

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Hardiansyah, 2011 : 11). Pemberian pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kondisi masyarakat saat ini mengalami perkembangan yang dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat semakin berani dan kritis dalam menyampaikan aspirasinya untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyalurkan aduan masyarakat kepada pemerintah setempat. Ruang pelayanan aduan merupakan tujuan agar terciptanya *relationship* antara masyarakat dengan pemerintah. *Relationship* menjadikan adanya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara pemerintah dengan masyarakat.

Membangun *relationship* pemerintahan memerlukan perbaikan birokrasi pemerintahan. Kesan awal yang sering muncul tentang birokrasi di Indonesia adalah sikap sinis. Penyebabnya terletak pada kinerja birokrasi yang diasosiasikan masyarakat dengan pelayanan yang lamban, kurang memuaskan, biaya yang tinggi, kolusi, korupsi, dan sebagainya (Mariana, 2006 : 15).

Peningkatan pelaksanaan birokrasi semakin dituntut menghadapi tantangan global ini. Birokrasi yang semakin ramping, efektif, efisien, serta responsif sehingga tugas pokok birokrasi bukan sebagai bentuk kekuasaan mutlak, namun bertugas sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat seluas-luasnya. Salah satu bentuk perwujudan paradigma baru untuk merubah citra birokrasi kepada publik adalah prinsip *good governance*.

Daerah Istimewa Yogyakarta tengah menerapkan prinsip *good governance* dimana dalam prinsip tersebut lebih menekankan tentang akuntabilitas dan transparansi pemerintah terhadap masyarakat. Tata kelola pemerintah harus lebih mengedepankan tentang konsep tata kelola pemerintahan terbuka (*open governance*). Tujuannya demi meningkatkan taraf hidup warga dengan meningkatkan integritas dan akuntabilitas pejabat publik dalam menjalankan tugasnya.

Melaksanakan tata pemerintahan yang terbuka maka pemerintah terus melakukan peningkatan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Jenis-jenis pelayanan publik juga terus berkembang karena

faktor perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah memerlukan suatu manajemen pengaturan hubungan pelanggan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Manajemen pengaturan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM) bertujuan untuk dapat mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan dalam jangka waktu panjang.

Penerapan CRM dengan baik sebagai pengembangan pelayanan pelanggan akan menciptakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pada perusahaan non profit CRM dapat bertujuan sebagai efisiensi operasional atau peningkatan kepuasan klien (Buttle, 2007 : 56). .

Untuk memenuhi kepuasan pelayanan pelanggan, banyak hal yang dilakukan organisasi atau perusahaan tanpa memperhatikan biaya. Penguasaan, penyimpanan, peningkatan, perawatan, pendistribusian, dan penggunaan informasi pelanggan merupakan elemen yang sangat penting bagi strategi CRM (Buttle, 2007 : 65). Dalam memaksimalkan pelayanan CRM juga memanfaatkan layanan mandiri bagi pelanggan berbasis *web* dan *software* lain.

Melaksanakan peran pemerintahan dengan tata kelola terbuka maka ada pejabat khusus yang bertanggungjawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi pada badan publik. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 pejabat yang mengelola penyimpanan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi disebut dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

(PPID). PPID sebagai penyedia dan pengelola pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Pembentukan PPID merupakan salah satu cara pemerintah melakukan keterbukaan informasi publik seperti dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

UU No. 14 tahun 2008 ini membuat badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi tentang perusahaannya kepada publik. Mendapatkan informasi menjadi hak asasi manusia untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

PPID merupakan perpaduan antara bagian teknologi informasi dan humas pemerintah. Kebutuhan informasi yang menjadi hak warga negara harus dilayani dengan baik oleh PPID. Selain melayani kebutuhan informasi publik, PPID juga menerima aduan tentang kinerja pemerintah. Bentuk aduan yang disampaikan berupa saran, ide, keluhan, informasi dan pertanyaan yang disampaikan untuk pemerintah.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, walaupun hal tersebut tidak sesuai dengan keinginan publik karena masih adanya birokrasi pelayanan yang berbelit-belit, lama, mahal, dan melelahkan. PPID sebagai wadah aduan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pemanfaatan aplikasi *software* digunakan PPID untuk memenuhi aduan masyarakat yang cukup banyak. Peran media kini cukup kuat dalam memberikan informasi dan publisitas

pemerintah kepada masyarakat untuk mendukung transparansi kebijakan pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo menjadi percontohan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di wilayah DIY. Kulon Progo dinilai memiliki versi kegiatan yang mendukung keterbukaan informasi publik (Harian Jogja, 22 Mei 2013).

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu daerah yang tengah menerapkan prinsip *good governance* dan tengah mencoba untuk menjalankan konsep *open governance*. Bentuk pelaksanaannya dengan mendirikan PPID sebagai penyedia dan pelayanan informasi di Kabupaten Kulon Progo.

Pembentukan tim PPID Kabupaten Kulon Progo berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kulon Progo Nomor 215 tahun 2013 tentang Pembentukan Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Tujuannya PPID Kabupaten Kulon Progo ini supaya mampu memberikan dan menerima informasi berupa saran, aduan, pertanyaan, dan keluhan dari masyarakat. Pelayanan informasi yang berkualitas sesuai keinginan masyarakat akan menimbulkan rasa loyalitas masyarakat terhadap kerja PPID.

Kualitas layanan yang diterapkan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo salah satunya dengan menggunakan media sebagai alat layanan. Sejak awal terbentuk, PPID Kabupaten Kulon Progo sudah menggunakan berbagai media cetak, elektronik, dan media tatap muka sebagai bentuk layanan informasi. Berbagai media layanan yang disiapkan, nyatanya belum menjadikan PPID Kabupaten Kulon Progo puas. Hal tersebut

dikarenakan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo masih berada di posisi ke tiga dibawah Pemerintah Kota Yogyakarta dan Pemerintah Kabupaten Sleman dalam hal layanan pada tahun 2013.

Kinerja pelayanan publik pemerintah kabupaten Kulon Progo masih terbilang rendah yang menempatkan dibawah pemerintah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan publik oleh Tim Penilai Daerah Provinsi DIY dalam kurun waktu bulan Juni hingga minggu keempat September 2013 (sumber : <http://www.jogjakota.co.id>, diakses 22 November 2015).

Layanan informasi pada tahun 2013 memang masih buruk. Melihat dari jawaban aduan tahun 2013, PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo tidak memberikan jawaban yang memuaskan pada aduan yang diminta *customer*.

Seperti pada aduan Wanto tahun 2013 yang berisi "*jalan kalibawang rusak karena banyak truk yang melintas melebihi muatan*". Aduan tersebut ditanggapi dengan "*terimakasih telah berkunjung di website kami*" (sumber : <http://www.ppid.kulonprogokab.go.id>, diakses 30 April 2016 pukul 05.40)

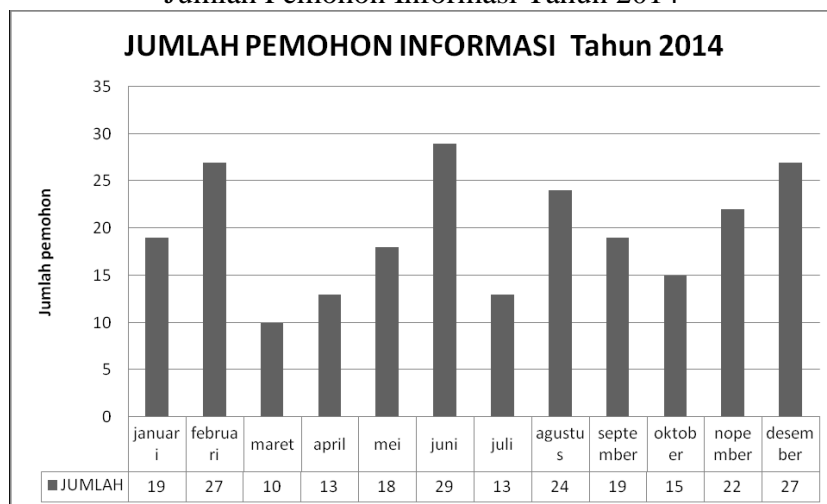
Hal ini menuntut humas pemerintah kabupaten terus melakukan perbaikan pelayanan PPID Kulon Progo. Perbaikan pelayanan yang dilakukan salah satunya dengan memperbaiki pelayanan aduan melalui media dan cara menanggapi aduan informasi. Perbaikan pelayanan merupakan hal yang penting untuk memuaskan publik atas kinerja yang diberikan pemerintah.

Seperti aduan tahun 2016 dari Surahmanto, yang isinya "*kami berharap tempat karaoke segera ditutup karena bisa mempengaruhi psikologi anak-anak dan masyarakat karena letaknya yang langsung berhadapan dengan SD dan minuman keras dissimpan di utara SD*". Aduan tersebut ditanggapi dengan,

“SAB Pemerintah : silahkan dilaporkan atas nama BPD Karangwuni. Termasuk penyimpanan miras dimana perlu disampaikan dalam surat. Surat ditulis kepada Bupati ditembukan ke Dinparpora dan Satpol PP” (sumber : www.ppid.kulonprogokab.go.id, diakses 30 April 2016 pukul 05.48).

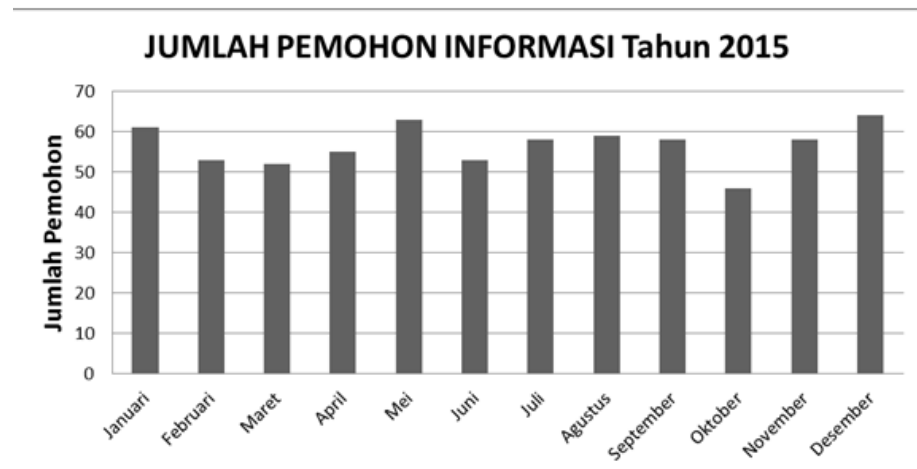
Perbaikan layanan PPID terus dilakukan dengan memperbaiki komunikasi dengan masyarakat. Hal tersebut membuktikan bahwa PPID Kulon Progo mengutamakan kenyamanan masyarakat dalam memberikan aduan dan mendapatkan informasi. Sesuai ciri komunikasi humas yaitu *two ways communications*, maka PPID memperbaiki tanggapan dan cara berkomunikasi dengan publik. Terbukti dengan meningkatnya tingkat keterbukaan informasi publik diberbagai media layanan yang digunakan PPID Kulon Progo.

Grafik 1.1
Jumlah Pemohon Informasi Tahun 2014



Sumber: Laporan Pelayanan Informasi PPID Kulon Progo tahun 2014

Grafik 1.2
Jumlah Pemohon Informasi Tahun 2015



Sumber: Laporan Pelayanan Informasi PPID Kulon Progo tahun 2015

Usaha PPID Kulon Progo dalam meningkatkan pelayanan publik memang cukup besar. Dengan adanya Tim PPID, tentunya besar harapan masyarakat kepadaketerbukaan informasi pemerintah melalui Tim PPID, mengingat Kulon Progo merupakan daerah yang tengah berkembang. Dapat dilihat bahwa Kabupaten Kulon Progo akan terlibat dalam pertumbuhan Provinsi dengan dibuatnya Bandara Internasional, Tambang Pasir Besi dan Pelabuhan yang berpusat di Kabupaten Kulon Progo.

Peneliti mengambil strategi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo karena PPID Kabupaten Kulon Progo melakukan kegiatan *customer relations* dengan memanfaatkan media. PPID Kabupaten Kulon Progo mengelola berbagai macam media layanan untuk mempermudah masyarakat. Penyediaan media layanan ini untuk mempermudah masyarakat dalam mencari informasi mengenai pemerintah.

Alasan peneliti mengambil penelitian pada tahun 2015-2016 karena pada tahun 2015 PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo meraih penghargaan *The 1st Indonesia Government Public Relations Award Summit* (INGPRAS) kategori PPID Inspirasional ketiga se-Kabupaten di Indonesia. Penghargaan ini dinilai dari implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik yang di kirim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo seperti telah terbentuknya PPID, SOP (Standar Operasional Prosedur), DIP (Daftar Informasi Publik), dan inovasi-inovasi yang dilakukan. Pada tahun 2016 juga merupakan tahun awal pembangunan bandara internasional dan tambang besi. Sehingga peran PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sangat penting dalam menangani kasus aduan dan sengketa informasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut : “Bagaimana pelaksanaan *Customer Relations Management* tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan informasi publik untuk menjalankan peran keterbukaan informasi publik pada tahun 2015-2016?”

C. Tujuan Penelitian

Terdapat sejumlah hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Mengetahui strategi *Customer Relationship Management* tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten

Kulon Progo dalam memberikan pelayanan informasi publik tahun 2015-2016.

2. Mengetahui bagaimana peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menjalankan Keterbukaan Informasi Publik.
3. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam mengelola pelayanan publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti ini memberikan sebuah deskripsi mengenai perlunya menjalin hubungan dengan pelanggan yang dilakukan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sehingga hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah kajian mengenai *Customer Relationship Management*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam rangka melakukan tindakan-tindakan korektif terhadap strategi *Customer relationship Management*.

E. Kerangka Teori

1. Definisi *Customer Relationship Management* (CRM)

Customer Relationship termasuk konsep penting dalam membina hubungan jangka panjang. Suatu perusahaan melakukan *Customer*

Relationship untuk mempertahankan pelanggannya demi mencapai kesuksesan. Seperti yang diungkapkan Amstrong (2007 : 14), bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) adalah seluruh proses dalam membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan melalui pengantaran nilai (*value*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang tinggi bagi pelanggan.

Customer Relationship Management adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua “titik kontak” pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan (Kotler, 2008 : 148). Selain itu menurut Francis Buttle (2007) *Customer Relationship Management* adalah sebagai strategi utama bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan jaringan eksternal untuk menciptakan dan mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel (Buttle, 2007 : 48).

Berdasarkan teori Temporal and Trott yang dikutip oleh (Siahaan, 2008 : 81) menjelaskan bahwa CRM adalah kolaborasi dengan setiap konsumen untuk menciptakan situasi *win-win* dengan meningkatkan nilai kehidupan pelanggan setiap harinya agar menjadi loyal.

Customer Relationship Management suatu bentuk proses komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. *Customer Relationship Management* diperlukan untuk terus menjaga hubungan jangka panjang yang baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi pelanggan serta

meningkatkan kesetiaan pelanggan. Dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan, perusahaan akan memperoleh keuntungan. Kebutuhan yang juga harus diperhatikan yaitu mengenai dalam hal memberikan pelayanan (*customer service*). Adanya *customer service* dalam perusahaan akan membantu *customer* untuk mencapai kepuasan yang diinginkan.

Armistead and Clark (1996 : 86) mengatakan ada lima hal yang harus dilakukan perusahaan dalam manajemen hubungan pelanggan :

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Mutu produk
- c. Mendengarkan keluhan pelanggan
- d. Memahami faktor kunci layanan kepada pelanggan
- e. Mencoba bekerja lebih baik

Kelima hal tersebut merupakan manajemen yang penting dilakukan untuk membina hubungan baik dengan pelanggan dalam mempertahankan pelanggan karena terciptanya kepuasan pelanggan. Konsep yang menjadi dasar *Customer Relationship Management* berfokus pada merekrut pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan.

2. Konsep *Customer Relationship Management* (CRM)

Konsep *Customer Relationship Management* dibagi dalam tiga tataran (Buttle, 2007 : 6), yaitu:

1) CRM Strategis

CRM strategis merupakan kultur bisnis yang berorientasi pada pelanggan atau *customer-centric*. Kultur ini merupakan strategi bisnis

paling penting karena mengutamakan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen merupakan hal penting karena dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan.

Dalam konsep ini, semua sumber daya akan dialokasikan untuk mendukung semua langkah yang dapat meningkatkan nilai perusahaan dimata pelanggan, serta sistem ganjaran (*reward system*) yang dapat meningkatkan perilaku positif para karyawan. Tujuannya untuk kepuasan pelanggan, serta meningkatkan sistem pengumpulan, penyebarluasan, dan aplikasi informasi tentang pelanggan untuk menunjang aktivitas perusahaan.

2) CRM Operasional

CRM operasional adalah proses bisnis yang terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Proses bisnis ini menggunakan berbagai aplikasi perangkat lunak untuk memungkinkan fungsi-fungsi pemasaran, penjualan, dan pelayanan dapat berjalan secara otomatis.

a) Otomatis pemasaran

Otomatisasi pemasaran atau sering dikenal dengan *Marketing Automation* merupakan pemanfaatan teknologi pada proses-proses pemasaran. Perangkat *lunak Marketing Automations* ini memiliki kemampuan sekaligus, seperti segmentasi konsumen, manajemen kampanye promosi dan pemasaran berbasis event (*event-based marketing*).

Kemampuan lain perangkat lunak ini juga memudahkan pemakainya mengeksplorasi data tentang pelanggan untuk menjalin komunikasi dan memberikan penawaran kepada pelanggan yang dianggap potensial.

b) Otomatis penjualan

Sistem ini mengaplikasikan teknologi dalam mengelola berbagai aktivitas penjualan perusahaan. Paket perangkat lunak ini memungkinkan perusahaan untuk merekam setiap prospek yang muncul dan melacak setiap peluang bisnis yang timbul pada setiap tahapan penjualan secara otomatis.

c) Otomatis layanan

Sistem otomatis layanan dapat meningkatkan fungsi pelayanan terhadap para pelanggan secara otomatis, baik melalui *call center* atau *contact center* yang mereka miliki. Selain menggunakan *call center* dan *contact center*, perusahaan juga bisa menggunakan fasilitas perusahaan seperti *website* perusahaan, bahkan dengan tatap muka langsung antara petugas pelayanan dengan konsumen. Otomatis pelayanan ini mempermudah perusahaan dalam mengelola segala bentuk komunikasi keluar atau masuk yang berkaitan dengan pelayanan. Perangkat lunak ini juga dinilai lebih efektif karena selain menghemat biaya pelayanan perusahaan, dan meningkatkan kualitas layanan

sehingga melambungkan produktivitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3) CRM Analitis

CRM analitis digunakan untuk mengeksploitasi data konsumen demi meningkatkan nilai perusahaan. Sistem ini digunakan untuk mencari informasi pelanggan. Informasi pelanggan yang didapat perusahaan akan mempermudah perusahaan dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan. Secara tidak langsung CRM analitis mampu memberikan solusi yang lebih tepat waktu, bahkan bersifat lebih personal bagi setiap permasalahan pelanggan sehingga semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Groncoos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah/atau swasta (Suranto, 2013 : 65).

Definisi pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009) adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep pelayanan publik merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan (*customer*), namun ditempatkan sebagai pemilik yang mempengaruhi arah pelayanan. Pelayanan publik juga tertulis pada Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Saefullah (2008) dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Sikap dan perubahan kepentingan publik yang selalu berubah, harus didukung dengan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai indikator yang bersifat fisik. Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi menurut Nisjar (dalam Sedarmayanti, 2010) antara lain :

- 1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- 2) Pemberi pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- 3) Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- 4) Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
- 5) Dalam melayani, pelanggan diberlakukan motto : *“customer is king and customer is always right”*.

Ketersediaan pelayanan akan menjamin proses pelayanan sehingga tingkat kegagalan dapat diatasi. Ketersediaan pelayanan juga akan melindungi serta meningkatkan kepercayaan publik. Hal tersebut juga menjadi faktor utama dalam mengukur faktor masukan (*input*) atau tanggapan *stakeholder* menilai pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Konsep Pelayanan Publik

Birokrasi pelayanan publik pada awalnya banyak dipahami hanya dari aspek responsibilitas, yakni sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Menurut Dwiyanto (2002 : 55) ada beberapa aspek lain yang harus diterapkan dalam birokrasi pelayanan publik :

1) Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. nilai dan norma pelayanan meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakkan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa.

2) Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas adalah cara untuk mengukur daya tangkap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Menurut Dwiyanto (2002 : 56) ada beberapa indikator dari penjabaran responsivitas pelayanan publik, diantaranya:

- a) Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir. Tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan sisi kualitas layanan yang masih

dirasakan tidak memenuhi harapan masyarakat. Pada sisi lain, telah semakin tumbuh kesadaran masyarakat menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas terbaik.

- b) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa. Rendahnya responsivitas aparat birokrasi terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian informasi dalam menjalankan misi penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat pengguna jasa tidak memahami prosedural atau tata cara yang harus dilakukan. Sehingga sering terjadi penolakan dari aparatur pelayanan karena belum adanya komunikasi interaktif antara aparat birokrasi dengan para pengguna jasa.
- c) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi perbaikan penyelenggaraan pada masa mendatang. Keluhan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan yang kurang memuaskan harus dijadikan pelajaran bagi aparat pelayanan. Hal tersebut dilakukan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat pengguna jasa dan membuka sikap terbuka antara aparat pelayanan dengan masyarakat pengguna jasa.

- d) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dapat diciptakan oleh aparat pelayanan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan empati kepada pelanggan.
 - e) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Penempatan pelayanan yang kaku, yang masih menggunakan pendekatan formalistik berpengaruh pada perkembangan aspirasi masyarakat pengguna jasa. Aparat pelayanan harusnya lebih bisa menempatkan diri dengan pendekatan kontekstual sehingga pelayanan yang diberikan lebih mengutamakan kepentingan pengguna jasa.
- 3) Orientasi pada pelayanan
- Jam kerja aparat pelayanan harus diperhatikan supaya masyarakat dapat dengan mudah dan tidak terbatas waktu kerja. Pekerjaan pelayanan yang bersifat non formal sering diabaikan oleh aparat pelayanan dan mementingkan pekerjaan yang bersifat administrasi-formal. Jam kerja aparat pelayanan sering terpotong oleh tugas keluar kota, sehingga mempersulit masyarakat pengguna jasa. Tidak hanya pekerjaan administrasi-formal yang menjadi pekerjaan penting, namun

pelayanan juga merupakan pekerjaan aparat yang tak kalah penting karena merupakan tugas aparat terhadap masyarakat pengguna jasa. Kepuasan pelanggan menjadi hal penting dalam tugas pelayanan aparat birokrasi.

4) Efisiensi pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Sedangkan efisiensi *output* dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstar pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari berkembangnya paradigma baru mengenai pelayanan aparat birokrasi yang senantiasa harus selalu siap mengalami perubahan dan penyesuaian sesuai

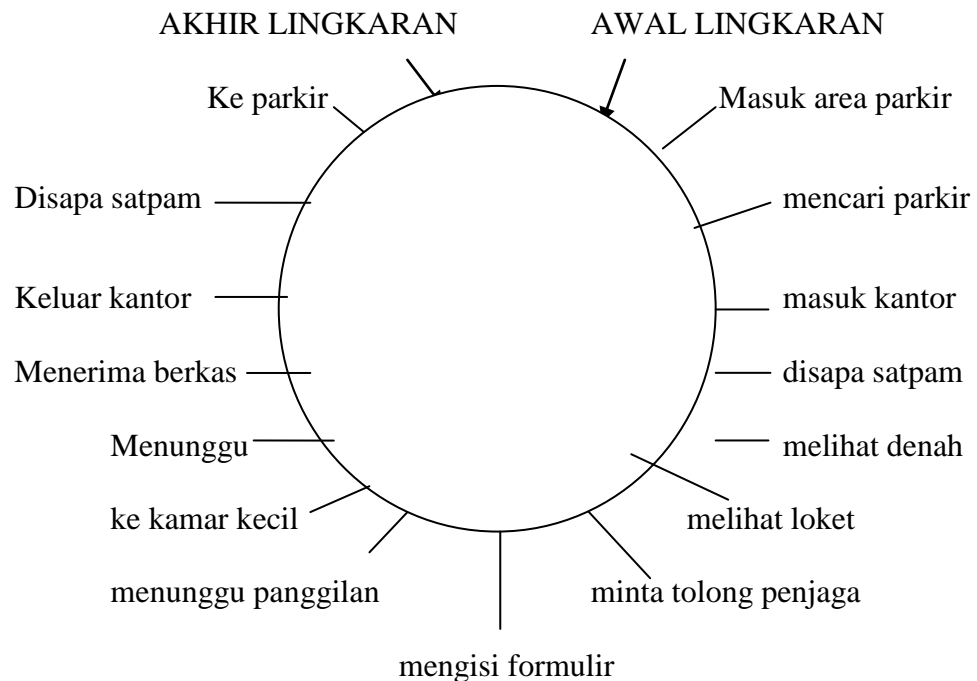
dengan kebutuhan pengguna jasa pelayanan (Suryokusumo, 2008 : 41). Pengguna jasa pelayanan akan mendapatkan kepuasan manakala pemberi pelayanan atau aparat birokrasi dapat memahami kebutuhan masyarakat, mempunyai empati yang tinggi serta menunjukkan kualitas pelayanan yang prima.

Supaya tercipta pelayanan publik yang prima, aparat pelayanan juga harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang harus diperhatikan diantaranya (Ratminto, 2005 : 245) :

1) Empati dengan *customer*

Aparat pelayanan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Pelayanan yang ramah terhadap *customer* menjadi nilai yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengharuskan pegawai dan unit kerja mengidentifikasi momen kritis pelayanan serta memperhatikan lingkaran pelayanan.

Gambar 1.1
Lingkaran Pelayanan di Pemerintahan



(Sumber : Ratminto, 2003 : 246)

2) Pembatasan prosedur

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian *one stop shop* benar-benar diterapkan. Cara yang dapat dilakukan tentang *one stop shop* adalah dengan penerapan prinsip desentralisasi dan sentralisasi. Penerapan prinsip desentralisasi merupakan kewenangan untuk memproses dan menyelesaikan semua pelayanan. Sedangkan penerapan prinsip sentralisasi merupakan rekomendasi akhir apabila kecamatan masih belum dianggap mampu. Dalam prinsip ini disarankan untuk memproses dan menyelesaikan semua pelayanan di dinas atau instansi induk, akan tetapi dengan tanpa mensyaratkan pengantar dari instansi

pemerintah yang lebih rendah (kecamatan, kelurahan, dan seterusnya).

3) Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4) Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. Permasalahan yang sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan adalah penolakan dari aparat pelayanan karena masih kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna jasa. Mencegah hal tersebut aparat pelayanan tidak mempersulit masyarakatnya dengan membuat sesedikit mungkin persyaratan yang harus dipenuhi.

5) Kejelasan kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagian tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas.

6) Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Sebenarnya ada sebagian masyarakat pengguna jasa pelayanan yang tidak berkeberatan untuk

membayar mahal, asalkan sah dan jelas manfaat yang diterimanya. Dengan demikian sangat mungkin untuk dirancang kelas-kelas pelayanan untuk izin yang sama, seperti yang dilakukan kantor pos dimana masyarakat dapat memilih kelas-kelas yang sudah tercatat.

7) Kepastian jadwal

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Masyarakat juga tidak membuang-buang waktu untuk menunggu apabila jadwal pelayanan yang diberikan sudah pasti.

8) Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, misalkan satu formulir dapat digunakan untuk berbagai keperluan. Sehingga penggunaan formulir dapat diminimalisasikan.

9) Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. Atau apabila dalam pelayanan informasi, maka aparat pelayanan informasi bisa memberikan informasi selengkap mungkin sehingga masyarakat sudah langsung paham dan mengerti terhadap informasi yang dibutuhkan.

10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*

Hak-hak dan kewajiban baik bagi *provider* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi dan ketentuan ganti rugi.

11) Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan.

4. Keterbukaan Informasi Publik

Informasi publik bersifat terbuka dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Informasi merupakan alat penting bagi pemerintahan untuk membuat pengawasan. Secara konseptual, masyarakat berhak mendapatkan informasi yang berkenaan dengan suatu organisasi publik yang dibiayai oleh rakyat dan diawasi oleh pejabat publik terpilih. Hak rakyat untuk mendapatkan informasi yang kemudian mendorong adanya keterbukaan informasi sebagai bentuk tanggungjawab negara terhadap rakyatnya (Erdiyanto, 2012 : 11).

Pasca perubahan pola pemerintahan demokrasi, pemerintah memiliki tugas lain untuk menjalankan peran dan tugasnya yang bersifat

terbuka. Pada dasarnya demokrasi adalah perkembangan dari kebebasan, dimana rakyat bebas menentukan dan menilai kebijaksanaan negara yang menentukan kehidupan rakyat.

Keterbukaan informasi merupakan jaminan akses publik terhadap informasi, sistem negara yang demokratis (*democratic state*) dan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Ketiga konsep tersebut saling terkait satu sama dengan lainnya untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik dan terbebas dari kasus korupsi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, Keterbukaan Informasi Publik (KIP) merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (Pasal 1, UU No 14 Tahun 2008).

Menurut Pasal 2 UU KIP pada dasarnya informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi, kecuali untuk informasi yang dirahasiakan sebagaimana diatur oleh undang-undang, kepatutan dan kepentingan umum yang didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan

kepadamasyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan pertimbangan untuk melindungi kepentingan yang lebih besar. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh oleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Menurut Endang Retnowati (2012 : 57) sifat informasi yang wajib disediakan dan diumumkan adalah *Maximum Acces Limited Exemption*, yakni akses seluas-luasnya terhadap informasi publik dengan pengecualian yang ketat dan terbatas. Menurut ketentuan Pasal 17 UU KIP diatur pengecualian informasi, informasi yang dikecualikan antara lain :

- 1) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat :
 - a) Menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana
 - b) Mengungkapkan identitas informas, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana
 - c) Mengungkapkan data intelijen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional
 - d) Membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/atau keluarganya
 - e) Membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan/atau prasarana penegak hukum.

- 2) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
- 3) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara
- 4) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan kekayaan alam Indonesia
- 5) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional
- 6) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri
- 7) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang
- 8) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkap rahasia pribadi
- 9) Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan
- 10) Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang.

Sesuai tujuan keterbukaan informasi publik yaitu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui prinsip-prinsip akuntabilitas, transparan, dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam setiap proses kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya diimplementasikan oleh badan publik dengan menyediakan informasi secara transparan dan terbuka kepada masyarakat sesuai UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 1995 : 63).

Selanjutnya, Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2001 : 3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Penelitian ini mencoba untuk memberikan gambaran keadaan dan kegiatan organisasi dalam rangka menjaga hubungan dengan

pelanggannya (*customer relationship management*) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Kulon Progo dalam menjalankan peran Keterbukaan Informasi Publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif (penggambaran) yang berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk menyusun dan mengumpulkan data sehubungan dengan tujuan penelitian ini dan berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka diambil lokasi penelitian di lingkungan Sekretariat Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan alamat Jl. Tamtama No. 3 Kulon Progo. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari September 2015-September 2016.

3. Objek Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Kulon Progo. Terfokus pada bagian Hubungan Masyarakat dan IT PPID Kabupaten Kulon Progo dalam upaya menjalin dan mengelola hubungan baik dengan *customer* dalam hal pemberian pelayanan informasi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2001 : 135). Wawancara akan dilakukan kepada subjek yang sudah ditentukan peneliti, yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Kulon Progo dan subyek-subyek lain yang masuk dalam kriteria penelitian.

Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan dua jenis pertanyaan. Pertama, wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti sebagai panduan (*interview guide*). Kedua, wawancara tak terstruktur yaitu menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang muncul secara spontan dan merupakan perkembangan dari daftar pertanyaan yang ada dan bersifat informal.

Pemilihan informan dengan *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai saut paut yang erat sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria informan pada penelitian ini adalah :

- 1) Kriteria tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo
 - a) Bekerja selama minimal 2 tahun
 - b) Memahami konsep dan implementasi CRM
 - c) Pelaksana program CRM secara langsung
 - d) Berhubungan langsung dengan *customer*

2) Kriteria *customer* pemohon informasi

- a) Pernah mengakses informasi atau aduan melalui media-media layanan PPID Pemerintah Kulon Progo
- b) Pernah menyampaikan aduan atau permintaan informasi ke media layanan informasi dan aduan yang disediakan dan dikelola PPID Kabupaten Kulon Progo

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang dianggap berkaitan dengan penelitian ini guna mendukung pengumpulan data. Pihak-pihak yang diwawancarai antara lain :

- 1) Drs. Ariadi, MM selaku Kepala Bagian Teknologi Informasi dan Hubungan Masyarakat Setda Kulon Progo
- 2) Heri Widada, SIP selaku Kepala Pelaksana Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo
- 3) Burhanudin, ST selaku Sekretaris Kegiatan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo
- 4) Devta Virga N selaku masyarakat yang mengakses permohonan informasi di Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo pada bulan September 2016

b. Observasi

Observasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian yang pelaksanaannya langsung pada tempat di mana suatu peristiwa, keadaan, atau situasi sedang terjadi (Nawawi, 1995 : 94).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi langsung non – partisipan. Hal ini dikarenakan peran peneliti hanya bertugas sebagai pengamat tanpa berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan. Hal tersebut dilakukan untuk mengamati *customer relation* Tim PPID Kabupaten Kulon Progo dengan *stakeholder*. Observasi dilakukan pada bulan Oktober 2016.

Proses *customer relation* yang diamati diantaranya mengamati mengenai pelayanan kepada masyarakat pemohon informasi di Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, pengelolaan media layanan informasi yang dilakukan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo serta kondisi tempat dan media layanan informasi yang digunakan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah, dan lain-lain (Nawawi, 1995 : 95). Dalam penelitian ini sumber kelengkapan data yang digunakan adalah foto-foto yang merupakan kegiatan langsung dari program *customer relation*, laporan-laporan arsip tertulis, kliping, berita koran ataupun dokumentasi program *customer relation* pada tahun 2015-2016 yang membantu mengenai kelengkapan data secara lebih akurat.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data-data penelitian terkumpul, peneliti akan menganalisis data-data tersebut dengan tahapan sebagai berikut :

a. Reduksi data

Setelah data-data terkumpul, maka data-data tersebut akan direduksi. Mereduksi data dilakukan dengan mempertajam, memilih, memfokuskan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

b. Penyajian data

Data-data yang sudah direduksi akan dianalisis dengan teori yang digunakan dalam penelitian, hingga membentuk suatu bentuk data yang praktis dapat menggambarkan kesimpulan akhir penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini dituliskan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Penyajian data berfungsi untuk mengorganisasi data sehingga tersusun rapi dan mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan yang utuh hanya dapat dirumuskan apabila seluruh data telah dianalisis. Dengan demikian, penarikan kesimpulan sangat bergantung pada proses mengaitkan kelompok-kelompok data dalam

penyajian data. Kesimpulan akan ditarik setelah seluruh data dianalisis menggunakan teori yang digunakan.

6. Uji Validitas Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) penelitian itu sendiri (Moleong, 2001 : 171). Validitas data pada penelitian kualitatif lebih merujuk pada tingkat data yang diperoleh secara akurat telah mewakili realitas atau gejala yang diteliti.

Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Moleong, 2001 : 178). Teknik triangulasi data dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa,

orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.

- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini data yang didapat dari wawancara akan dibandingkan dengan data studi isi dokumen berkaitan dengan penelitian ini, sehingga ada keseimbangan dari data PPID Kabupaten Kulon Progo dengan sumber dari masyarakat pemohon informasi.

7. Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang isi dari penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang akan menjelaskan perihal apa saja yang akan dibahas dalam setiap bab. Pada bab I Pendahuluan akan dijelaskan alasan pengambilan judul penelitian ini, informasi yang tercantum dalam bab ini yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Kemudian dilanjutkan dengan Bab II mengenai informasi dan profil Kabupaten Kulon Progo pada umumnya, dan humas dan PPID Kabupaten Kulon Progo pada khususnya, informasi tersebut berupa profil PPID Kabupaten Kulon Progo, tugas PPID Kabupaten Kulon Progo, dasar hukum yang digunakan PPID Kabupaten Kulon Progo dalam melaksanakan pelayanan informasi, visi dan misi, serta struktur organisasi.

Selanjutnya dalam bab III akan dilakukan pemaparan tentang strategi *customer relations* PPID Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2015-2016, mulai dari cara pelayanan, cara memberikan dan mengelola media pelayanan, dan aktivitas *customer relations* yang rutin dilakukan pada tahun 2015-2016.

Bab terakhir berisi tentang kesimpulan akhir dari hasil penelitian yang telah dilakukan, selain itu peneliti juga menuliskan saran yang ditujukan bagi PPID Kabupaten Kulon Progo mengenai strategi *customer relations*.