

**ANALISIS IMPLEMENTASI AKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PUBLIK DI MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PALOPO**

*ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF INFORMATION SERVICE
ACTIVITIES ON THE LEVEL OF PUBLIC SERVICE MALL (MPP) OF
PALOPO CITY*

**NILA MULIA SARI
E022191010**



**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

**ANALISIS IMPLEMENTASI AKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PUBLIK DI MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PALOPO**

*ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF INFORMATION SERVICE
ACTIVITIES ON THE LEVEL OF PUBLIC SERVICE MALL (MPP) OF
PALOPO CITY*

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan diajukan Oleh:

NILA MULIA SARI
E022191010

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS IMPLEMENTASI AKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

NILA MULIA SARI
E022191010

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal (20 April 2021)
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



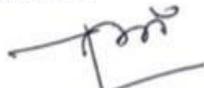
Dr. H. M. Iqbal Sultan, M. Si
Nip. 196312101991031002

Pembimbing Pendamping,



Dr. Tuti Baharti, M.Si
Nip. 197306172006042001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,



Dr. H. Muhammad Farid, M. Si
Nip. 196107161987021001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si
Nip. 196511091991031008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nila Mulia Sari
Nomor Pokok : E022191010
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

Analisis Implementasi Aktifitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo.

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

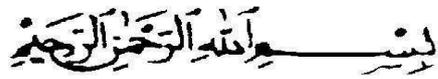
Makassar, 20 April 2021

Yang menyatakan



Nila Mulia Sari

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah swt. karena atas rahmat, inayah, dan kuasa- Nya sehingga penulis dengan segala usaha dan perjuangan dapat menyelesaikan penelitian berjudul “Analisis Implementasi Aktifitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo.”.

Tesis ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata II pada Universitas Hasanuddin. Peneliti menyadari proses penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, bantuan dan doa restu dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. Iqbal Sultan, M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Tuti Bahfiarti, S. Sos., M.Si., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama proses bimbingan hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Ir. Supratomo, M.Sc., Dr. Muh. Akbar, M.Si, dan Dr. H. Muhammad Farid, M.Si. selaku tim penguji yang senantiasa memberikan arahan, koreksi, dan saran yang membangun untuk

penyempurnaan tesis ini.

3. Dr. H. Muhammad Farid, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Komunikasi Universitas Hasanuddin dengan tulus memberikan arahan dan motivasi selama penulis menyelesaikan pendidikan.
4. Para dosen Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dengan segala jerih payah membimbing dan memandu perkuliahan sehingga menambah wawasan penulis.
5. Jajaran pengelola Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan maksimal dalam administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian tesis.
6. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan materil selama penulis menyelesaikan pendidikan.
7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2019 Universitas Hasanuddin yang berjuang bersama dalam proses perkuliahan dan senior yang selalu meluangkan waktu memberikan arahannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang telah membantu penelitian ini.

Penulis menyadari dalam tesis ini masih terdapat kekeliruan

dan ketidaksempurnaan dari segi substansi maupun metodologi. Penulis berharap masukan konstruktif untuk tulisan ini, akan hadir tulisan yang lebih baik. Semoga Allah swt. memberi perlindungan dan kebaikan kepada semua pihak yang berperan dalam tesis ini.

Makassar, April 2021

Penulis,

Nila Mulia Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Konsep	11
1. Pelayanan Informasi	11
2. Indikator Pelayanan Informasi.....	18
B. Landasan Teori	19
1. Teori Informasi Organisasi	19
2. Teori Kepuasan Layanan	26
3. Teori Pengurangan Ketidakpastian.....	28
C. Kerangka Pikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36

B. Lokasi dan waktu penelitian	37
C. Populasi, sampel dan informan	37
D. Jenis dan sumber data	39
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	40
a. Kuesioner	40
b. Observasi.....	41
c. Wawancara mendalam	41
d. Dokumentasi	43
F. Analisis Data	43
a. Analisis Deskriptif kualitatif	43
b. Analisis Deskriptif kuantitatif/ statistik deskriptif	45
G. Waktu dan Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum.....	47
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	32
Gambar 4.1 Aktifitas pelayanan informasi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 skala likert	41
Tabel 4.1 informan penelitian	70
Tabel 4.2 matriks program pelayanan informasi dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu.....	85
Tabel 4.3 responden aktifitas pelayanan informasi dinas penanaman modal pelayanan trpdu satu pintu kota palopo	86
Tabel 4.4 karakteristik berdasarkan jenis kelamin	88
Tabel 4.5 rekapitulasi tanggapan responden tentang pelayanan informasi di dinas PTSP	90
Tabel 4.6 jawaban responden bagian informasi pada media online yaitu web resmi dpmpptsp.palopokota.go.id	91
Tabel 4.7 jawaban responden bagian informasi memudahkan publik dalam mengakses informasi.....	92
Tabel 4.8 jawaban responden bagian informasi yg tersedia di media online	93
Tabel 4.9 jawaban responden bagian pegawai memberi daftar informasi tentang jenis perizinan	94
Tabel 4.10 jawaban responden bagian informasi tentang cara melakukan perizinan	95
Tabel 4.11 jawaban responden bagian informasi tentang tindakan yang harus dilakukan saat melakukan perizinan.....	96

Tabel 4.12 jawaban responden bagian informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti publik	97
Tabel 4.13 jawaban responden bagian tersedianya meja informasi untuk pelayanan informasi Gambar	98
Tabel 4.14 jawaban responden bagian tersedianya banner	99
Tabel 4.15 jawaban responden bagian tersedianya brosur	100
Tabel 4.16 jawaban responden bagian pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.....	101
Tabel 4.17 jawaban responden bagian pengaduan yang diajukan ditangani secara cepat	102

ABSTRAK

NILA MULIA SARI. *Analisis Implementasi Aktifitas Pelayanan Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo.* (dibimbing oleh Muh.Iqbal Sultan dan Tuti Bahfiarti).

Penelitian ini bertujuan (1) menganalisis implementasi aktifitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan publik di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota palopo. (2) Menganalisis tingkat kepuasan publik kota palopo terhadap pelayanan informasi di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Penelitian ini bertempat di Mal Pelayanan Publik pada instansi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed method*. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis data deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Implementasi aktifitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan publik di Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sangat efektif untuk membantu publik melakukan proses perizinan dengan penyebaran informasi secara langsung dan memanfaatkan media.(2) Tingkat tingkat kepuasan publik kota palopo terhadap pelayanan informasi di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang diukur dengan empat indikator pelayanan informasi, perolehan kategori untuk masing-masing indikator pelayanan informasi kepada publik yang menerima pelayanan perizinan berada pada kategori puas Kategori masing-masing indikator adalah (a) membangun sistem informasi 88, (b) menetapkan daftar informasi memiliki nilai 100, (c) penyediaan sarana dan prasarana memiliki nilai 84, dan (d) layanan pengaduan informasi secara langsung dan juga online sebanyak 96. Dengan demikian, secara keseluruhan tingkat kepuasan publik terhadap Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palopo berada pada kategori puas.

Kata kunci : Pelayanan Informasi, Mal Pelayanan Publik, Kepuasan Publik, Media



ABSTRACT

NILA MULIA SARI. *Analysis of the Implementation of Information Service Activities on the Level of Public Satisfaction in the Public Service Mall (MPP) of Palopo City.* (supervised by Muh. Iqbal Sultan and Tuti Bahfiarti).

This aims of this research are to (1) analyze the implementation of information service activities on the level of public satisfaction in the Public Service Mall (MPP) by the One-Stop Services Investment Agency (DPMPTSP) of Palopo City and (2) Analyze Palopo City's public satisfaction level of the information services in Public Service Malls (MPP) performed by the One-Stop Integrated Service Investment Service (DPMPTSP).

This research took place at the Public Service Mall at the One-Stop Services Investment Agency (DPMPTSP) of Palopo City, South Sulawesi Province using mixed method. The data were obtained through in-dept interview, questionnaire, observation and documentation. They were analyzed using descriptive method.

The results indicate that (1) the implementation of information service activities on the level of public satisfaction in the Public Service Mall by the One-Stop Services Investment Agency (DPMPTSP) effectively helps the public carry out the licensing process by disseminating information directly and utilizing media, and (2) the level of public satisfaction of Palopo City of information services in Public Service Malls (MPP) performed by the One-Stop Integrated Service Investment Service (DPMPTSP), measured with four indicators of information services shows that the category achievement of each indicator of information services to the public who receive licensing services is in satisfied category. The categories of each indicator are to (a) build an information system with a value of 88, (b) determinine the list of information with a value of 100, (c) the provide of facilities and infrastructures with a value of 84 , and (d) provide direct information complaint service and online service as much as 96. Thus, the overall level of public satisfaction of the Public Service Mall performed by the One-Stop Investment Service of Palopo City is in satisfied category.

Key words: Information, Public Service Mall, Media



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pemerintahan terus melakukan perubahan paradigma sebagai bentuk upaya agar pemerintahan menjadi lebih baik lagi terutama dalam melayani publik. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik kini telah berubah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki semangat entrepreneur. Perubahan orientasi pelayanan sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi, baik secara internal maupun eksternal perlu dilakukan pembenahan dan membutuhkan manajemen yang tepat demi meningkatnya kualitas pelayanan.

Pemerintah berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik dengan membuat terobosan baru yaitu membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersebar di beberapa tempat di Indonesia. Konsep Mal ditawarkan sebagai solusi dari pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan bisnis dalam satu tempat, dimana warga negara hanya datang ke satu tempat untuk memenuhi semua keperluan. Inovasi pelayanan ini sebagai salah satu solusi untuk mempermudah segala pelayanan yang dibutuhkan

dalam kehidupan manusia. Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kota, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Provinsi selama ini berjalan sendiri-sendiri dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini publik tidak sulit lagi dalam melakukan berbagai pengurusan.

Kehadiran Mal Pelayanan Publik menjadi mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi, tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Keamanan dan kenyamanan publik dijamin sesuai dengan Standar Pelayanan. Sebagai pengguna layanan untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik, pemerintah membentuk Mal Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut. Mal Pelayanan Publik sendiri mempunyai tujuan untuk memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada publik.

Berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh publik sebelum adanya Mal Pelayanan Publik terjadi kesimpangsiuran dalam mengurus berbagai macam hal seperti pelayanan perizinan yang sulit atau berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Keluhan biaya atau retribusi yang kurang transparan yang mengakibatkan anggapan bahwa pengurusan perizinan menjadi mahal. Rendahnya kualitas pelayanan publik khususnya bidang perizinan menjadi salah satu sorotan publik pada birokrasi pemerintahan.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan.

Mal Pelayanan Publik sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Pencapaian tujuan yang besar di era globalisasi dan informasi seperti saat ini, dimana situasi dan kondisi yang penuh tantangan maka pelayanan publik sangat dibutuhkan. Pelayanan publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara

dalam setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Sulawesi Selatan berjumlah dua yang berada di Kota Palopo dan Kabupaten Barru. Mal Pelayanan Publik (MPP) yang pertama terdapat di Sulawesi Selatan tepatnya di Kota Palopo yang berada di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo launching pada bulan Mei 2019 yang didalamnya terdapat tiga belas instansi yang tergabung yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Kepolisian Resor (POLRES), Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS ketenagakerjaan), Imigrasi, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pratama, Kantor Kementerian Agama (KEMENAG), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Bank BPD Sulselbar dan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada publik di Kota Palopo dalam mengurus berbagai hal. Mengingat kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada publik di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo

merupakan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang pertama di Sulawesi Selatan yang dilandasi pada semangat kemudahan, kecepatan, keamanan, serta kenyamanan, dan yang terpenting dapat dijadikan percontohan di Kawasan Timur Indonesia.

Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, aman dan nyaman dengan mengintegrasikan system pelayanan publik dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Peraturan Walikota Palopo nomor 7 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bahwa berdasarkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada publik diperlukan adanya penyelenggaraan pelayanan secara terpadu melalui Mal Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Palopo menjadi lokasi Mal Pelayanan Publik.

Pengembangan lokasi Mal Pelayanan Publik ditetapkan dengan keputusan Walikota atas usul kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertindak sebagai pengendali manajemen Mal Pelayanan Publik secara operasional. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib menyampaikan, mengkomunikasikan dan menerima keikutsertaan pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berupaya dalam mewujudkan pelayanan publik di kota Palopo dengan membenahi dan meningkatkan mutu pelayanan salah satunya yaitu pelayanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan publik. Pelayanan informasi sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Mekanisme pelayanan yang diberikan menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberian pelayanan dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur salah satunya dalam pemberian pelayanan informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemberian pelayanan

informasi akan dinilai dari tingkat kepuasan publik yang datang melakukan proses perizinan.

Pemerintah membangun Mal Pelayanan Publik yang menjadi tanggung jawab dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di dalamnya tersedia berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan publik secara integrative khususnya bagian pelayanan informasi yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap publik yang datang melakukan proses perizinan sehingga publik tidak direpotkan lagi dengan birokrasi yang selama ini dianggap berbelit. Inovasi pelayanan informasi ini sebagai salah satu solusi untuk mempermudah segala pelayanan yang dibutuhkan publik.

Penilaian yang diberikan publik menentukan ukuran kinerja pelayanan informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan informasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan publik yang diukur dengan indikator standar pelayanan informasi berdasarkan peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010. Kepuasan publik yang memengaruhi kualitas pelayanan informasi yang diberikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penyelenggara dari Mal Pelayanan Publik menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan informasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) .

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Implementasi Aktifitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Publik Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Penulisan ini membahas tentang Analisis Implementasi Aktifitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang ditemukan dalam pembahasan yaitu:

1. Bagaimana implementasi aktifitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan publik di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palopo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan publik kota palopo terhadap pelayanan informasi di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi aktifitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan publik di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota palopo.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan publik kota palopo terhadap pelayanan informasi di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

D. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap ada beberapa manfaat yang dihasilkan baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis :
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang bagi studi implementasi pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan di mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palopo.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian komunikasi, terutama mengenai kajian pelayanan informasi.

2. Kegunaan Praktis :

Penelitian ini berguna untuk pemerintah kota Palopo sebagai bahan evaluasi tentang perlunya implementasi pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan mal pelayanan publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palopo. Sebagai bahan masukan dan acuan bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang sama dengan penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Pelayanan Informasi

a. Definisi Pelayanan Informasi

Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari *ordersekuens* dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan (Gunawan, 2005: 63). Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi adalah jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis. Para konsep memiliki banyak arti lain dalam konteks yang berbeda. Informasi bisa di katakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Namun demikian, istilah ini memiliki banyak arti bergantung pada konteksnya, dan secara umum berhubungan erat dengan konsep seperti arti, pengetahuan, negentropy, Persepsi, Stimulus, komunikasi, kebenaran, representasi, dan rangsangan mental (Notoatmodjo,2003: 43).

Informasi merupakan fungsi penting untuk membantu mengurangi rasa cemas seseorang. Semakin banyak informasi dapat memengaruhi atau menambah pengetahuan seseorang dan dengan pengetahuan

menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya (Notoatmodjo, 2003: 44).

Perkembangan dini dalam menjalani kehidupan seorang individu memerlukan berbagai informasi baik untuk perencanaan kehidupannya sehari-hari, sekarang maupun untuk perencanaan kehidupannya kedepan. Individu bisa mengalami masalah dalam kehidupannya dimasa depan, karena tidak menguasai dan tidak mampu mengakses informasi.

Secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan atau kabar atau berita tentang sesuatu istilah. informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut (Darmawan & Fauzi, 2013:2).

Informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam sebuah bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya (Tugiman, 1996:32). Informasi ini menggambarkan suatu kejadian nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sumber dari informasi adalah data, yang dapat berbentuk simbol, huruf, alfabet, angka, suara sinyal, gambar-gambar dan sebagainya. informasi merupakan sumber daya yang strategis sepanjang hidup kita (Koswara, 1998:157).

Indonesia sebagai negara berkembang, informasi merupakan bagian yang sangat diperlukan dalam pendidikan dan penelitian untuk

pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Informasi merupakan tafsiran atas data, sehingga mempunyai makna karena sudah diproses, informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma kedalam informasi tersebut. informasi pemerintah yang benar (valid dan sah) dapat dipergunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi. Jadi informasi bukan sekedar data mentah yang kemudian asal disampaikan apa adanya. Tetapi harus sudah diproses, diolah dan disaring mana yang baik, benar dan perlu disampaikan kepada pihak tertentu. Sebagai abdi publik maka para administrator publik hendaknya menjadi pencari informasi dan sumber informasi bagi publiknya (Kencana,2006:99).

Layanan informasi merupakan layanan yang dibutuhkan oleh individu. Tujuan layanan ini adalah agar individu memiliki pengetahuan (informasi) yang memadai, baik tentang dirinya maupun tentang lingkungannya, serta sumber-sumber belajar yang sangat diperlukan oleh peserta layanan agar lebih mudah dalam membuat perencanaan dan mengambil keputusan (Nurihsa, 2011:19).

Layanan informasi berusaha memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia memerlukan informasi juga untuk merencanakan kehidupannya dimasa depan, akibat karena tidak mampu untuk

mengakses informasi dan keterbatasan dalam memperoleh suatu informasi.

b. Layanan Informasi dalam Organisasi

Kedudukan pelayanan informasi dalam suatu organisasi digambarkan dengan sangat tepat oleh Moerdick (1982) sebagai aliran darah dalam tubuh manusia. Analogi ini memperlihatkan betapa pentingnya informasi bagi kehidupan organisasi. Sebagai "darah" organisasi, informasi adalah salah satu unsur penting yang memberi kemungkinan hidup, berkembang, dan memperlancar kegiatan organisasi baik pada tingkat pembuatan kebijakan maupun pada tingkat operasional. Informasi diakui sebagai salah satu sumber daya utama organisasi yang menghendaki tindakan yang memadai terhadapnya (Parker, 1989). Alirannya dari satu unit ke unit yang lain dalam organisasi memungkinkan unit-unit itu dapat berfungsi dengan lancar dalam suatu harmoni.

Layanan informasi berpotensi mengikat unit-unit organisasi untuk bertindak secara tertentu atas dasar pijakan informasi yang sama. Dengan demikian keberadaan layanan informasi dengan jumlah dan mutu yang memadai adalah suatu kebutuhan demi kelangsungan hidup organisasi. Dalam kenyataan informasi dengan jumlah dan mutu yang memadai untuk keperluan organisasi tidak dengan sendirinya tercipta. Ia lahir dari kondisi dengan kualitas tertentu. Kondisi yang menjadi prasyarat lahirnya informasi ini meliputi berbagai unsur organisasi, seperti unsur manusia (perangkat akal), perangkat keras, dan perangkat lunak. (Nugroho, 2005).

Idealnya adalah bahwa semua unsur sistem ini berada dalam satu tata hubungan yang harmonis dan fungsional. Persoalan yang muncul kemudian dari kondisi ini adalah bagaimana menata unsur-unsur informasi dalam satu kesatuan yang fungsional untuk mengemban misi memproduksi informasi dalam jumlah dan kualitas yang dibutuhkan dan mengalirkannya ke seluruh bagian organisasi. Kontribusi informasi pada efektivitas organisasi terletak pada kenyataan bahwa informasi membebaskan pelaku-pelaku organisasi dari situasi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Semakin ia membebaskan pelaku organisasi dari situasi ketidakpastian, semakin bermakna informasi itu. Dengan demikian informasi menjadi aset yang sangat berharga dalam rangka produktivitas organisasi setelah tentu saja berinteraksi dengan unsur-unsur lain dalam organisasi sebagai satu kesatuan.

Penataan layanan informasi dengan demikian adalah suatu tuntutan mutlak dalam rangka terproduksinya informasi yang dibutuhkan, baik untuk kelancaran fungsi organisasi pada umumnya maupun dalam rangka kelancaran pelayanan informasi buat pemakai sesuai dengan kebutuhannya pada saat tertentu. Penataan perlu dilakukan secara cermat dalam arti semua unsur yang terlibat ditata dalam satu saling hubungan yang serasi. Masalah-masalah yang menimbulkan kebutuhan akan suatu pelayanan informasi perlu diidentifikasi, dirumuskan secara jelas dan diantisipasi perkembangannya, sehingga pelayanan informasi yang dibangun akan menjadi lebih akomodatif.

c. Manfaat Layanan Informasi

Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 yang menjamin akses perlu diperkuat oleh fasilitator partisipasi adalah bagaimana membuka akses terhadap berbagai informasi yang dapat menstimulasi dan memberikan tantangan pada komunitas untuk terlibat pada berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mendorong kualitas *governance*. berbagai pengalaman advokasi *governance* menunjukkan pentingnya peran data dan informasi sebagai salah satu kunci kesuksesan (Sumarto,2009:112). Namun dalam periode transisi seperti saat ini, keterbukaan dan akses terhadap informasi adalah sesuatu yang masih harus diperjuangkan. Kewajiban menyebarluaskan informasi semestinya dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau oleh publik dan dalam bahasa yang mudah dipahami dan ditentukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait. Secara ringkas manfaat layanan Informasi dan Komunikasi bagi proses pengelolaan atau pengurusan (Wibawa,2012:149) :

- a. Transparansi : menjadi lebih terbuka, mengurangi kecurigaan-kecurigaan antar aktor berkurang.
- b. Partisipasi : tersampainya informasi secara cepat diantara pemerintah dan publik baik pengusaha maupun konsumen atau warga biasa, pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja.

- c. Efisiensi : dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan publik juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat.

d. Hambatan layanan Informasi

hambatan yang berkaitan dengan Institusi layanan informasi publik, seperti:

- a. Masih lemahnya budaya pendokumentasian informasi terhadap aktivitas dan output kinerja sebagian besar badan publik.
- b. Masih lemahnya penghargaan dan perlakuan terhadap informasi bagi peningkatan kualitas hidup publik.
- c. Masih lemahnya sistem administrasi organisasi disebagian besar badan publik yang mengakibatkan kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan badan publik itu sendiri.
- d. Masih lemahnya sistem manajemen informasi di lingkungan badan publik sehingga mekanisme “retrieving” terhadap informasi untuk pelayanan publik sering mengalami kesulitan.
- e. Masih adanya “gap” yang cukup besar terhadap kualitas layanan informasi diantara badan publik sehingga sulit untuk menentukan suatu standar baku bagi kualitas mekanisme layanan informasi.

- f. Masih tersistematiknya proses penanganan layanan informasi publik, baik ditingkat pusat, tingkat daerah, maupun antara pusat dan daerah (Mudjiyanto, 2005)

2. Indikator Pelayanan Informasi

Peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan informasi publik pasal 4 terdiri dari 4 indikator yang terkait langsung dengan pelayanan yang dilakukan lembaga pemerintah kepada publik. Adapun indikator standar layanan informasi publik yaitu:

- a. membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien;
- b. menetapkan dan memutakhirkan secara berkala Daftar Informasi Publik atas seluruh Informasi Publik yang dikelola;
- c. menyediakan sarana dan prasarana layanan Informasi Publik, termasuk papan pengumuman dan meja informasi di setiap kantor Badan Publik, serta situs resmi bagi Badan Publik Negara;
- d. layanan pengaduan informasi, memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan.

B. Landasan Teori

1. Teori Informasi Organisasi

Tugas untuk mengelola informasi dalam jumlah besar adalah sebuah tantangan bagi banyak organisasi. Ketika pilihan untuk saluran-saluran komunikasi meningkat, jumlah pesan yang dikirim dan diterima serta kecepatan untuk mengirim pesan tersebut meningkat pula. Organisasi tidak hanya dihadapkan pada tugas untuk mengartikan pesan yang diterima, tetapi juga menghadapi tantangan untuk menentukan siapa yang harus menerima informasi yang disampaikan oleh organisasi tersebut. Beberapa teoritikus komunikasi organisasi menggunakan perumpamaan mengenai sistem yang hidup untuk mendeskripsikan suatu organisasi dalam mentransmisikan pesan kepada khalayak, termasuk anggota organisasi. Layaknya seperti sistem, organisasi terdiri dari orang dan tim yang saling terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi. (West dan Turner, 2009: 334)

Karl Weick mengembangkan sebuah pendekatan untuk menjelaskan suatu proses mengenai bagaimana organisasi mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang kemudian mentransmisikan kembali informasi tersebut kepada anggota organisasi. Teori Weick menitik beratkan komunikasi sebagai landasan bagi pengorganisasian dan memberikan sebuah konsep pengorganisasian

yang berfokus pada aktivitas dan proses. Proses pengorganisasian itulah yang menghasilkan organisasi.

Organisasi tentunya memiliki struktur, namun makna dari organisasi tersebut lebih dari sekedar struktur organisasi. Menurut teori ini, organisasi terbentuk melalui proses dan aktivitas komunikasi. Weick memandang 17 struktur sebagai aktivitas yang lebih spesifik lagi, yakni sebagai aktivitas komunikasi. (Pace dan Faules, 2005: 79)

Dengan demikian, fokus utama Karl Weick ini adalah pertukaran informasi (information exchange) yang terjadi dalam organisasi dan bagaimana anggota organisasi mengambil langkah untuk memahami pertukaran informasi tersebut.

Weick (dalam West dan Turner, 2009: 335) mengonseptualisasikan bahwa “organisasi berbicara dengan dirinya sendiri”, artinya anggota organisasi tersebut memiliki peranan penting dalam menciptakan dan memelihara makna pesan. Atas dasar inilah, Karl Weick menggagas Teori Informasi Organisasi atau Teori Pengorganisasian. Dalam West dan Turner mengonseptualisasikan Teori Informasi Organisasi karena ia merupakan akademisi Ilmu Komunikasi sedangkan dalam Pace dan Faules dikonseptualisasikan Teori Pengorganisasian karena ia merupakan praktisi Komunikasi Organisasi yang mana dapat dilihat dalam kedua buku dari kedua tokoh tersebut. Perhatian utama dari Teori Informasi Organisasi adalah pengorganisasian informasi yang memiliki peranan penting bagi suksesnya sebuah organisasi. Sangat jarang bahwa satu

divisi dalam suatu organisasi mempunyai semua informasi penting mengenai perusahaan tersebut. Informasi tersebut berasal dari berbagai macam sumber, yakni dari berbagai divisi yang ada di organisasi tersebut. Bagian tersulit dalam tugas pemrosesan informasi dalam suatu organisasi adalah mengartikan dan mentransmisikan informasi yang didapatkan tersebut. (West dan Turner, 2009: 336) Menurut konsep Weick, komunikasi merupakan proses penting karena proses itu menghasilkan struktur.

Kegiatan berorganisasi berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Dalam perilaku pengorganisasian, Weick memberikan kunci teoritis mengenai interaksi ganda (double interest). Kegiatan komunikasi ini membentuk dasar pengorganisasian (Pace dan Faules, 2005: 81).

Teori ini berfokus pada proses pengorganisasian anggota organisasi untuk mengelola informasi dari pada berfokus pada struktur organisasi itu sendiri. Terdapat 3 asumsi dasar dalam teori Weick ini, yakni (West dan Turner, 2009: 339-340)

- a. Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi
Asumsi yang pertama menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi agar organisasi tersebut dapat berfungsi secara efektif dan mencapai tujuan organisasi. Weick (1979) memandang konsep lingkungan informasi sebagai sesuatu yang berbeda dari lingkungan fisik dimana organisasi berada. Weick

mengonseptualisasikan bahwa lingkungan informasi ini diciptakan oleh anggota organisasi itu sendiri. Meskipun Weick sedikit menyebutkan mengenai lingkungan informasi termediasi, beberapa ilmuwan memandang lingkungan informasi sebagai suatu lingkungan media yang berhubungan dengan media baru. Secara luas, dapat diartikan bahwa lingkungan informasi dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh teknologi baru yang dipakai.

- b. Informasi yang diterima oleh organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasannya (*equivocality*) Asumsi kedua mengindikasikan adanya ambiguitas dalam informasi. Ketidakjelasan (*equivocality*) berarti tingkat ketidakpastian yang dihadapi para anggota organisasi. Dan menurut Weick, adanya pengorganisasian membantu para anggota organisasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi yang diperoleh. Ketidakjelasan (*equivocality*) juga merujuk pada informasi yang rumit, tidak pasti, dan tidak dapat diprediksi. Untuk mengurangi atau mengatasi ketidakpastian ini, anggota organisasi terlibat di dalam suatu proses komunikasi untuk mencapai kepastian informasi.
- c. Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi. Asumsi ketiga dalam teori ini menyatakan bahwa organisasi dimulai dalam aktifitas kerjasama untuk membuat informasi yang diterima agar lebih dapat dipahami. Weick (1979) memandang proses untuk mengurangi ketidakpastian

informasi (equivocality) ini sebagai sebuah aktifitas bersama diantara anggota organisasi. Tentunya, ini bukan merupakan tanggung jawab dari satu orang dalam organisasi saja untuk mengurangi ketidakjelasan informasi tersebut, namun membutuhkan kerjasama antar anggota organisasi. Hal ini menggambarkan sejauh mana unit-unit dalam organisasi tergantung dan saling berhubungan satu sama lain dalam mengurangi ambiguitas mereka sehingga terjadi sebuah siklus guna mengomunikasikan umpan balik yang berlangsung terus menerus untuk memberi dan menerima informasi.

Teori Informasi Organisasi Weick berisi sejumlah konsep kunci yang sangat penting untuk memahami bagaimana organisasi terlibat dalam pengorganisasian informasi yakni lingkungan informasi, ketidakjelasan informasi, aturan, dan siklus. (West dan Turner, 2009: 341-345)

- a. Lingkungan Informasi Lingkungan informasi merupakan bagian integral dari teori Weick karena lingkungan informasi merupakan konsep inti dalam memahami bagaimana organisasi dibentuk dan memproses informasi. Setiap harinya, organisasi dihadapkan pada beribu rangsangan yang dapat diproses dan diinterpretasikan. Akan tetapi, organisasi atau anggota organisasi tidak dapat memproses semua informasi yang ada sehingga organisasi dihadapkan pada suatu tugas untuk menyeleksi informasi yang berarti dan penting.

Pada dasarnya, organisasi memiliki dua tugas utama dalam mengelola sumber informasi yakni

- a) Organisasi harus menginterpretasikan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan informasi tersebut, dan
 - b) Organisasi harus mengkoordinasikan informasi untuk membuatnya bermakna bagi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi.
- b. Ketidakjelasan Informasi Organisasi menerima informasi dari berbagai sumber sehingga mereka harus mengartikan informasi dan menentukan apakah informasi tersebut dapat dipahami, orang atau divisi mana dalam organisasi tersebut yang paling mampu untuk mengurus informasi ini, dan apakah berbagai divisi membutuhkan informasi tersebut untuk menyelesaikan tugas mereka. Banyak dari informasi yang diterima organisasi bersifat ambigu sehingga Weick menekankan bahwa tantangan suatu organisasi bukan dari fakta bahwa organisasi tersebut terlalu sedikit memiliki informasi tetapi dari fakta bahwa organisasi tersebut menerima informasi yang sangat besar jumlahnya sehingga berpotensi memunculkan banyak interpretasi. Richard Daft dan Robert Lengel (1984) mengonseptualisasikan mengenai “kekayaan informasi” untuk memberikan gambaran mengenai banyaknya masukan yang dihadapi oleh organisasi. Kedua tokoh ini

menekankan bahwa media baru telah memberikan peluang bagi organisasi untuk mengakses informasi dalam jumlah besar, tetapi kemudian anggota organisasi dihadapkan pada tugas untuk mengurangi pesan-pesan yang banyak tersebut.

- c. Aturan Dalam teori informasi organisasi, aturan merujuk pada panduan yang disusun oleh perusahaan untuk menganalisis ketidakjelasan sebuah pesan sekaligus untuk menuntun respons-respons terhadap organisasi. Aturan ini mencakup beberapa hal meliputi durasi, personel, keberhasilan, dan usaha. Durasi merujuk pada suatu pilihan yang dibuat oleh organisasi untuk terlibat dalam komunikasi yang dapat diselesaikan dalam waktu yang paling singkat. Personel merujuk pada orang dalam organisasi yang paling paham akan permasalahan dan menjadi sumber daya kunci untuk mengurangi ketidakjelasan. Keberhasilan merupakan aturan organisasi yang menyatakan bahwa rencana yang sukses di masa lalu akan digunakan untuk mengurangi ketidakjelasan yang dihadapi saat itu. Sedangkan usaha menuntun organisasi dalam memilih strategi informasi yang membutuhkan usaha paling kecil untuk mengurangi ketidakjelasan tersebut.
- d. Siklus Jika informasi yang diterima sangat tidak jelas, organisasi akan terlibat di dalam serangkaian perilaku komunikasi untuk mengurangi tingkat ambiguitas, yang mana Weick mengategorikan perilaku ini sebagai suatu siklus. Weick menggunakan istilah

rangkaian interaksi ganda untuk menjelaskan mengenai siklus yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut. Dikarenakan siklus-siklus ini mengharuskan para anggota dalam organisasi untuk melakukan aktivitas dan proses komunikasi satu sama lain untuk mengurangi tingkat ambiguitas, Weick menyatakan bahwa hubungan antar individu-individu dalam organisasi lebih penting bagi proses mengorganisasi informasi dibandingkan talenta atau pengetahuan yang dibawa oleh individu manapun ke dalam tim.

2. Teori Kepuasan Layanan

Kepuasan pelayanan didapat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu jasa yang dikonsumsi. Menurut Kotler (2009:49) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian.

Menurut Tjiptono (2006:65) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan

(*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Evaluasi proses terjadi setelah tahap pembelian dan pemakaian. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika suatu layanan dinilai memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta apa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Perusahaan perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk dapat menyediakan layanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Suatu layanan tidak dapat dikatakan efektif dan efisien apabila tidak disertai dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi landasan sistem layanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan layanan terhadap dampak populasi sasaran.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:192). Kepuasan pelanggan menjadi landasan sistem layanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan layanan terhadap dampak populasi sasaran.

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara

yang konsisten." Bates dan Hoffman (1999) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Sementara itu menurut kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2006:60). Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen (Usmara,2008:42).

3. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Hidup kita selalu diselimuti dengan ketidakpastian. Melalui percakapan dan pengumpulan informasi, kita lebih bisa mengurangi ketidakpastian tersebut. Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain kita akan cenderung untuk mengumpulkan informasi dari lawan bicara kita. Pengumpulan informasi tersebut adalah cara alamiah kita untuk nantinya memahami lawan bicara kita sehingga nantinya kita dapat membangun sebuah hubungan yang baik dalam sebuah komunikasi (Littlejohn & Foss, 2009).

Ketidakpastian merupakan ketidakmampuan seseorang untuk memprediksi atau menjelaskan perilaku, perasaan, sikap, atau nilai-nilai orang lain. Sedangkan kecemasan merujuk pada perasaan

gelisah, tegang, khawatir atau cemas terhadap sesuatu yang akan terjadi. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang berkomunikasi dalam keadaan yang tidak pasti terhadap lingkungan yang mereka hadapi (Littlejohn & Foss, 2009).

Teori pengurangan ketidakpastian mengidentifikasi ketidakpastian dalam dua bentuk ketidakpastian yang berasal dari interaksi diadik. Pertama ketidakpastian kognitif yang mengacu pada ketidakpastian atau keragu-raguan yang dialami oleh seseorang tentang keyakinan diri mereka sendiri dan keyakinan dari orang lain. Kedua ketidakpastian perilaku dimana bentuk ini mengacu kepada masalah masalah yang diciptakan oleh individu yang diakibatkan oleh diri mereka sendiri dan perbuatan orang lain, yang bisa dikarenakan kurangnya informasi mengenai diri mereka sendiri dan orang lain, West dan Turner (dalam Junaedi & Sukmono 218).

Charles Berger mengatakan bahwa pengumpulan informasi yang kita lakukan merupakan upaya dari diri kita untuk mengurangi ketidakpastian antara penyampai pesan dan penerima pesan sehingga nantinya pesan yang disampaikan akan lebih dapat diterima atau dalam kata lain terjadi komunikasi yang efektif (Littlejohn & Foss, 2009). Berger juga mengungkapkan strategi dalam mengurangi ketidakpastian ada tiga strategi yang bisa digunakan yaitu, strategi aktif, strategi pasif dan strategi interaktif. Strategi pasif dilakukan dengan cara melakukan pengamatan, strategi aktif dilakukan dengan cara mencari informasi atau

mengumpulkan informasi dengan cara apapun termasuk bertanya kepada orang lain, sedangkan strategi interaktif dilakukan dengan cara interaksi langsung dengan orang tersebut sehingga memunculkan keterbukaan diri antara keduanya (Morissan, 2018).

Teori pengurangan ketidakpastian mengungkapkan bahwa justru komunikasilah yang menjadi sebab dan akibat dari sebuah ketidakpastian karena sesungguhnya ambiguitas selalu ada didalam sebuah interaksisosial. Berger dan kolega telah mengidentifikasi strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidakpastian. *Pertama*, strategi pasif dimana seseorang mengamati orang yang menjadi target dari kejauhan. Dalam hal ini mengamati reaksi target terhadap orang lain dalam situasi-situasi sosial. *Kedua*, strategi aktif dimana individu mengambil suatu tindakan secara langsung untuk mendapatkan informasi mengenai targetnya tetapi tidak melakukan interaksi secara langsung dengan target. *Ketiga*, strategi interaktif dimana individu melakukan pencarian informasi melalui interaksi langsung dengan targetnya (Budyatna, 2015).

Ketidaktahuan dalam interpersonal bukanlah sesuatu yang menyenangkan, Berger berpendapat bahwa ada dorongan lebih dari kita untuk mengurangi ketidakpastian terhadap seseorang yang baru kita kenal dengan tiga kondisi motivasi dorongan, yaitu; *pertama* mengantisipasi interaksi yang akan datang karena kita tahu bahwa kita akan bertemu lagi dengan orang tersebut maka itu menjadi motivasi untuk diri kita dalam mengurangi ketidakpastian. *Kedua*, nilai insentifitas. Kadang

kita memiliki tujuan tertentu dalam berkomunikasi dengan orang lain, dalam hal ini komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemain ke pelatih adalah mereka membutuhkan ilmu dari pelatih mereka sehingga mau tidak mau mereka harus melakukan komunikasi dengan pelatih mereka dan mengurangi ketidakpastian mereka terhadap pelatih. *Ketiga*, penyimpangan, kadang seseorang tidak bisa kita prediksi bagaimana tindakan mereka, untuk mengurangi akan hal itu maka kita akan mencoba untuk mengurangi ketidakpastian dengan cara lebih mengetahui tentang lawan bicara kita (Griffin, 2006).

Teori pengurangan ketidakpastian sendiri memiliki asumsi-asumsi dasar (West and Turner, 2008) yaitu :

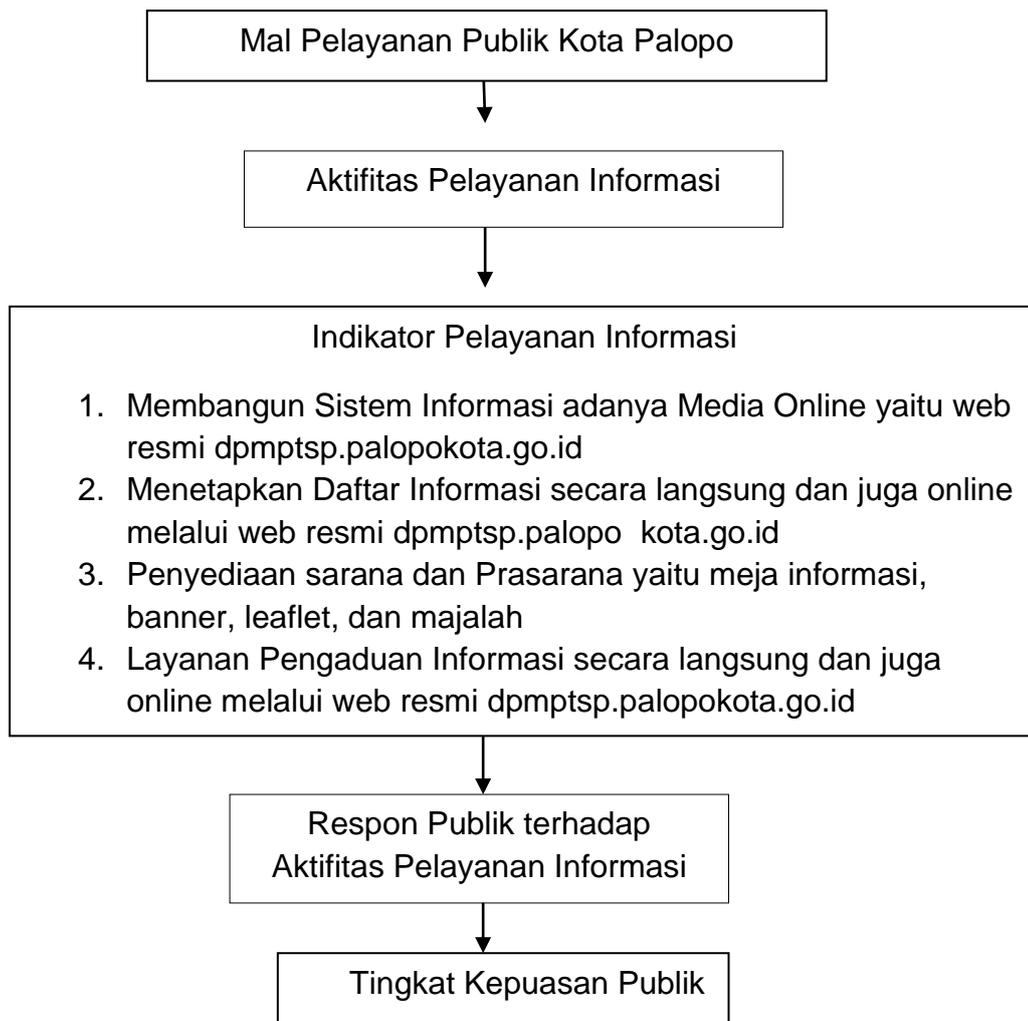
- a. menjelaskan bahwa Saat berkomunikasi interpersonal dengan orang yang tidak dikenalnya, remaja penerima manfaat mengalami ketidakpastian,
- b. Ketidakpastian dapat memicu tekanan kognitif karena ketidakpastian merupakan suatu situasi yang tidak disukai.
- c. Ketika dua orang yang tidak saling mengenal bertemu dan harus terlibat didalam sebuah percakapan, maka mereka akan memulai prediksi-prediksi atau perkiraan mengenai informasi dari diri lawan bicaranya,
- d. Komunikasi interpersonal merupakan situasi yang berkembang melalui tahap-tahap. Tahap awal dimana individu memulai interaksi, tahap kedua yakni tahap personal dimana ungkapan pribadi atau

individual mulai diungkapkan, dan tahap akhir ketika remaja penerima manfaat memutuskan untuk melanjutkan hubungan atau justru memutuskan hubungan.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan penjabaran konsep sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan kerangka pikir sebagai acuan dalam pengumpulan dan pengolahan data sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



D. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan implementasi aktifitas pelayanan informasi di Mal Pelayanan Publik, diantaranya:

1. Prima Suci Maharani. 2017. Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (Sidekem) (Studi Kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang)

Analisis pemerintahan dalam pelayanan publik dengan sistem informasi desa dan kawasan pemalang (SIDEKEM) studi kasus di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang memiliki tujuan untuk menjelaskan alasan keberhasilan Kecamatan Ulujami dalam menerapkan sistem SIDEKEM. hambatan Kecamatan Ulujami untuk menerapkan sistem SIDEKEM dalam pelayanan di kantor desanya, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian campuran dengan pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif dilakukan dalam satu waktu. kendala utama penerapan sistem SIDEKEM adalah kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan sistem SIDEKEM di pelayanan kantor desa dalam hal ini adalah perangkat desa sehingga menyebabkan masih terhambatnya proses pelayanan, serta ketidakdisiplinan.

2. Safitri. 2017. Pengaruh Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Motif Berprestasi Siswa Sma Negeri I Hina

Pelaksanaan layanan informasi dengan motif berprestasi di SMA Negeri 1 Hina. Dari hasil uji korelasi antara pelaksanaan layanan informasi dengan motif berprestasi pada taraf signifikansi $\alpha=5\%$ adalah 0,521. Nilai rhitung > nilai rtabel atau $0,521 > 0,304$, dan berdasarkan hasil thitung di peroleh thitung > ttabel ($3,6106 > 1,680$). Hasil pengujian di atas membuktikan bahwa antara pelaksanaan layanan informasi dengan motif berprestasi di SMA Negeri 1 Hina memiliki kaitan yang signifikan yang berarti bahwa baiknya motif berprestasi didukung oleh pelaksanaan layanan informasi yang dilakukan guru bimbingan dan konseling di sekolah.

3. RofiqohMa'un. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Web The Cabin Hotel Yogyakarta. Uji regresi linier sederhana sebesar $Y = 5,805 + 0,330 X$ Nilai konstanta mempunyai koefisien beta 5,805 artinya apabila Kualitas informasi sama dengan nol, maka kepuasan pengguna web Hotel Cabin sama dengan 5,805 dan koefisien beta regresi variable kepuasan pengguna web hotel Cabin bernilai positif sebesar 0,330. Hasil regresi menunjukkan bahwa Teori dependensi efek media massa ini bahwa masyarakat

luas mempunyai referensi yang berangkat dari pandangan mengenai media massa sebagai sistem informasi yang memiliki peran penting dalam proses pemeliharaan, perubahan, dan konflik pada tataran publik, kelompok, atau individu dalam aktivitas sosial.