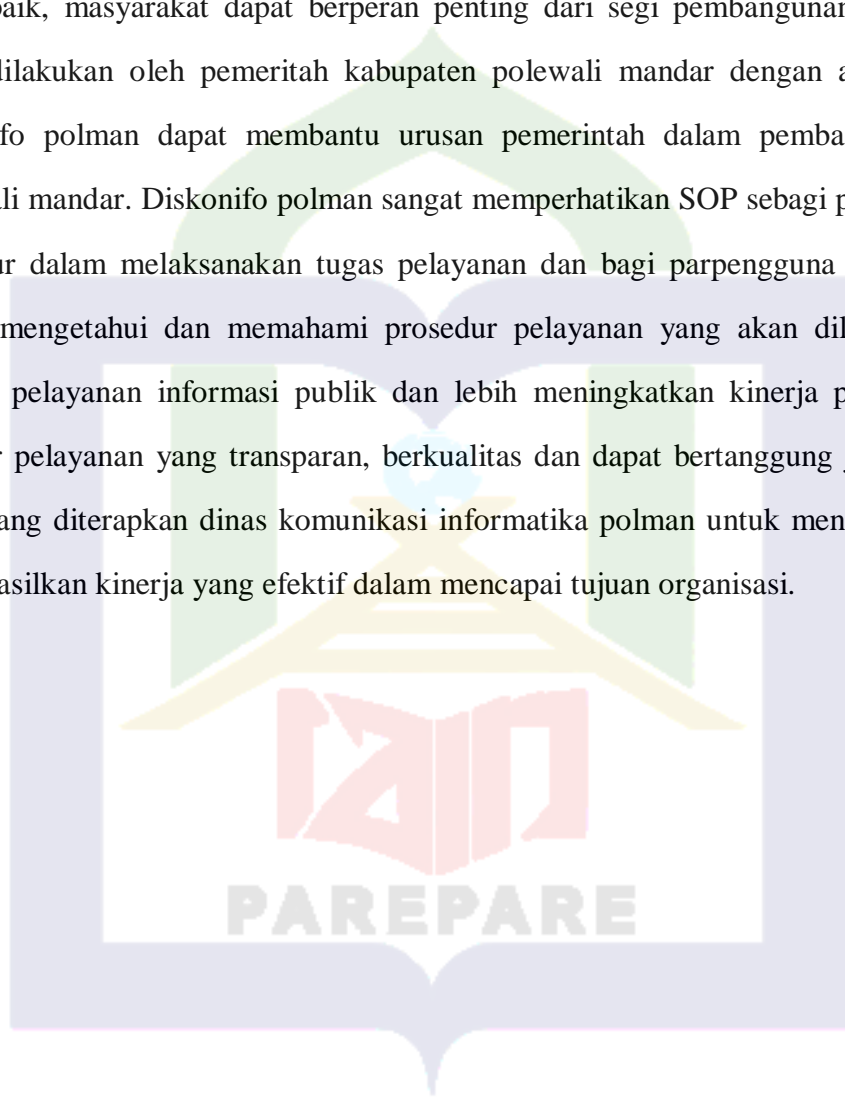
Berdasarkan hasil observasi atau wawancara terkait keuntungan relative inovaso. Kepala dinas Diskominfo polman juga menyampaikan bahwa pentingnya

komitmen perangkat daerah melalui PPID dalam meningkatkan pelayanan informasi dan komunikasi publik sebagaimana yang telah diamanahkan dalam undang-undang informasi. Salah satunya dengan mengoptimalkan pemanfaatan berbagai system informasi yang telah disiapkan oleh dinas Kominfo SP. Dinas komunikasi dan informatika polewali mandar dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memerlukan media sebagai alat untuk memudahkan pelayanan informasi publik dan penyampaian informasi seputar kegiatan pemerintahan dan perkembangan daerah polewali mandar, berbagai strategi yang digunakan dalam pengelolaan layanan informasi publik salah satunya keterbukaan informasi publik.

Layanan informasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan penyelenggaraan Negara dan badan publik lainnya yang sesuai undang – undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Kegiatan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh dinas kominfo polman di mulai dengan pengumpulan informasi publik, yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat. Proses pengumpulan informasi publik melalui mekanisme uji konsekuensi dengan melibatkan seluruh PPID unit kerja pusat dan perwakilan.

Diskominfo SP adalah pelaksana urusan bidang komunikasi dan informatika, pemerintahan di bidang persandian dan statistik di bawah pimpinan Kepala Dinas, yang bertanggung jawab kepada Kepala Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas membantu Bupati dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan tugas membantu pengembangan dan pelaksanaan program komunikasi, pedoman dan langkah-langkah

teknis di bidang sandang dan komunikasi. Dinas Kominfo SP dalam melakukan pengelolaan layanan informasi publik diharapkan dapat tepat sasaran dalam segi pemberitaan informasi publik kepada masyarakat agar dapat menjadi pemerintahan yang baik, masyarakat dapat berperan penting dari segi pembangunan dan politik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten polewali mandar dengan adanya dinas Kominfo polman dapat membantu urusan pemerintah dalam pembangunan kota polewali mandar. Diskonifo polman sangat memperhatikan SOP sebagai petunjuk bagi aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi parpengguna jasa layanan untuk mengetahui dan memahami prosedur pelayanan yang akan dilakukan oleh bidang pelayanan informasi publik dan lebih meningkatkan kinerja perlu disusun standar pelayanan yang transparan, berkualitas dan dapat bertanggung jawab sesuai SOP yang diterapkan dinas komunikasi informatika polman untuk menciptakan dan menghasilkan kinerja yang efektif dalam mencapai tujuan organisasi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai pengelolaan layanan informasi publik dan layanan apa saja yang dilakukan oleh diskominfo sp polman. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

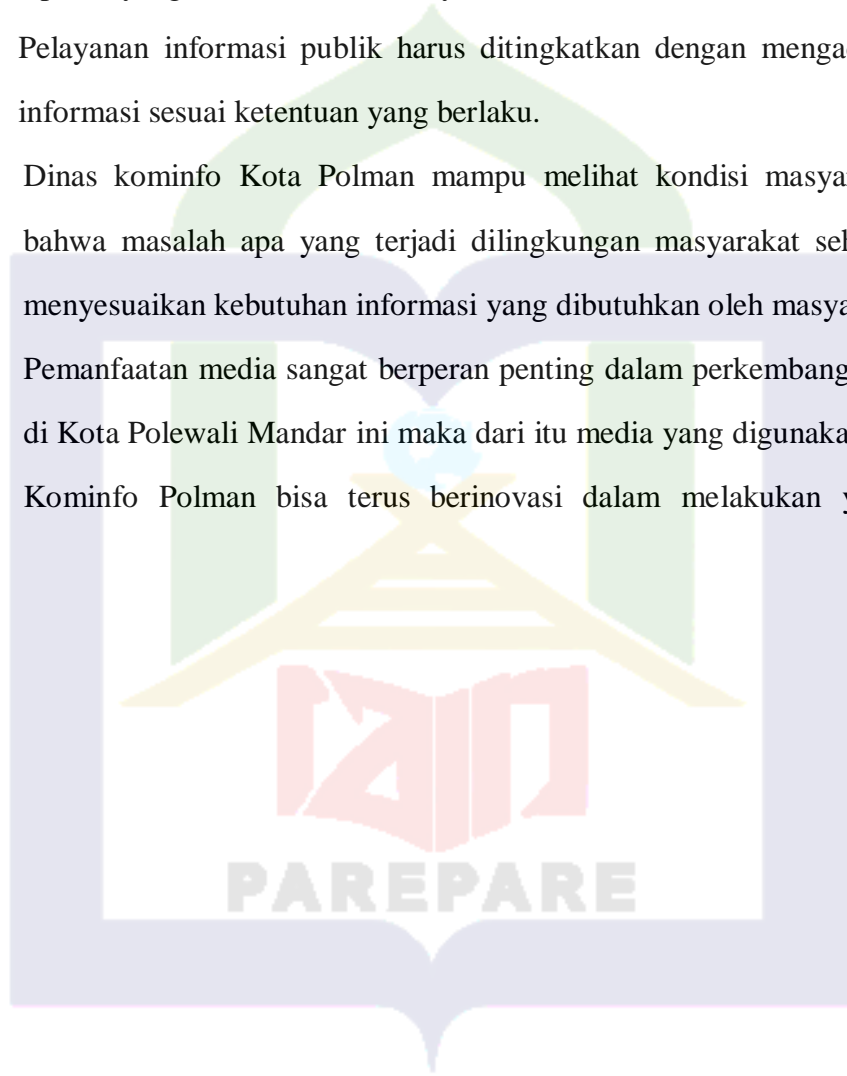
1. Diskominfo SP polman dalam melakukan pelayanan informasi publik sangat memaksimalkan kualitas pelayanan yang diterapkan dalam bentuk layanan peliputan strategi pemerintahan daerah, layanan keterbukaan informasi publik, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat dan layanan penyajian infografi data sektoral. Beberapa layanan ini adalah standar pelayanan yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menjadi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau sesuai maklumat yang diterapkan oleh dinas kominfo polman yaitu dengan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan menuju terciptanya pelayanan yang cepat, andal dan tanpa imbalan berdasarkan standarr pelayanan yang digunakan dan apabila pelayanan tidak berjalan dengan standar yang ditetapkan maka instansi siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Diskominfo SP polman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk media informasi mengenai terobosan, inovasi dan berita aktual penyelenggaraan pelayanan publik secara online yang digunakan mengupload hasil kepuasan

masyarakat yang telah dilakukan oleh instansi, hal tersebut dilakukan untuk terwujudnya penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara objektif, transparan dan akuntabel. Laporan SP4N berfungsi sebagai tempat pengaduan. Dalam memberikan Pelayanan informasi Publik kepada masyarakat seperti layanan keterbukaan informasi, pembangunan, lingkungan, ekonomi dan politik yang wajib di ketahui oleh masyarakat agar mampu menjadi pemerintahan yang *good governace* dalam melaksanakan manajemen pembangunan yang solid, bertanggung jawab, sejalan prinsip demokratis dan efisien sehingga dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat dan pemerintah dalam pengelolaan layanan informasi publik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu Diskominfo Kota Polewali Mandar adanya beberapa unit baik dipusat maupun perwakilan yang belum memiliki unit khusus yang menangani kehumasan dan pelayanan informasi, sehingga fokus dalam memberikan layanan informasi belum optimal dan kurangnya pemahaman pemohon informasi mengenai metode layanan yang harus dilakukan oleh pemohon informasi sehingga permintaan informasi banyak informasi yang tidak di dapatkan oleh sipemohon. Diskominf juga dapat mempertahankan mengenai pemeliharaan fasilitas sarana dan prasana pendukung program lapor. Program LAPOR ini adalah bentuk program pelayanan publik berbasis aplikasi elektronik. Terkait kemampuan admin Lapor dalam proses pelayanan penanganan laporan masyarakat harus dipahami dan ditindaklanjuti karena program Lapor ini akan terus berinovasi seiring perkembangan teknologi.

1. Keselarasan antara harapan masyarakat dengan hasil dari program lapor yang dijalankan oleh Dinas Kominfo Kota Polman perlu terus dicoba untuk diwujudkan. Pengawasan yang dilakukan admin lapor mengenai laporan yang dilakukan oleh masyarakat.
2. Pelayanan informasi publik harus ditingkatkan dengan mengacu pada UU informasi sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Dinas kominfo Kota Polman mampu melihat kondisi masyarakat sekitar bahwa masalah apa yang terjadi di lingkungan masyarakat sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Pemanfaatan media sangat berperan penting dalam perkembangan teknologi di Kota Polewali Mandar ini maka dari itu media yang digunakan oleh Dinas Kominfo Polman bisa terus berinovasi dalam melakukan yang terbaik



DAFTAR PUSTAKA

- A maulani rukaesi metodologi penelitian pendidikan (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,)
- Abdul Hamid selaku Wirasuasta hasil wawancara pada tanggal 27 agustus 2022
- Afrijal, *Metode Penelitian Kualitaif: Upaya mendukung penggunaan p enelitian Kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu.* (Jakarta PT Raja Grafindo persada,2014).
- Amy Faisal,kepala seksi e-Government dan persandian diskominfo SP kabupaten polewali mandar
- Dimas ramadhan Prasetya. Tjahnulin Domai, Lelly indah mindarti.”Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik” (jurnal Administrasi Publik JAP) Vol,2No1.
- Drs. Mujahidin M.Siselaku asisten Administrasi Umum hasil wawancara pada tanggal 22 agustus tahun 2022
- Fatmawati “Pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara) (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura Jalan Ir. M. Putuhena Poka Ambon-Maluku 2014) jurnal Penelitian Komunikasi dan opini publik Vol.18 No 2.
- Fatmawati “pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara.181 (Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pattimura 2014)) jurnal penelitian dan komunikasi dan opini publik Vol.18 No 2.

Fatmawati “Pengelolaan informasi Publik pada dinas komunikasi dan informasi kabupaten Maluku Tenggara”

Fatmawati, (Pengelolaan informasi Publik pada dinas informasi dan komunikasi kabupaten

Gunawan, imam “metode penelitian kualitatif”. Jakarta; bumi aksara (2013)

Hamid, *Metode Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. (cet. III, Malang UNISMUH Malang,2005,).

Haris Herdiansyah, wawancara, Observasi, dan Focus Group, (Jakarta: Rajawali Pers,2013)

I Nengah Tri Sumadana, AP.M,Si kepala Dinas Komunikasi, informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar analisis pada tanggal 22 senin 2022

Imam Gunawan, metode penelitian Kualitatif, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013).

Irwansyah, *The reputation of Communication in Dynamic of Convergence: Reposisi Komunikasi Dalam Dinamika Konvergensi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012).

Maluku 1014)” jurnal penelitian komunikasi dan opini publik vol.18 NO 2.

Morissa, teori komunikasi organisasi (jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)

Morissa, teori komunikasi organisasi (jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)

Rahmayani selaku Staf PTT di Dinas komunikasi, Informatika, Statistik dan persandian Kabupaten Polewali Mandar

Risda Wulandari dengan judul “Strategi disimenasi dinas komunikasi kepada dan informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada penelitian”

Sandu siyoto dan ali sodik, dasar metodologi penelitian (Yogyakarta: literasi media)

St. Muhajara, s, st selaku staf di dikominfo polman

Sugiono, *metodologi penelitian Kualitatif*.

Sugiyono, metode penelitian Kombinasi.

Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi*” Bandung : Alfabeta, 2014).

Suharni Arikunto, prosedur penelitian satu pendekatan Praktik (Jakarta: rineka Cipta, 2006).

Tedi S.A goan, Hans F. Wowor Manado, dengan judul “Analisis tingkat kematangan teknologi

Tedi S.A goan, Hans F. Wowor Manado, dengan judul “Analisis tingkat kematangan teknologi informasi pada dinas Komunikasi dan Informasi Kota Manado”

Usman Anwar selaku masyarakat bekerja sebagai pengusaha di polewali mandar. hasil wawancara pada tanggal 25 agustus tahun 2022

Usman Anwar selaku masyarakat bekerja sebagai pengusaha di polewali mandar. hasil wawancara pada tanggal 25 agustus tahun 2022

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. [www.kominfo.sp. Polmankab.go.id](http://www.kominfo.sp.Polmankab.go.id)

Wina Sanjaya, *Media Komunikasi Pembelajaran*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012)

Yusuf Gunawan, *pengantar bimbingan dan konseling* (Jakarta:Gramedia Pustaka Umum,1987).

Zhili Arsyika, *Pengelolaan pelayanan informasi publik oleh pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) Kabupaten Hulu.*

https://kominfo.sulbarprov.go.id/?page_id=1324

<https://respository.unair.ac.id> (di akses 30 januari 2022)

<https://dewey.petra.ac.id> (diakses tanggal 20 maret 2022)

Pengertian komunikasi lasswell.<https://dewey.petra.ac.id> (di akses pada tanggal 26 April 2022)

Teori komunikasi <https://pakarkomunikasi.com/teori-informatif>

Teori komunikasi <https://pakarkomunikasi.com/teori-informatif>

Upbk.unp.ac.id di akses 2 januari 2022

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. [www.kominfosp. Polmankab.go.id](http://www.kominfosp.Polmankab.go.id)

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. [www.kominfosp. Polmankab.go.id](http://www.kominfosp.Polmankab.go.id)

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. [www.kominfosp. Polmankab.go.id](http://www.kominfosp.Polmankab.go.id)

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

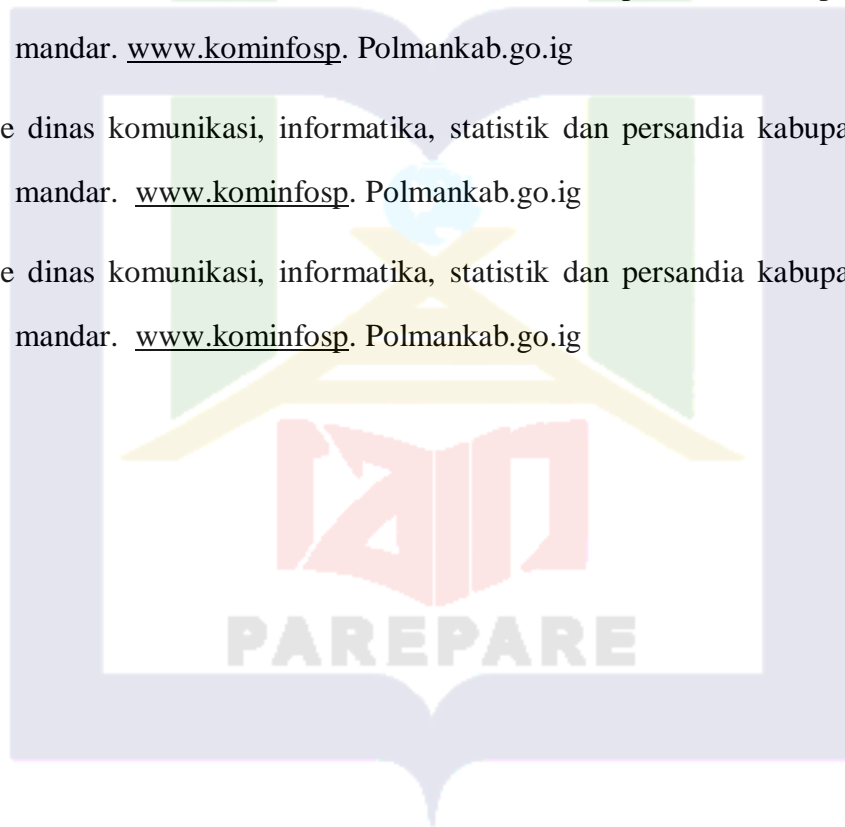
Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig

Website dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandia kabupaten polewali mandar. www.kominfo.sp. Polmankab.go.ig







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor: B-1341 /In.39.7/PP.00.9/06/2021

Parepare, 06 Juni 2021

Hal : **Surat Penetapan Pembimbing Skripsi An. MUHAMMAD ANAS**
Kepada Yth. Bapak/Ibu:

1. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
2. Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I

Di-
Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare dibawah ini:

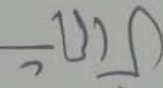
N a m a : MUHAMMAD ANAS
NIM : 16.3100.051
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN INFORMASI DALAM
PENGELOLAAN BERITA PUBLIK DAN DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
PERSANDINGAN KABUPATEN POLEWALI
MANDAR

Untuk itu kami memberi amanah Kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi pada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat Penetapan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan, sebelumnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan
Dakwah


A.H. Abd. Halim K



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Sirewang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B- 1560 /In.39.7/PP.00.9/08/2022 Parepare, 4 Agustus 2022
Lamp : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah Kabupaten Polewali Mandar
Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Di-

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD ANAS
Tempat/Tgl. Lahir : Polman, 07 Agustus 1997
NIM : 16.3100.051
Semester : XII
Alamat : Mammi, Kab. Polman

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah **KAB. POLMAN** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR

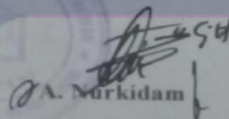
Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Agustus 2022 S/d September 2022.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Dekan,


A. Murkidam

PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Manunggal NO. 11 Pekkabata Polewali, Kode Pos 91315

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 503/0553/IPL/DPMTSP/VIII/2022

Dasar:

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Polewali Mandar.
3. Memperhatikan
 - a. Surat Permohonan Sdr MUHAMMAD ANAS
 - b. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B-0553/Kesbangpol/B/1410-7/VIII/2022, tgl. 16-08-2022

MEMBERIKAN IZIN

Kepada:

Nama	: MUHAMMAD ANAS
NIM/NIDN/NIP/NPn	: 16.3100.051
Asal Perguruan Tinggi	: IAIN PAREPARE
Fakultas	: USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jurusan	: ADAB DAN DAKWAH
Alamat	: MAMMI KEC. POLEWALI KAB. POLEWALI MANDAR

Untuk melakukan Penelitian di DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN Kabupaten Polewali Mandar yang dilaksanakan pada bulan Agustus s/d September 2022 dengan proposal berjudul "ANALISIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN POLEWALI MANDAR"


Adapun Izin Penelitian ini dibuat dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
3. Menlaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Penelitian kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Surat Izin Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata Pemegang Surat Izin Penelitian tidak menlaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
6. Izin penelitian ini hanya berlaku 6 bulan sejak diterbitkan.

mikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Polewali Mandar
 Pada Tanggal 17 Agustus 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



Dr. M. JAHIDIN M. SI
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 NIP. 19560606 199803 1 014

DINAS
 Pusat Pengembangan & Inovasi



**PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Jalan Gatot Subroto 17 Polewali Kode Pos 91314

Website: www.dinaskominfo.polemankab.go.id email: dinaskominfo@poleman.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-168 /Diskominfo-SP/862.1/08/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ansyari Bahrum, S.STP, M.Adm, KP
NIP : 19820228 200212 1 001
Pangkat/Gol. : Pembina/ IV. a
Jabatan : Sekretaris
Instansi : Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan
Persandian

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Anas
NI/NIDN/NIP/NPn : 16.3100.051
Jurusan : Adab dan Dakwah
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Telah melaksanakan penelitian di lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Polewali Mandar pada bulan Agustus s/d September 2022 dengan Judul "Analisis Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar"

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 29 Agustus 2022

an. Kepala Dinas
Sekretaris

Ansyari Bahrum, S.STP.M. Adm, KP

Pangkat : Pembina

Nip : 19820228 200212 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Amal Bakti No.8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD ANAS
NIM : 16.3100.051
JUDUL PENELITIAN : *Analisis pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar*
LOKASI PENELITIAN : Dinas Kominfo Polewali Mandar

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana bentuk informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar?
 - a) Bagaimana pengelolaan informasi publik yang diterapkan ?
 - b) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik yang dilakukan?
 - c)
2. Bagaimana pengelolaan layanan yang dilakukan pada dinas komunikasi, informatika dan persandian kota polewali mandar.
 - a) Ada berapakah layanan yang dilakukan dalam pengelolaan informasi publik ?
 - b) Apa saja kendala saat melakukan pelayanan informasi publik kepada masyarakat ?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 15 februari 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing pendamping

DOKUMENTASI KEGIATAN









**INDIKATOR KINERJA UTAMA
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR	SATUAN	FORMULA	UNIT PENANGGUNGJAWAB
Meningkatnya Kualitas Keterbukaan Informasi Publik	Predikat Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Daerah	Predikat	Hasil monitoring dan evaluasi mengacu pada Peraturan KI No 5 Tahun 2016 ttg Metode & Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik, yang meliputi: Website, Penyediaan Informasi, Dokumentasi, dan Pelayanan Informasi, menghasilkan 5 kategori Predikat: 1) Tidak Informatif; 2) Kurang Informatif 3) Cukup Informatif; 4) Menuju Informatif; dan 5) Informatif	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
Meningkatnya kualitas teknologi informasi dan persandian daerah	Persentase fungsi-fungsi pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi	Persen	$\frac{\text{Jumlah Fungsi-fungsi Pemerintahan Daerah yang berbasis TIK}}{\text{Jumlah Fungsi-fungsi Pemerintahan Daerah}} \times 100$	Bidang Teknologi Informasi dan Persandian
Meningkatnya kualitas data statistik daerah	Persentase Data Sektoral yang valid	Persen	$\frac{\text{Jumlah Data Sektoral yang tersedia tepat waktu, lengkap, dan valid}}{\text{Jumlah Data Sektoral}} \times 100$	Bidang Statistik
Meningkatnya Kualitas Manajemen Perkantoran	Indeks Kepuasan Masyarakat/ Stakeholder	Indeks	Hasil olahan atas Survei kepuasan pelayanan Dinas yang dilakukan secara berkala terhadap seluruh jenis layanan publik Dinas	Sekretariat Dinas
Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Satuan Kerja	Predikat SAKIP Perangkat Daerah	Predikat	Hasil Evaluasi implementasi SAKIP yg dilaksanakan oleh Inspektorat, meliputi : Perencanaan Kinerja, Pengukuran Kinerja, Pelaporan Kinerja, Review Kinerja	Sekretariat Dinas
Meningkatnya Kualitas Pengelolaan Keuangan Perangkat Daerah	Opini Pengelolaan Keuangan Perangkat Daerah	Opini	Opini Pengelolaan Keuangan yang dikeluarkan oleh BPK RI	Sekretariat Dinas



Layanan Peliputan
Kegiatan Strategis
Pemerintah Daerah



Layanan
Keterbukaan
Informasi Publik



Layanan Aspirasi
Pengaduan
Online Rakyat



Layanan Rekomendasi
Menara
Telekomunikasi



Layanan
Pemeliharaan
Jaringan TIK



Layanan
Penyajian Infografis
Data Sektoral

10 KODE ETIK PELAYANAN

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

MUDAH

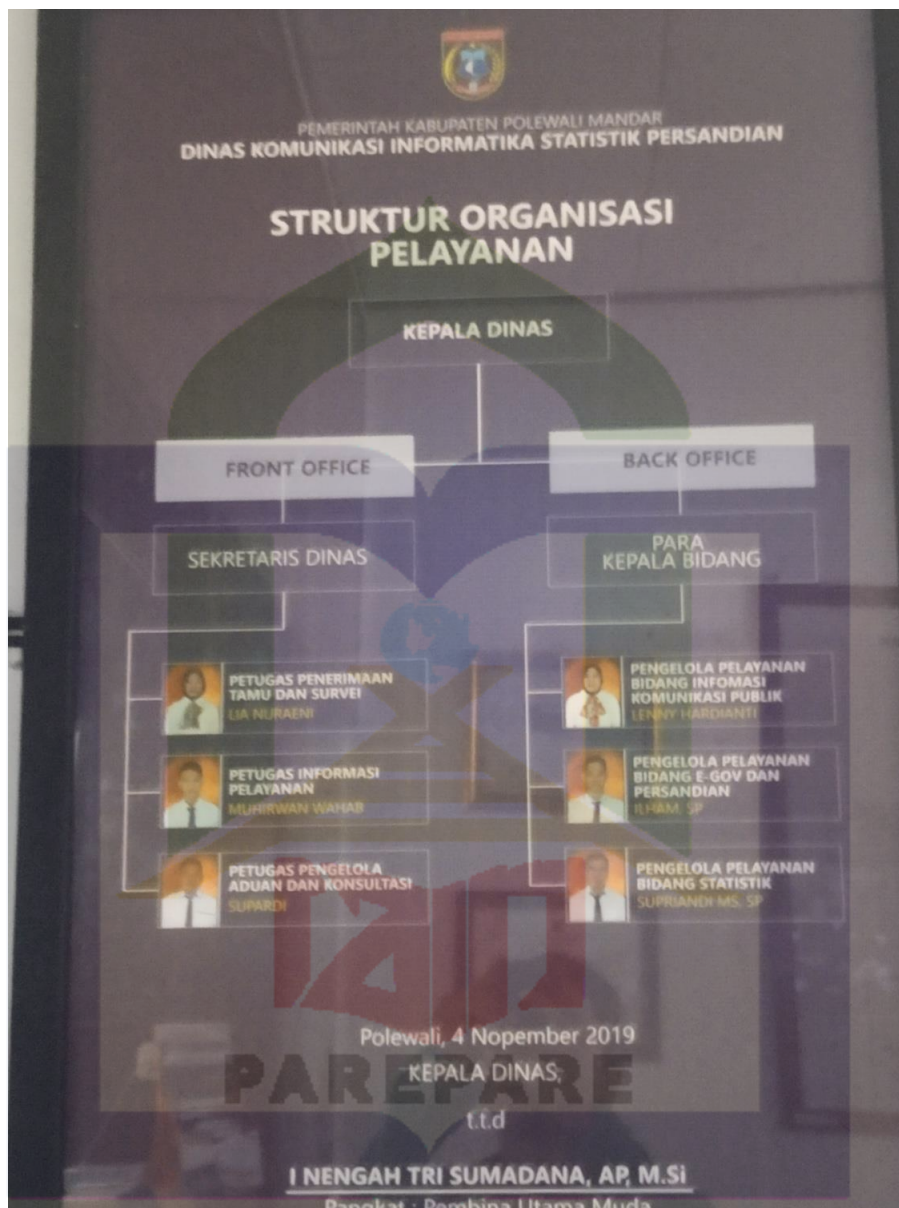
- Sopan dalam bersikap
- Mengutamakan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan
- Fokus pada percepatan penyelesaian layanan
- tidak diskriminatif dalam pelayanan

ANDAL

- Disiplin waktu
- Response cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan
- Teliti dan cermat dalam pelayanan
- Memperhatikan kelengkapan dan validitas dokumen, data dan informasi

TANPA IMBALAN

- Tidak mengharapkan imbalan dalam setiap pelayanan
- Tidak melakukan pungutan liar



BIOGRAFI PENULIIS



Muhammad Anas salah satu Mahasiswa di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Parepare Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwa (FUAD) yang lahir pada tanggal 7 Agustus 1997 di Mammi. Penulis melalui pendidikan di SD Negeri 052 Mammi pada Tahun 2005 kemudian melanjutkan pendidikan ke MTS Kecamatan Binuang pada tahun 2013 penulis menamatkan sekolah menengah tahun 2016 dan melanjutkan Kuliah di IAIN Parepare pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwa (FUAD), Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) pada tahun 2016 dan lulus Program Sarjana (S1) Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) pada tahun 2023. Penulis melaksanakan praktek pengalaman lapangan (PPL) di kantor Dinas KOMINFO Polman dan melaksanakan pengabdian masyarakat (KPM) di Kabupaten Enrekang desa Kadingeh Propensi Sulawesi selatan.

Dengan dukungan serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha dalam menyelesaikan tugas akhir perguruan tinggi ini yaitu Skripsi semoga dengan penulisan ini dapat memberikan kontribusi positif tidak hanya di pajang di perpustakaan kampus tapi dijadikan bermanfaat bagi teman teman mahasiswa yang lain sebagai referensi. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sangat sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi ini yang berjudul” *Analisis pelayanan informasi publik pada dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten polewali mandar.*”