

BAB III

SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Sajian Data

Bab ini berisikan sajian data dari hasil wawancara dan observasi yang berhubungan dengan strategi *Customer Relationship Management* yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo. Data-data yang diperoleh berasal dari pihak Penanggung Jawab Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, Ketua Pelaksana Kegiatan, dan Sekretaris Kegiatan yang juga sebagai bagian dari pelayanan informasi publik PPID Kabupaten Kulon Progo. selain itu, data juga didapatkan dari wawancara dengan masyarakat pemohon informasi yang masuk ke dalam media layanan PPID Kabupaten Kulon Progo.

1. Perencanaan *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo

PPID Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu Badan Publik di instansi pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Jabatan tim PPID Kabupaten Kulon Progo berasal dari Bagian TI dan Humas Setda Kabupaten Kulon Progo. Tugas PPID Kabupaten Kulon Progo idealnya memiliki kemampuan teknis dalam penyimpanan informasi, pelayanan informasi, pendokumentasian informasi, dan penyediaan informasi.

Pelaksanaan CRM diinstansi PPID Kabupaten Kulon Progo berbeda dengan pelaksanaan di instansi non pemerintah atau perusahaan.

Pada PPID Kabupaten Kulon Progo pelaksanaan program dan kegiatannya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Mendapatkan informasi merupakan hak seluruh masyarakat. Adanya PPID Kabupaten Kulon Progo dengan harapan mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat (wawancara dengan Drs. Ariadi, Penanggung Jawab Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 31 Oktober 2016).

Program yang dibuat oleh PPID Kabupaten Kulon Progo terfokus pada kepentingan pelanggan. Perkembangan ini, PPID Kabupaten Kulon Progo sudah melihat adanya kesadaran masyarakat untuk memberikan saran dan kritik melalui media-media yang PPID Kabupaten Kulon Progo sediakan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya angka pemohon informasi setiap tahunnya hingga tahun 2015.

a. Proses Perencanaan

Sebelum melakukan perencanaan, PPID Kabupaten Kulon Progo membuat analisa SWOT untuk membantu pelaksanaan kegiatannya. Organisasi harus mengetahui keunggulan dan kelemahan yang dimiliki agar dapat mengetahui kebutuhan konsumen. Berikut merupakan analisis SWOT PPID Kabupaten Kulon Progo (data analisa PPID Kabupaten Kulon Progo tahun 2015), yaitu :

1) *Strength* (Kekuatan)

- a) Memiliki *team work* yang baik, *team work* yang dibangun melalui rakor rutin yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Pada rakor ini saling berbagi

pengalaman menangani permohonan informasi dan membantu permasalahan permohonan informasi yang dihadapi PPID Pembantu.

- b) Memiliki 47 PPID Pembantu yang tersebar di seluruh SKPD dinas dan kecamatan di kabupaten Kulon Progo. Adanya PPID Pembantu membantu kerja PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menyampaikan informasi dan menyelesaikan aduan masyarakat. Penanganan permasalahan yang dilakukan langsung oleh SKPD terkait membuat terjaminnya ke akuratan informasi yang diberikan ke pemohon informasi. Selain itu PPID Kabupaten Kulon Progo tidak memiliki bank data mengenai kinerja masing-masing SKPD. Sehingga peran PPID Pembantu sangat membantu PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menyelesaikan permohonan informasi dan aduan.
- c) Masyarakat yang sudah aktif dalam permohonan informasi dan aduan. Angka pemohon informasi dan aduan yang diterima PPID Kabupaten Kulon Progo menunjukkan semakin kritisnya masyarakat untuk berperan aktif dalam setiap kebijakan pemerintah.

2) *Weaknes* (Kelemahan)

- a) Perencanaan yang belum semua terlaksana. Beberapa program perencanaan PPID Kabupaten Kulon

Progomemang belum terlaksana karena permasalahan keterbatasan dana APBD kabupaten Kulon Progo. Keterbatasan dana ini membuat fasilitas yang disediakan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk memberikan pelayanan informasi sangat terbatas.

- b) Paradigma kecurigaan terhadap aktivitas permintaan informasi. Beberapa PPID Pembantu masih belum memahami untuk siapa informasi ditujukan. Masih ditemukan kecurigaan PPID Pembantu terhadap pihak yang meminta informasi misal saja mahasiswa yang melakukan penelitian. Hal ini menunjukkan masih kurang pemahaman *staff* PPID dalam melakukan pelayanan informasi publik.
 - c) Masih rendahnya rasa profesionalitas SDM. Beberapa *staff* PPID Kabupaten Kulon Progo maupun PPID Pembantu yang sudah merasakan tanggung jawabnya dalam menangani permasalahan permohonan informasi masyarakat. Namun masih ditemukan *staff* yang belum menyadari tugasnya sebagai penyedia informasi
- 3) *Opportunities* (Peluang)
- a) Masyarakat yang telah *aware* terhadap keterbukaan informasi. Peningkatan pemohon informasi dari tahun 2013 merupakan fakta kepedulian masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Peluang ini mempermudah PPID Kabupaten

Kulon Progo dan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menyampaikan informasi dan kebijakan.

- b) Perkembangan masyarakat terhadap teknologi cukup tinggi. Peluang masyarakat yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi mempermudah PPID Kabupaten Kulon Progo menyampaikan informasi. Teknologi informasi yang berkembang memiliki sifat yang cepat dan mudah, sehingga masyarakat bisa kapan saja mengakses informasi yang dibutuhkan.
- c) Sarana dan prasarana yang berkembang. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang membuat sarana dan prasaran juga berkembang. PPID Kabupaten Kulon Progo tidak hanya menyediakan sarana pelayanan yang bersifat tatap muka namun juga menggunakan media-media internet dalam penyampaian informasi.
- d) Memiliki pemimpin daerah yang dipercaya oleh masyarakat. Sejak tahun 2011 Kabupaten Kulon Progo memiliki bupati yang dipercaya oleh masyarakat. hal ini merupakan peluang untuk membuat kegiatan yang dapat menarik masyarakat untuk mau memberikan aduan, saran, atau permintaan informasi secara langsung. Terbukti adanya kegiatan tersebut membuat pemohon informasi

semakin banyak dan Keterbukaan Informasi Publik berjalan dengan baik.

4) *Threats* (Ancaman)

- a) Masih adanya badan publik yang menganggap informasi bukan bagian dari bentuk layanan publik. PPID Kabupaten Kulon Progo menemukan masih adanya *staff* PPID yang bersikap acuh pada pemohon informasi. Penyebabnya adalah *staff* tersebut merasa pelayanan informasi bukan bagian dari pelayanan publik. Hal ini menjadi ancaman karena masyarakat tidak merasa puas dalam penanganan informasi yang diminta. Ini juga bisa membuat masyarakat enggan untuk meminta informasi lagi karena dirasa pelayanan informasi yang Pemerintah Kabupaten Kulon Progo tidak memuaskan.
- b) Sosialisasi UU No 14 Tahun 2008 tentang KIP belum terasa benar, jangankan untuk masyarakat, di kalangan instansi pemerintahpun masih kurang sosialisasi. Sosialisasi KIP sering dilakukan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo, namun masih ada PPID Pembantu yang belum memahami keseluruhan dari pelayanan informasi publik. penyebabnya adalah *staff* yang malas untuk datang dalam sosialisasi ataupun *staff* yang tidak mendengarkan pada kegiatan sosialisasi.

Dari analisa SWOT yang dibuat oleh PPID Kabupaten Kulon Progo kemudian dibuatlah sebuah perencanaan untuk meningkatkan mutu PPID Kabupaten Kulon Progo. Perencanaan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo lebih memfokuskan pada meningkatkan SDM internal PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu.

Tahapan perencanaan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat mengenai permohonan informasi dan aduan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo adalah :

- 1) Membekali PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu dengan konsep pelayanan prima yang mengacu pada UU KIP dan Perki No. 1 tahun 2010. Pembekalan konsep pelayanan prima dilakukan dengan bentuk sosialisasi. Pembekalan ini melibatkan Komisi Informasi Provinsi DIY. PPID Kabupaten Kulon Progo beberapa kali melakukan sosialisasi namun waktunya tidak pasti sesuai permasalahan yang sering dihadapi PPID Pembantu. PPID Kabupaten Kulon Progo lebih mengutamakan pembekalan pelayanan prima pada kegiatan-kegiatan yang dilakukan Komisi Informasi Provinsi DIY yang melibatkan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu.
- 2) Memonitoring dan mengevaluasi (monev) kinerja PPID Pembantu untuk memperbaiki sistem dan metode pelayanan mutu yang optimal. Monitoring dan evaluasi dilakukan pada akhir tahun yang melibatkan Komisi Informasi Provinsi DIY

dan PPID Kabupaten Kulon Progo. Monev dilakukan 2 (dua) tahap yaitu monev PPID Kabupaten Kulon Progo yang melibatkan Komisi Informasi Provinsi DIY, dan monev PPID Pembantu yang melibatkan Komisi Informasi Provinsi DIY dan PPID Kabupaten Kulon Progo. Monev ini menilai permohonan informasi yang masuk, cara pelayanan informasi, dan tanggapan/jawaban dari permohonan informasi.

- 3) Senantiasa memperbaiki pelayanan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan konsep pelayanan prima dan fokus terhadap pelanggan. Agenda Rapat Koordinasi yang secara berkala dilakukan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu juga membahas mengenai peningkatan pelayanan informasi. Tanggapan setiap permohonan informasi yang bersifat acuh dan tidak ramah tidak digunakan lagi oleh PPID.
- 4) Secara berkala mendata aduan informasi yang masuk baik secara langsung maupun melalui media. Pendataan aduan informasi oleh PPID Pembantu ke PPID Kabupaten Kulon Progo dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, untuk PPID Kabupaten Kulon Progo wajib melaporkan permohonan informasi dan aduan yang masuk ke Komisi Informasi Provinsi berkala setiap bulannya.

b. Rencana Kegiatan dan Anggaran

Kegiatan perencanaan PPID Kabupaten Kulon Progo mengacu pada koordinasi Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA). RKA ini merupakan koordinasi untuk membuat dan merencanakan kegiatan dan anggaran yang akan dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo selama 1 (satu) tahun kedepan. Pelaksanaan RKA dilakukan pada bulan Agustus-Oktober.

Koordinasi RKA melibatkan Bappeda dan 47 SKPD di Kabupaten Kulon Progo. Tujuannya adalah untuk menyamakan target yang ingin dicapai PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu untuk menciptakan pelayanan prima. PPID Kabupaten Kulon Progo melihat masih rendahnya tanggung jawab beberapa PPID Pembantu dalam memberikan pelayanan informasi publik. Fokus perencanaan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo mengutamakan kesadaran PPID Pembantu dalam menjalankan peran Keterbukaan Informasi Publik (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekertaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 25 Oktober 2016).

Dalam memberikan pelayanan prima dibutuhkan kesamaan cara pelayanan antara PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Maka dalam perencanaanya kegiatan mengutamakan peningkatan mutu dan kesadaran akan Keterbukaan Informasi Publik. Berikut merupakan rancangan perencanaan kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo :

1) Indikator Kinerja Utama (IKU)

IKU merupakan kegiatan untuk meningkatkan SDM internal PPID Kabupaten Kulon Progo. Kegiatan dalam IKU meliputi pelatihan dan sosialisasi kepada 47 PPID Pembantu. Masih ditemukan pelayanan informasi publik yang disediakan oleh PPID Pembantu kurang memuaskan. Bahkan masih ada PPID Pembantu yang belum paham mengenai Keterbukaan Informasi Publik (wawancara dengan Heri Widada S.IP, Ketua Pelaksana kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

Kegiatan IKU yang dibuat oleh PPID Kabupaten Kulon Progo bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan tata kelola pelayanan yang baik. Tidak semua PPID Pembantu belum paham dengan Keterbukaan Informasi Publik, namun untuk memperbaiki tata kelola pelayanan informasi Publik PPID Kabupaten Kulon Progo merencanakan IKU.

Indikator Kinerja Utama (IKU) yang diharapkan PPID Kabupaten Kulon Progo dengan menargetkan 5 (lima) PPID Pembantu yang memenuhi standar sesuai UU KIP dan Perki No. 1 Tahun 2010. Untuk memenuhi standar ini PPID Kabupaten Kulon Progo melakukan beberapa sosialisasi seperti sosialisasi tentang pengelolaan media *website* di masing-masing SKPD. PPID Kabupaten Kulon Progo tidak merencanakan sosialisasi tersendiri, namun lebih mengutamakan sosialisasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi DIY.

Hasil yang diharapkan dari IKU ini akan ada *output* dan *outcome*. *Output* yang diharapkan adalah PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu dapat memenuhi kebutuhan informasi daerah. Sedangkan *outcome* yang diharapkan PPID mampu menyediakan Informasi Publik yang sesuai standar yang diterapkan.

2) Rapat Koordinasi

Rakor ini dilaksanakan setiap triwulan oleh seluruh tim PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Dalam agendanya melakukan pengecekan data layanan informasi dan aduan yang masuk ke media-media. Sekaligus mengkoordinasi permintaan informasi yang harus diselesaikan oleh seluruh tim atau permintaan informasi yang menyangkut SKPD lain.

Ini merupakan agenda wajib yang dilaksanakan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Pada rakor sering ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi PPID Pembantu dalam menjalankan pelayanan informasi. Maka hal tersebut yang menjadi pertimbangan PPID Kabupaten Kulon Progo selalu merencanakan agenda rakor (wawancara dengan Heri Widada S.IP, Ketua Pelaksana Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016)..

Kegiatan perencanaan yang disusun oleh PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pemohon informasi. Untuk memberikan kepuasan kepada pemohon informasi maka dibutuhkan pelayanan prima (*exellent service*). Supaya

tujuan menciptakan kepuasan pemohon informasi, maka penerapan pelayanan prima juga diterapkan ke 47 PPID Pembantu agar pelayanan yang diberikan sesuai standar yang dimiliki PPID Kabupaten Kulon Progo.

Pelayanan prima yang ingin dicapai oleh PPID Kabupaten Kulon Progo diantaranya (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 18 Oktober 2016) :

- a) Pelayanan yang menstandarkan diri pada peraturan pelaksanaan kerja PPID yaitu pada UU No 14 Tahun 2008, Perki No. 1 Tahun 2010, dan Perki No. 1 Tahun 2013.
- b) Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana, baik PPID Kabupaten Kulon Progo maupun PPID Pembantu. Peningkatan SDM dilakukan dengan pelaksanaan rapat koordinasi dengan PPID Pembantu setiap 3 bulan sekali, melatih admin website di PPID Pembantu, dan melaksanakan studi banding ke instansi pemerintah daerah.

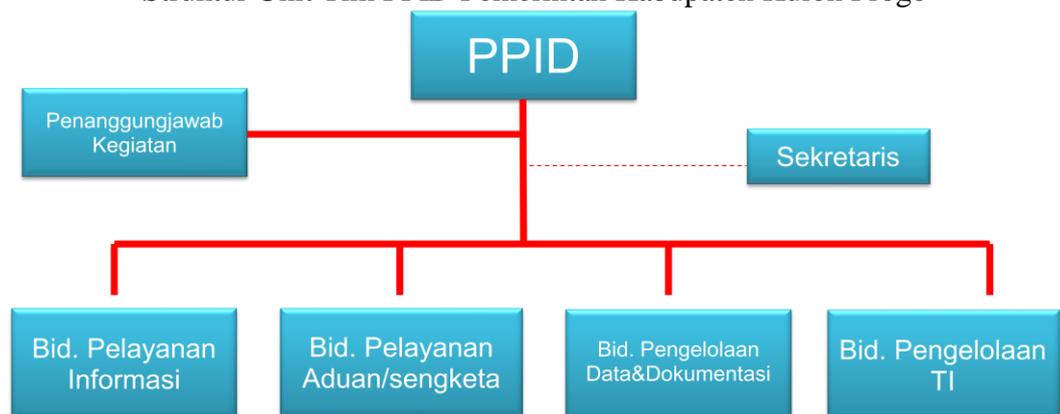
2. Pelaksanaan *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo memang tidak melalui tahapan perencanaan. Hal tersebut dikarenakan kegiatan-kegiatan tersebut secara terus menerus dikelola dan *fleksibel*. Namun tujuannya tetap sama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon informasi.

a. Menyusun Unit Pelaksana Kegiatan

Pelaksanaan dasar CRM yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo adalah menyusun unit pelaksana kegiatan. Tujuannya supaya tim PPID Kabupaten Kulon Progo lebih fokus menangani pemohon informasi dan aduan sesuai tugas masing-masing. PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo membagi tim kedalam 4 unit yaitu Bidang Pelayanan Informasi, Bidang Pelayanan Aduan/Sengketa, Bidang Pengelolaan Data dan Dokumen, dan Bidang Pengelolaan TI.

Gambar 3.1
Struktur Unit Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo



Sumber : Data PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

Pada unit pelayanan informasi dan unit pelayanan aduan juga mengelola media-media layanan informasi dan aduan. Sehingga masing-masing *staff* di PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki tanggung jawab tersendiri terhadap informasi yang masuk ke masing-masing media. Seperti saat peneliti melakukan penelitian di meja layanan langsung diterima oleh salah satu *staff* PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang bertanggung jawab dalam bidang pelayanan informasi.

b. Membangun Hubungan Internal PPID Kabupaten Kulon Progo

Demi terjalannya hubungan baik dengan pelanggan, PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo juga menjalin hubungan baik antara pimpinan dengan karyawan (*top-down*). Hubungan yang dibangun adalah antara PPID Kabupaten Kulon Progo dengan PPID Pembantu. Kegiatan yang PPID Kabupaten Kulon Progo meliputi :

1) Rapat Koordinasi PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu

Kegiatannya dengan diadakannya rapat koordinasi setiap 3 (tiga) bulan sekali di kantor Humas dan TI Kabupaten Kulon Progo. Pada rakor ini PPID Pembantu bisa berbagi pengalaman dalam memberikan pelayanan informasi publik. Rakor yang diikuti 47 SKPD di Pemerintah Kabupaten Kulon Progo saling menceritakan pengalamannya menerima kritik atau saran dari masyarakat dan bagaimana cara menanggapi informasi tersebut.

Selain berbagi pengalaman, rakor triwulan ini juga menceritakan beberapa informasi yang belum terselesaikan oleh PPID Pembantu. Sehingga informasi tersebut diselesaikan bersama antara PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Untuk informasi-informasi yang tidak dapat diselesaikan saat itu akan dilaporkan ke bupati dan akan ditanggapi oleh PPID Kabupaten Kulon Progo sesuai keputusan bupati.

PPID Kabupaten Kulon Progo juga menanyakan permasalahan pengelolaan *website* di masing-masing SKPD. Apakah ada permasalahan

atau tidak, jika didapatkan permasalahan tidak lanjut dari PPID Kabupaten Kulon Progo adalah dengan adanya sosialisasi tambahan mengenai pengelolaan *website*.

Pada rakor ini sering ditemukan kurang pemahaman PPID Pembantu tentang Keterbukaan Informasi Publik. Maka tidak jarang tim PPID Kabupaten Kulon Progo harus memberikan nasehat dan ilmu lagi mengenai pelayanan informasi publik (wawancara dengan Heri Widada S.IP, Ketua Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sadar bahwa hubungan baik yang terus dibangun internal PPID dapat memberikan efek positif dalam bekerja. Sehingga bisa berbagi pengalaman dan ilmu yang harapannya dapat menjadikan PPID Pembantu memiliki standar pelayanan yang sudah ditentukan UU KIP dan Perki Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.

2) Studi banding

Studi banding juga merupakan agenda yang selalu dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk belajar memperbaiki pelayanan informasi dan aduan. Agenda studi banding ini diadakan tahunan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo ke Dinas Pemerintahan Daerah Jawa Tengah yang baik dalam melakukan Keterbukaan Informasi Publik.

Studi banding ini merupakan salah satu cara yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk melihat pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di daerah lain. Dengan melihat langsung proses

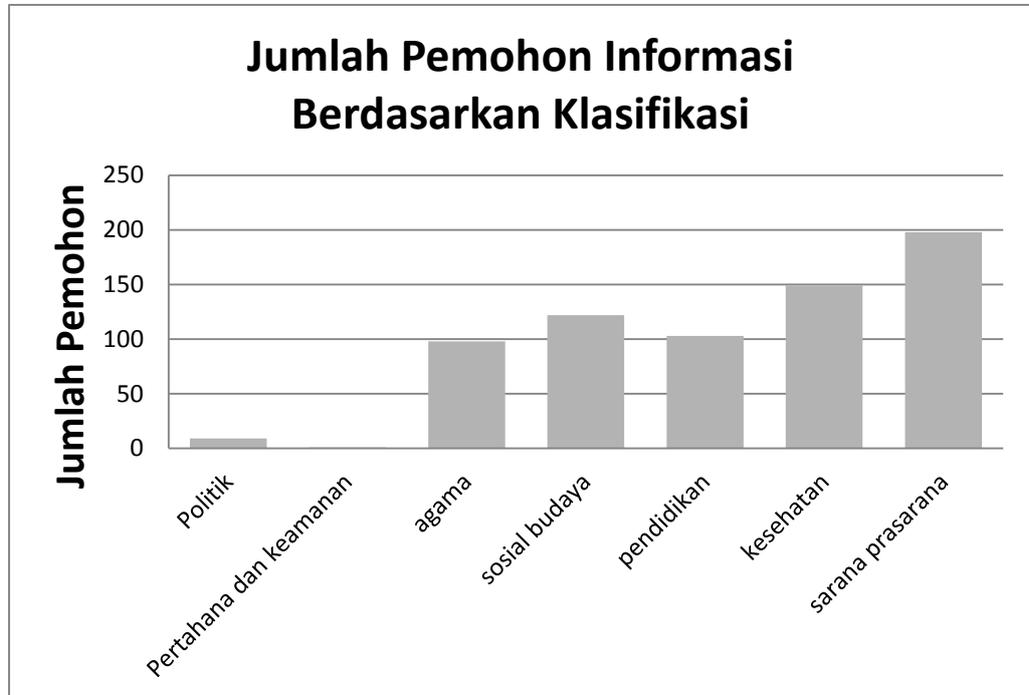
Keterbukaan Informasi Publik diharapkan tim PPID Kabupaten Kulon Progo lebih mudah memahami kekurangan yang dimiliki PPID Kabupaten Kulon Progo (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 18 Oktober 2016).

Studi banding pertama pada tahun 2015 dilakukan di Pemerintah Kabupaten Wonosobo karena dinilai telah melakukan pelayanan Informasi Publik yang baik. Pada tahun 2016 merupakan studi banding PPID Kabupaten Kulon Progo yang kedua. Tahun 2016 ini, PPID Kabupaten Kulon Progo mengambil lokasi di Pemerintah Daerah Semarang. Pertimbangan tempat yang menjadi lokasi adalah karena Pemerintah Semarang pada tahun 2015 mendapatkan penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan (wawancara dengan Heri Widada S.IP, Ketua Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

c. Menstandarkan Pelayanan Informasi Publik kepada UU Keterbukaan Informasi Publik

Permohonan informasi yang masuk ke PPID Kabupaten Kulon Progo tahun 2015 berjumlah 680 pemohon informasi. Seluruh informasi tersebut terkumpul dari media aduan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Jenis permohonan informasi dan aduan beragam seperti aduan perbaikan jalan, pemadaman listrik, pelayanan birokrasi, sengketa tanah, pendidikan, dan kesehatan.

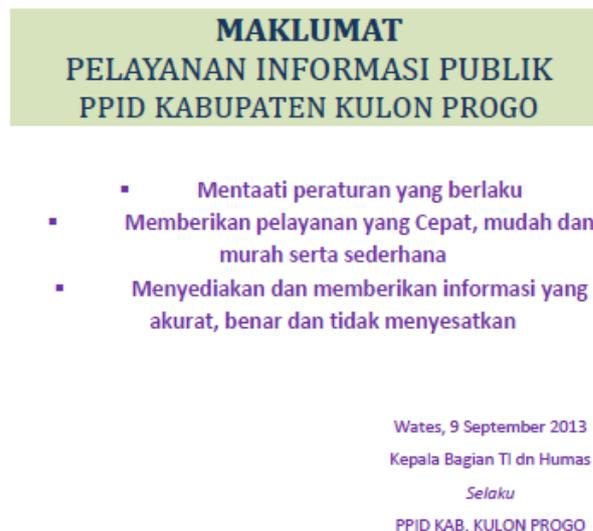
Grafik 3.1
Jumlah Pemohon Informasi Berdasarkan Klasifikasi
Tahun 2015



Sumber : Laporan Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Kulon Progo Tahun 2015

PPID Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan informasi dan aduan memiliki dasar pada UU KIP. Informasi yang disediakan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo berpondasi dengan pelayanan yang cepat, akurat, dan murah. Sesuai dengan maklumat pelayanana informasi publik yang dikeluarkan PPID Kabupaten Kulon Progo.

Gambar 3.2
Maklumat Pelayanan Informasi PPID Kabupaten Kulon Progo



Sumber : www.ppid.kulonprogokab.go.id diakses 25 Oktober 2016

PPID Kabupaten Kulon Progo memang memiliki berbagai media untuk menerima permohonan informasi dan aduan. Untuk menangani permohonan informasi melalui media tatap muka PPID Kabupaten Kulon Progo berkomunikasi secara ramah. Peneliti melihat cara PPID Kabupaten Kulon Progo menangani permohonan informasi dengan cukup baik sesuai mekanisme pelayanan yang diberikan. Pemohon informasi yang datang langsung ke meja layanan PPID Kabupaten Kulon Progo harus melalui mekanisme sebagai berikut :

- 1) Pemohon informasi datang ke meja layanan PPID Kabupaten Kulon Progo di kantor Media Center Bagian TI dan Humas PPID Kabupaten Kulon Progo
- 2) Pemohon informasi mengisi formulir yang berisi nama, alamat, dan permohonan informasi yang diinginkan

- 3) Formulir tersebut kemudian dtindak lanjuti oleh PPID Kabupaten Kulon Progo
- 4) Proses tindak lanjut permohonan informasi bisa secara langsung diselesaikan atau paling lambat diselesaikan dalam jangka waktu 10 hari kerja (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 18 Oktober 2016).

Hasil penelitian dengan melihat langsung proses pelayanan informasi melalui meja layanan, terlihat PPID Kabupaten Kulon Progo memang belum memiliki *staff front office*. Peneliti dilayani langsung oleh Sekretaris Kegiatan yang memiliki tanggung jawab melayani pemohon informasi melalui media meja layanan.

PPID Kabupaten Kulon Progo bersikap ramah terhadap pemohon informasi dan meminta pemohon informasi mengikuti mekanisme pelayanan informasi publik. PPID Kabupaten Kulon Progo secara terbuka memberikan informasi yang dibutuhkan pemohon informasi.

Sedangkan pada media layanan yang lain, PPID Kabupaten Kulon Progo selalu melakukan pengecekan setiap hari. Permohonan informasi yang dapat diselesaikan langsung akan ditangani langsung oleh tim PPID Kabupaten Kulon Progo. Untuk permohonan informasi yang melibatkan SKPD lain, PPID Kabupaten Kulon Progo harus mengirim *e-mail* permohonan informasi tersebut.

Dalam memberi tanggapan atau jawaban dari permohonan informasi, PPID Kabupaten Kulon Progo mengutamakan keramahan. PPID Kabupaten Kulon Progo tidak lagi menggunakan jawaban yang singkat seperti ‘ya, terimakasih telah menggunakan media aduan kami’, ‘terimakasih akan segera ditindak lanjuti’. PPID Kabupaten Kulon Progo menilai tanggapan seperti itu tidak memberikan kepuasan informasi yang dibutuhkan pemohon informasi. PPID Kabupaten Kulon Progo saat ini lebih mempertimbangkan keakuratan data yang akan disampaikan ke pemohon informasi (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 18 Oktober 2016).

Pemberian tanggapan PPID Kabupaten Kulon Progo atas permohonan informasi masyarakat memang cepat. Pemohon informasi hanya menunggu beberapa hari saja setelah permohonan informasi dikirim. Selain itu, tanggapan atas permohonan informasi tersebut dirasa memuaskan karena PPID Kabupaten Kulon Progo berusaha untuk memberikan solusi atas penyampaian aduan masyarakat (wawancara dengan Devta Virga N, pemohon informasi di media layanan informasi PPID Pembantu, 20 Oktober 2016).

Mekanisme pelayanan informasi publik dan didukung dengan maklumat yang dikeluarkan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo mengubah pola pikir masyarakat mengenai birokrasi pelayanan informasi pada era reformasi. Melaksanakan maklumat pelayanan informasi PPID Kabupaten Kulon Progo memberikan respon yang cepat terhadap permintaan

informasi. Permohonan informasi ditanggapi secara langsung sesuai SOP Pelayanan Informasi. Apabila informasi tersebut tidak dapat segera dijawab, PPID Kabupaten Kulon Progo akan menjawab paling lambat 10 hari kerja sejak permohonan diajukan (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 18 Oktober 2016).

Standar layanan inilah yang ingin PPID Kabupaten Kulon Progo ciptakan di PPID Pembantu. Sehingga antara PPID Pusat dengan PPID Pembantu memiliki standar pelayanan informasi yang sama. Pelayanan informasi yang seragam membuat masyarakat tidak mengeluhkan lagi permasalahan permohonan informasi yang lambat ditanggapi.

d. Meningkatkan Indikator Kinerja Utama (IKU)

Indikator Kinerja Utama yang PPID Kabupaten Kulon Progo harapkan yaitu menargetkan 5 (lima) PPID Pembantu yang memenuhi standar. Selain dengan menjalin hubungan baik antara PPID Pusat dengan PPID Pembantu melalui rapat koordinasi, PPID Kabupaten Kulon Progo juga melakukan penambahan wawasan melalui agenda sosialisasi.

Agenda sosialisasi tidak terencana secara rinci karena fleksibel dengan permasalahan yang dihadapi PPID Pembantu. Sosialisasi yang dilakukan berhubungan dengan meningkatkan SDM PPID Pembantu seperti sosialisasi pengelolaan *website* sebagai media layanan informasi yang wajib dimiliki PPID Pembantu. Sosialisasi lainnya bersifat dadakan apabila ada sosialisasi yang diadakan oleh Komisi Informasi Provinsi DIY. PPID Kabupaten Kulon Progo sendiri sangat jarang merencanakan

sosialisasi (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 24 Oktober 2016).

Peningkatan IKU lebih pada saling berbagi pada rapat koordinasi. Namun setiap tahunnya semakin bertambah PPID Pembantu yang sudah memberikan pelayanan informasi secara baik. PPID Kabupaten Kulon Progo juga melaksanakan pemantauan kinerja PPID Pembantu. Pada setiap tahunnya ada peringkat PPID Pembantu dengan kategori terbaik dalam menjalankan peran Keterbukaan Informasi Publik.

Gambar 3.3

Kegiatan PPID *Award* tahun 2014



Sumber : Dokumentasi PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

PPID *Award* merupakan bentuk *ceremonial* PPID Kabupaten Kulon Progo kepada PPID Pembantu dalam memberikan pelayanan informasi publik. PPID Kabupaten Kulon Progo membuat kegiatan PPID *Award* untuk memberikan motivasi kepada seluruh PPID Pembantu. PPID *Award*

ini memang diberikan kepada PPID Pembantu yang dinilai baik dalam memberikan pelayanan informasi publik. Sehingga harapannya PPID Pembantu yang lain juga memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik (wawancara dengan Heri Widada, Kepada Pelaksana Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

PPID *Awards* sudah dilaksanakan sejak tahun 2014, biasa dilaksanakan pada bulan Desember. Pada tahun 2016 ini diagendakan akan dilaksanakan pada bulan November. Penghargaan PPID Award ini akan mengambil 5 (lima) SKPD terbaik dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik. Dalam penilaiannya PPID Kabupaten Kulon Progo juga melibatkan Komisi Informasi Provinsi DIY.

Penilaian peran Keterbukaan Informasi Publik PPID Pembantu dilihat dari tanggapan yang diberikan PPID Pembantu kepada pemohon informasi, pengelolaan *website*, dan keterbukaan PPID Pembantu dalam melakukan pelayanan informasi. Indikator Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi DIY pada tahun 2016 ini diberikan kepada PPID Perpustakaan, PPID Dinas Kesehatan, PPID Kependudukan dan Catatan Sipil, dan PPID BPMPT. Harapannya akan muncul pula PPID Pembantu lainnya yang mendukung Keterbukaan Informasi Publik (wawancara dengan Drs. Ariadi MM, Penanggung Jawab kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 24 Oktober 2016).

e. Pengelolaan Media Layanan Informasi dan Aduan Masyarakat

PPID Kabupaten Kulon Progo membagi media hubungan dengan publik kedalam media layanan informasi dan media aduan. Berbagai bentuk media layanan informasi dan aduan yang disediakan PPID Kabupaten Kulon Progo disediakan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Media yang disediakan PPID Kabupaten Kulon Progo merupakan cara supaya terjalin hubungan secara langsung antara masyarakat dan pemerintah. Maka pengelolaan media layanan informasi dan aduan sangat penting untuk mencipkatakan kepuasan masyarakat.

1) Media Aduan

a) Komunikasi tatap muka Kamis pagi

Kegiatan Kamis pagi ini dimulai pada pukul 06.30 WIB, bertempat di rumah dinas bupati. Kegiatan ini merupakan salah satu program PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menangani kebutuhan informasi masyarakat. Dalam kegiatan ini segala macam lapisan masyarakat dapat datang untuk meminta informasi, mengutarakan saran, kritik, gagasan maupun aduan, sehingga diharapkan mempercepat proses tindak lanjut.

Gambar 3.4
Kegiatan Kamis Pagi



Sumber : Dokumentasi PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

Kegiatan Kamis Pagi menjadi kegiatan yang banyak diminati masyarakat Kulon Progo. Pada kegiatan Kamis pagi ini, masyarakat bisa dengan bebas menanyakan permasalahan, menyampaikan aduan, kritik, menyelesaikan sengketa, dll. Masyarakat percaya dengan menyampaikan permasalahannya kepada bupati pasti akan terselesaikan. Sehingga kegiatan Kamis menjadi kegiatan favorit masyarakat. Kegiatan kamsan ini memang lebih efektif karena aduan yang diadakan bisa langsung ditindak lanjuti oleh bupati. Bupati tinggal menyentil dinas terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Sehingga proses aduan cepat diselesaikan karena yang ada perintah langsung dari bupati. Pada kegiatan kamsan implementasi UU KIP 100% berjalan sepenuhnya (wawancara dengan Heri Widada, S.IP Ketua Kegiatan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

b) Siaran RRI Programa 1

Kegiatan siaran di radio RRI dilakukan setiap hari Jumat jam 07.30-08.00. Agenda yang dilaksanakan yaitu dialog dengan tema yang sudah ditentukan dan mendatangkan dinas yang terkait dengan tema tersebut. Namun, tak jarang pula bupati Kulon Progo juga ikut dalam dialog.

c) Meja Layanan

Guna melayani permintaan informasi, PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan meja layanan di kantor Media Center bagian TI dan Humas Pemerintah kabupaten Kulon Progo. Meja Layanan ini dibuka setiap jam kerja dari jam 09.00-14.00 WIB.

Gambar 3.5
Kegiatan meja layanan di Media Center



Sumber : Dokumentasi PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

Pada meja layanan ini masyarakat juga bebas menanyakan informasi dan menyampaikan aduan kepada PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Pada meja layanan bedanya masyarakat harus melakukan

tahapan sesuai dengan SOP yang disediakan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

Permohonan informasi melalui meja layanan akan ditangani oleh staff pelayanan informasi atau Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo. PPID Kabupaten Kulon Progo memang belum memiliki *staff* khusus *front office* karena permasalahan anggaran yang disediakan. Namun saat ini sudah cukup untuk ditangani oleh *staff* bidang pelayanan informasi karena pemohon informasi yang datang tidak sebanyak agenda Kamisan.

d) Call Center

PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki berbagai macam call center seperti *Short Message Service* (SMS), *fax*, *e-mail*, dan telepon. Media-media ini memang hadir sejak awal terbentuknya PPID. Namun, karena perkembangan teknologi *call center* ini kurang diminati untuk meminta informasi.

Kurang diminatinya *call center* ini karena beberapa tahun lalu PPID Kabupaten Kulon Progo terkendala dengan fasilitas yang rusak dan belum ada anggaran untuk pembenahan. Namun saat ini PPID Kabupaten Kulon Progo sudah mulai aktif menerima aduan melalui telepon. Kalau SMS *Center* kini sedang dalam perbaikan. Sekarang hanya beberapa *call center* yang banyak digunakan oleh masyarakat seperti *e-mail* (wawancara dengan Heri Widada Kepala Pelaksana Kegiatan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo 4 Oktober 2016).

SMS *Center* memiliki nomor layanan 08112554010, *fax* dengan 0274. 773208, *e-mail* dengan alamat ppid@kulonprogokab.go.id, dan telepon dengan nomor 0274 773272.

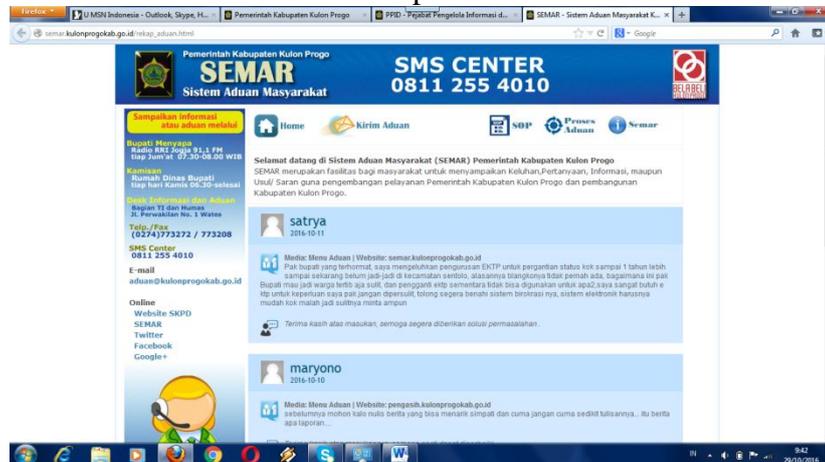
e) Aplikasi SEMAR

Aplikasi SEMAR merupakan salah satu inovasi terbaru dari PPID Kabupaten Kulon Progo. Aplikasi ini hadir pada tahun 2015, SEMAR merupakan singkatan dari Sistem Aduan Masyarakat.

Melalui aplikasi SEMAR, diharapkan masyarakat dapat langsung memohon informasi dan memberikan keluhan terkait pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo. Aplikasi SEMAR juga merupakan wadah pelayanan yang PPID gunakan agar dapat terjalin interaksi cepat kepada masyarakat walaupun hanya melalui media internet.

Aplikasi SEMAR merupakan wadah segala pelayanan yang PPID Kabupaten Kulon Progo sampaikan. Aplikasi SEMAR menampung berbagai permohonan informasi dari berbagai media layanan aduan. Berbeda dengan media yang lain karena dengan aplikasi SEMAR permohonan bisa ditanggapi selama jam kerja PPID Kabupaten Kulon Progo. Apabila media layanan aduan yang lain bersifat rutin seperti agenda Kamisan yang hanya dilaksanakan setiap hari Kamis (wawancara dengan Heri Widada, S.IP, ketua pelaksana Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 13 Oktober 2016).

Gambar 3.6
Halaman Aplikasi SEMAR



Sumber : www.semar.kulonprogokab.go.id diakses 29 Oktober 2016

Selain sebagai media aduan, aplikasi SEMAR ini digunakan sebagai rekapan aduan yang masuk di masing-masing SKPD. Masyarakat bisa melihat data permohonan informasi yang masuk ke PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu.

2) Media layanan Informasi

a) Website

Website yang dikelola oleh PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki 2 fungsi yaitu sebagai media layanan informasi dan juga media aduan. PPID Kabupaten Kulon Progo menyebarkan informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah Kabupaten Kulon Progo secara berkala dan terus diperbaharui. Sedangkan *website* juga sebagai media aduan karena PPID Kabupaten Kulon Progo menyediakan sub domain masyarakat untuk memberikan aduan.

PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo mengelola 2 *website* pemerintah. *Website* yang pertama yaitu *website* milik pemerintah

kabupaten Kulon Progo dengan alamat www.kulonprogokab.go.id. Pada *website* milik pemerintah kabupaten Kulon Progo terlihat lengkap informasi yang disajikan. Pada *website* tersebut tertera pula alamat *link* SKPD kabupaten Kulon Progo, sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari *link* SKPD yang dibutuhkan.

Gambar 3.7
Halaman *Website* Pemerintah Kabupaten Kulon Progo



Sumber : www.kulonprogokab.go.id diakses 29 Oktober 2016

Selain diisi dengan *link* SKPD Kabupaten Kulon Progo, pada *website* pemerintah kabupaten Kulon Progo juga berisi informasi terbaru mengenai birokrasi pemerintah, lowongan pekerjaan, profil wilayah, dan alamat atau nomor aduan. Berita pada *website* diperbaharui setiap harinya untuk meng-*update* informasi masyarakat.

Website kedua yang dikelola oleh PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yaitu *website* milik PPID dengan alamat www.ppid.kulonprogokab.go.id. Tidak kalah lengkapnya informasi dengan *website* milik pemerintah, *website* PPID juga selalu di *update*

setiap harinya. Konten pada *website* PPID seperti berita mengenai PPID, SOP, kontak aduan, profil PPID, dasar hukum, mekanisme layanan, dan daftar informasi publik setiap tahun.

Gambar 3.8
Halaman *website* PPID Pemerintah kabupaten Kulon Progo



Sumber : www.ppid.kulonprogokab.go.id diakses 29 Oktober 2016

b) Media Sosial *Facebook* dan *Twitter*

Media Sosial *facebook* dan *twitter* memang dapat dikatakan sebagai media aduan dan media layanan informasi. Namun untuk penyampaian aduan melalui media sosial sangat jarang. Maka PPID Kabupaten Kulon Progo lebih memfokuskan *facebook* dan *twitter* sebagai media penyebaran informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah kabupaten Kulon Progo (wawancara dengan Burhanudin, ST tanggal 15 Oktober 2016).

Media sosial ini juga tergabung dengan komunitas-komunitas di Kabupaten Kulon Progo. Seperti Komunitas Mahasiswa Kulon Progo sehingga bisa saling berbagi informasi mengenai kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat.

Gambar 3.9
Halaman Facebook PPID Kabupaten Kulon Progo



Sumber : <http://www.facebook.com/mediacenter.kulonprogo>
diakses tanggal 29 Oktober 2016

Gambar 3.10
Halaman Twitter PPID Kabupaten Kulon Progo



Sumber : http://twitter.com/pemkab_kp diakses 29 Oktober 2016

c) Komunikasi Via Bedah Rumah

Bedah rumah dilakukan setiap hari Minggu dengan memberikan santunan kepada masyarakat miskin yang rumahnya tidak layak huni. Dalam kegiatan tersebut selalu diadakan dialog langsung antara Bupati dengan masyarakat dan unsur pimpinan dilingkup Pemerintah Kulon

Progo. Dari agenda tersebut diharapkan juga mampu memberikan informasi dan menerima aduan, saran, dan kritik dari warga.

Gambar 3.11
Program Bedah Rumah kabupaten Kulon Progo



Sumber : Dokumentasi PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

d) Siaran Bela Beli Kulon Progo di TVRI

PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki kegiatan layanan informasi publik yang bekerjasama dengan TVRI. Acara Bela Beli Kulon Progo ini ditayangkan 11 kali dalam 1 tahun. Pada tahun 2016 ini siaran terakhir pada bulan September karena keterbatasan dana anggaran (wawancara dengan Drs. Ariadi MM, Penanggung Jawab Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 25 Oktober 2016).

e) Media Koran

PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki halaman khusus di koran Kedaulatan Rakyat yaitu Gentong Rembes. Halaman Gentong Rembes ini merupakan salah satu bentuk mendukung salah satu program bupati yaitu Gentong Rembes.

Kegiatan Gentong Rembes merupakan salah satu kegiatan CSR pemerintah kabupaten Kulon Progo yang bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan di Kulon Progo. Kegiatan yang dilakukan yaitu dengan membangun rumah warga miskin di Kabupaten Kulon Progo. Sekaligus mengurangi angka kemiskinan di kabupaten Kulon Progo.

Adanya halaman Gentong Rembes di koran Kedaulatan Rakyat merupakan bentuk publikasi dan pemberian informasi masyarakat tentang kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Hanya saja halaman ini saat ini terakhir pada bulan September 2016 karena Gentong Rembes ini merupakan kegiatan yang diciptakan oleh bupati dr. H. Hasto Wardoyo, Sp.OG(K), dan pada tahun 2016 telah selesai menjabat bupati Kabupaten Kulon Progo.

f) Pertunjukan Seni

Kulon Progo memang memiliki berbagai macam kesenian. Melihat antusias masyarakat yang hadir membuat PPID Kabupaten Kulon Progo mengemas pementasan seni sebagai media Keterbukaan Informasi Publik. Ada berbagai agenda pementasan kesenian di Kabupaten Kulon Progo yang juga sebagai media penyampaian Keterbukaan Informasi Publik mengenai kebijakan ataupun informasi pemerintah.

Namun menyambut Hari Jadi Kabupaten Kulon Progo ke 54 PPID Kabupaten Kulon Progo mengemas layanan informasi kedalam bentuk seni. Ini merupakan rangkaian kegiatan Hari Jadi Kabupaten Kulon Progo. Pelaksanaanya pada bulan Agustus 2016 dengan mengambil tema Gentong

Rembes. Gentong Rembes merupakan kegiatan *Corporate Social and Responsibility* (CSR) perusahaan-perusahaan di kabupaten Kulon Progo. Bentuk dari kegiataannya yaitu mengurangi angka kemiskinan dengan memberikan hunian layak kepada masyarakat kurang mampu di kabupaten Kulon Progo.

Pada pertunjukan seni ini PPID Kabupaten Kulon Progo memberikan informasi mengenai kegiatan Gentong Rembes dan meminta masyarakat menyampaikan aduan mengenai kegiatan tersebut ke media layanan informasi. Pertunjukan seni tersebut dihadiri oleh wakil bupati dan forum CSR. Mendukung kegiatan tersebut PPID Kabupaten Kulon Progo bekerjasama dengan acara Angkringan di TVRI dan Basarnas.

f. Melaksanakan Kampanye Keterbukaan Informasi Publik

Adanya PPID Kabupaten Kulon Progo supaya masyarakat dapat dengan mudah menggunakan hak nya untuk memperoleh informasi dan menyampaikan aduannya. Namun, kesadaran hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapatkan informasi masih sangat minim. Maka peran PPID Kabupaten Kulon Progo juga melakukan kampanye Informasi Publik Merupakan Hak Masyarakat.

PPID Kabupaten Kulon Progo sudah pernah melakukan beberapa kegiatan kampanye Keterbukaan Informasi Publik dengan beberapa cara seperti dengan membagikan tas-tas yang berisi alamat media layanan informasi dan aduan yang disediakan PPID Kabupaten Kulon Progo,

memasang spanduk pada hari Hak untuk Tahu Sedunia, dan sosialisasi langsung ke daerah-daerah.

Kegiatan ini merupakan kegiatan spontan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan hak nya dalam memperoleh informasi dan menyampaikan aduan. Pada tahun 2015-2016 kegiatan kampanye yang dilakukan dengan pemasangan spanduk pada hari Hak untuk Tahu Sedunia yang dilaksanakan setiap tanggal 28 September. Pemasangan spanduk ini dilakukan di beberapa titik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Hari Hak untuk Tahu ini dimanfaatkan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk membuka diri kepada masyarakat supaya masyarakat mau menggunakan hak nya mendapatkan informasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 15 Oktober 2016).

Selain itu, PPID Kabupaten Kulon Progo juga selalu melakukan penyampaian media layanan informasi dan aduan saat kunjungan daerah. Kampanye saat kunjungan daerah ini selalu dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo maupun PPID Pembantu supaya masyarakat mengetahui layanan informasi yang disediakan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo (wawancara dengan Heri Widada S.IP, Ketua Pelaksana Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

Pelaksanaan CRM dengan meningkatkan kualitas komunikasi yang harus dijaga sebagai bentuk hubungan kepada pelanggan. Internal PPID

Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu harus mampu menangani permohonan informasi dan aduan secara baik sehingga apa yang menjadi keinginan pemohon informasi terpenuhi. Jika pemohon informasi merasa harapannya terpenuhi maka akan tercipta kepuasan dengan ditandainya semakin sedikitnya aduan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan informasi. Serta meningkatnya angka pemohon informasi dan aduan di media PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu.

3. Evaluasi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo

Mengadakan evaluasi dari hasil kerja merupakan suatu yang penting guna mengetahui seberapa sukses perencanaan dan kegiatan yang dilakukan. Apabila masih ditemukan kekurangan dalam menjalankan kegiatannya maka dengan evaluasi nantinya bisa dicari solusi untuk memperbaiki pelayanan semakin baik. Evaluasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo meliputi jumlah pemohon informasi dan penanganannya hingga tercapai kepuasan pelanggan.

Evaluasi yang dilakukan tidak hanya melibatkan internal PPID Kabupaten Kulon Progo namun juga melibatkan Komisi Informasi Provinsi DIY. Ada 2 (dua) jenis evaluasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo yaitu evaluasi PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu yang di evaluasi oleh Komisi Informasi Provinsi DIY, dan evaluasi kinerja pelayanan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu.

a. Evaluasi Triwulan dengan PPID Pembantu

Bentuk evaluasi yang dilakukan PPID Pembantu dengan memberikan laporan informasi dan aduan yang masuk dimasing-masing PPID Pembantu. Laporan yang diberikan kepada PPID Kabupaten Kulon Progo dilakukan tiga bulan sekali. Laporan evaluasi yang diberikan akan di satukan dengan laporan yang masuk ke seluruh PPID Pembantu dan PPID Kabupaten Kulon Progo.

Dari laporan permohonan informasi yang diterima PPID Kabupaten Kulon Progo dapat ditemukan cara PPID Pembantu menjawab informasi dan aduan yang diterima. Sehingga dengan laporan ini PPID Kabupaten Kulon melihat penerapan pelayanan yang diberikan PPID Pembantu sudah sesuai atau belum.

Rekap laporan layanan informasi dan aduan yang terkumpul juga PPID Kabupaten Kulon Progo *upload* ke aplikasi SEMAR. Tujuannya supaya PPID Pembantu juga mengetahui informasi dan aduan yang masuk di PPID Pembantu yang lain. Ini juga merupakan bentuk Keterbukaan Informasi Publik PPID Kabupaten Kulon Progo terhadap permohonan informasi dan aduan yang masuk.

b. Monitoring dan Evaluasi oleh Komisi Informasi Provinsi DIY

PPID Kabupaten Kulon Progo berada pada pengawasan Komisi Informasi Provinsi DIY. Seluruh PPID di Provinsi DIY wajib melaporkan permohonan informasi dan aduan yang masuk beserta tanggapannya ke Komisi Informasi Provinsi DIY. Agenda laporan layanan informasi dan

aduan ini dilakukan 1 (satu) bulan sekali. Selama ini PPID Kabupaten Kulon Progo selalu aktif menyampaikan aduan dan permohonan yang masuk ke Komisi Informasi Provinsi DIY (wawancara dengan Heri Widada S.IP, Ketua Pelaksana Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 4 Oktober 2016).

Selain monitoring PPID Kabupaten Kulon Progo juga melakukan monitoring kepada PPID Pembantu. Bentuk penghargaan yang diberikan Komisi Informasi Provinsi DIY kepada PPID Kabupaten Kulon Progo adalah dengan memberikan apresiasi.

Gambar 3.12
Apresiasi Komisi Informasi Provinsi DIY



Sumber : Dokumentasi PPID Kabupaten Kulon Progo

Apresiasi ini PPID Kabupaten Kulon Progo terima pada bulan September 2016. Apresiasi ini merupakan bentuk Monitoring dan Evaluasi Komisi Informasi Provinsi DIY kepada PPID Kabupaten Kulon Progo. Bersamaan dengan hal tersebut, Komisi Informasi Provinsi DIY juga mengapresiasi beberapa PPID Pembantu. PPID Pembantu tersebut

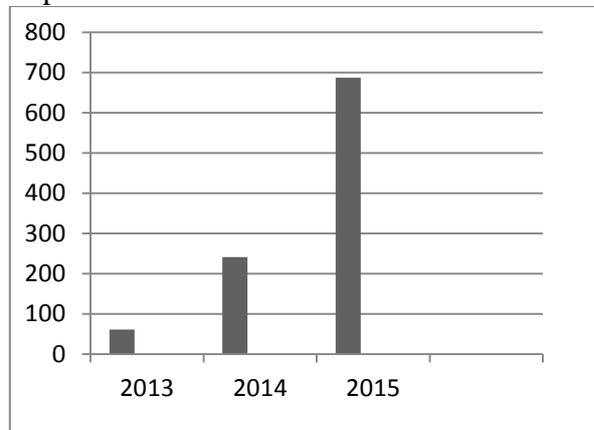
diantaranya PPID Perpustakaan, PPID Dinas Kesehatan, PPID Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, dan PPID Kependudukan dan Catatan Sipil.

Evaluasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo lebih fokus pada pelayanan yang diberikan memenuhi standar dari UU KIP dan Perki tentang Standar Layanan Informasi Publik. Hasil evaluasi ini dapat mengukur keberhasilan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu dalam memberikan pelayanan informasi publik (wawancara dengan Burhanudin ST, Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 15 Oktober 2016).

1) Masyarakat yang semakin kritis

Hasil laporan pemohon informasi dan aduan yang masuk sejak tahun 2013 memang meningkat. Masyarakat mulai kritis dalam menyampaikan aduan dan kritiknya. Ini merupakan salah satu tingkat kesuksesan yang diterima PPID Kabupaten Kulon Progo. Berikut merupakan rekapitulasi data pemohon informasi dari tahun 2013-2015.

Grafik 3.2
Rekapitulasi Pemohon Informasi Tahun 2013-2015



Sumber : Laporan Layanan Informasi PPID Kabupaten Kulon Progo Tahun 2013-2015

Rekapitulasi tersebut menunjukkan peningkatan pemohon informasi tahun 2013-2015. Peningkatan ini membuktikan semakin banyak masyarakat yang mau terbuka dalam kinerja pemerintah. Peran PPID Kabupaten Kulon Progo sebagai penyedia media layanan informasi dan aduan masyarakat banyak diakses oleh masyarakat (wawancara dengan Drs. Ariadi MM, Penanggung Jawab Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo, 25 Oktober 2016).

2) Meningkatnya Kesadaran PPID Pembantu Menjalankan Keterbukaan Informasi Publik

Peran PPID Pembantu dalam memberikan layanan informasi membantu PPID Kabupaten Kulon Progo menjalankan peran KIP. PPID Pembantu ini semakin aktif melaporkan permohonan informasi yang masuk melalui media layanannya. Hal tersebut dapat dilihat pada rekap aduan yang masuk di aplikasi SEMAR.

Tidak hanya dari ke aktifannya, PPID Pembantu juga mendapatkan apresiasi dari Komisi Informasi Provinsi DIY karena telah memberikan pelayanan informasi yang baik. Walaupun belum semua SKPD melakukan pelayanan yang baik namun harapannya masyarakat tidak lagi menerima pelayanan informasi yang tidak terbuka dari SKPD di Kabupaten Kulon Progo.

3) Penghargaan yang PPID Kabupaten Kulon Progo Terima

Salah satu tingkat keberhasilan yang dapat PPID Kabupaten Kulon Progo ukur yaitu dari penghargaan-penghargaan yang diterima. Sejak tahun 2013 hampir setiap tahun PPID Kabupaten Kulon Progo menerima penghargaan.

Tahun 2015 PPID Kabupaten Kulon Progo mendapatkan penghargaan dari Serikat Penghargaan Pers Indonesia sebagai PPID Inspirasional terbaik ketiga kategori PPID Pemerintah Kabupaten dalam anugerah *The 1st Indonesia Government Public Relations Awards and Summit (INGPRAS) 2015*. Penghargaan ini diterima setelah PPID Kabupaten Kulon Progo mengirimkan data-data mengenai implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik di Kulon Progo seperti telah terbentuknya PPID, SOP (Standar Operasional Prosedur), DIP (Daftar Informasi Publik), dan inovasi-inovasi yang dilakukan.

Gambar 3.13
Penghargaan *The 1st Indonesia Government Public Relations Awards and Summit (INGPRAS) 2015*



Sumber : www.ppid.kulonprogokab.go.id diakses 29 Oktober 2016

Penghargaan INGPRAS ini sebagai motivasi bagi PPID Kabupaten Kulon Progo serta para PPID Pembantu di SKPD. Sehingga kedepannya tim PPID Kabupaten Kulon Progo maupun PPID Pembantu semakin mengembangkan kemajuan peran Keterbukaan Informasi Publik.

Apresiasi yang baru saja PPID Kabupaten Kulon Progo terima yaitu Apresiasi dari Komisi Informasi Provinsi DIY. Apresiasi tersebut merupakan hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan Komisi Informasi Provinsi DIY kepada PPID Kabupaten Kulon Progo pada bulan September 2016.

B. Pembahasan

Setelah dilakukan penyajian data dari hasil penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pembahasan. Pada bagian pembahasan ini peneliti akan menganalisis data yang telah disajikan sebelumnya tentang strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2015-2016.

Pada analisis data penelitian ini, peneliti juga akan membahas mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dalam melakukan strategi *Customer Relationship Management* (CRM).

1. Perencanaan *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo

PPID Kabupaten Kulon Progo merupakan badan publik yang melakukan penyimpanan data dan memberikan pelayanan informasi masyarakat. Penggunaan strategi CRM tidak bertujuan untuk meningkatkan profit, namun untuk memberikan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan informasi publik serta menjalankan Keterbukaan Informasi Publik. *Customer* yang dimaksud dalam pelayanan PPID Kabupaten Kulon Progo yaitu masyarakat pemohon informasi.

PPID Kabupaten Kulon Progo melakukan kegiatan *customer relations* dengan melakukan perencanaan program dan kegiatan sebelumnya. Perencanaan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dikemas dalam koordinasi Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA).

Customer Relationship Management (CRM) merupakan usaha perusahaan/organisasi yang berorientasi pada pelanggan untuk menarik simpati pelanggan sehingga timbul loyalitas pelanggan. Strategi CRM tidak hanya digunakan untuk perusahaan profit namun juga bisa digunakan untuk sektor nirlaba (Buttle, 2007 : 46).

CRM tidak hanya digunakan untuk perusahaan/organisasi profit yang bertujuan untuk menarik loyalitas pelanggan. Istilah CRM juga bisa dikembangkan untuk perusahaan/organisasi non profit dengan tujuan yang sama untuk menarik pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Sedangkan istilah CRM pada perusahaan/organisasi dibidang Teknologi Informasi (TI) digunakan untuk mendeskripsikan berbagai aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk mengotomatisasi fungsi-fungsi pemasaran, penjualan, dan pelayanan.

Seperti pada objek penelitian yang merupakan badan publik pemerintah yang juga menggunakan strategi CRM untuk memberikan pelayanan informasi dan memberikan kepuasan masyarakat dalam permohonan informasi yang diinginkan. PPID Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu badan publik yang memiliki tanggung jawab mengelola data dan pelayanan informasi publik di Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Berbeda dengan perusahaan lain yang menggunakan strategi CRM untuk meminimalkan aduan yang masuk, pada PPID Kabupaten Kulon Progo menggunakan strategi CRM untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak yang dimiliki. Hak masyarakat untuk

berperan dalam permohonan informasi dan aduan pada birokrasi pemerintah.

Pada pelaksanaan perencanaan, PPID Kabupaten Kulon Progo melaksanakannya pada koordinasi Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA). Beberapa rencana kegiatan disusun supaya kegiatan tersebut berhasil dan sesuai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai PPID Kabupaten Kulon Progo adalah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai UU KIP dan Perki No. 1 Tahun 2010.

Menurut Ruslan (2001 : 150) ada 3 (tiga) dasar yang hakiki agar rencana program humas berhasil dengan baik, yaitu :

- a. Membuat rencana program yang teliti dan harus didukung oleh pihak manajemen
- b. Rencana program tersebut harus mempunyai tujuan
- c. Tambahan pengarahan kepada rencana program tersebut agar berhasil

Perencanaan RKA yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dengan melibatkan Bappeda dan PPID Pembantu. Bappeda merupakan unsur perencanaan pembangunan pemerintah daerah yang memiliki tugas untuk menyusun, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah. Keterlibatan Bappeda dan PPID Pembantu sebagai pengarahan program yang akan PPID Kabupaten Kulon Progo rencanakan agar sesuai dengan tujuan.

Perencanaan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo diawali dengan menganalisis SWOT. Menurut Ruslan (2001 :129) merancang suatu SWOT untuk memprediksi sejauh mana sumber-sumber daya kekuatan atau kemampuan dan posisi kelemahan (*strengthen* and *weakness*), yang dilihat segi internalnya. Kemudian sejauh mana pengevaluasian mengenai kesempatan atau peluang yang ada (*opportunities*) dan bahkan berupa ancaman (*threatment*) yang datang dari segi eksternalnya.

Menurut Buttle (2007 : 153) analisis SWOT yang berorientasi CRM akan mencari pelanggan atau pelanggan potensial yang muncul dari analisis tersebut. Mereka ini adalah konsumen yang :

- a. Memiliki kekuatan yang relevan untuk mengeksploitasi peluang
- b. Mengatasi kelemahan-kelemahannya dengan bermitra dengan organisasi-organisasi lain untuk mengambil keuntungan dari peluang
- c. Menanamkan modal dalam mengubah arah perusahaan untuk mengeksploitasi peluang
- d. Menjawab ancaman dari luar dipasar mereka saat ini dengan mengeksploitasi kekuatan mereka untuk diversifikasi

PPID Kabupaten Kulon Progo sudah melakukan analisis SWOT yang berorientasi CRM walaupun tidak maksimal. Analisis SWOT yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo memperhatikan situasi

lingkungan masyarakat dan SDM yang dimiliki PPID Kabupaten Kulon Progo yang sudah dijelaskan pada sajian data. Analisa situasi tersebut untuk melihat kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman dalam membuat program, diantaranya :

- a. Memiliki kekuatan yang relevan untuk mengeksploitasi peluang. Kekuatan terhadap penyebaran informasi publik karena memiliki 47 PPID Pembantu yang tersebar di dinas dan kecamatan di Kabupaten Kulon Progo mempermudah masyarakat yang *aware* terhadap Keterbukaan Informasi Publik. Adanya PPID Pembantu juga mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan informasi untuk mendapatkan informasi yang akurat dengan mengikuti perkembangan media. Sehingga pada program perencanaannya PPID Kabupaten Kulon Progo membuat Rapat Koordinasi antara PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Rapat Koordinasi ini untuk mengkoordinasikan permohonan informasi yang masuk di masing-masing SKPD kemudian di evaluasi bersama. Selain memiliki *team work* yang baik antara PPID Kabupaten Kulon Progo dengan PPID Pembantu, juga memiliki bupati yang mendukung adanya Keterbukaan Informasi Publik. Dengan demikian bupati yang dipercaya masyarakat karena kharisma dan kepandaianya juga

menjadi ambasador dan penyampai langsung aduan yang masyarakat minta.

- b. Mengatasi kelemahan-kelemahan dengan bermitra dengan organisasi-organisasi lain. PPID Kabupaten Kulon Progo menyadari belum adanya organisasi atau LSM yang bergerak pada kepedulian terhadap Keterbukaan Informasi Publik. Untuk saat ini PPID Kabupaten Kulon Progo menggunakan PPID Pembantu untuk melakukan pengelolaan media layanan informasi dan aduan yang dimiliki masing-masing SKPD. Menghadapi masyarakat yang semakin kritis sehingga permohonan informasi dan aduan semakin meningkat, PPID Kabupaten Kulon Progo terus meningkatkan kualitas pelayanan. Perencanaan yang dilakukan dengan melakukan Indikator Kinerja Utama (IKU) dengan memberikan pembekalan pengelolaan media layanan dan prosedur pelayanan.
- c. Menjawab ancaman dari luar dengan mengeksploitasi kekuatan mereka untuk diversifikasi. Melihat ancaman pada internal PPID Kabupaten Kulon Progo yang belum profesional dalam memberikan layanan informasi publik, PPID Kabupaten Kulon Progo menyediakan media layanan informasi publik yang harus dimiliki PPID Pembantu. Mendukung adanya media layanan informasi yang akurat dimasing-masing SKPD, PPID

Kabupaten Kulon Progo juga membekali dengan cara pelayanan informasi publik dan pengelolaan media tersebut.

Tujuan dari adanya perencanaan IKU dan Rakor ini untuk menstandarkan pelayanan informasi publik di PPID Kabupaten Kulon Progo dan SKPD Kabupaten Kulon Progo yang berdasarkan UU KIP dan Perki No. 1 Tahun 2010. Apabila standar pelayanan yang diberikan sudah merata diseluruh SKPD Kabupaten Kulon Progo maka harapannya tidak ada lagi penilaian buruk oleh masyarakat mengenai pelayanan informasi publik. Sehingga masyarakat tidak lagi sungkan dalam melakukan permohonan informasi.

Perencanaan tersebut juga menunjukkan keinginan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk meningkatkan masyarakat yang semakin kritis. Tidak hanya masyarakat yang sudah pernah melakukan permohonan informasi, namun juga masyarakat yang belum pernah menggunakan media layanan informasi publik.

Inti perencanaan yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo fokus pada selalu memberikan pelayanan informasi publik yang lebih baik. Melalui perencanaan program Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Rapat Koordinasi.

2. Pelaksanaan *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo

Setelah melaksanakan penyusunan perencanaan, tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan CRM. Dalam pelaksanaannya, CRM juga harus

didukung dengan data konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi yang digunakan.

Menurut Buttle (2007 : 6) dalam menjalin hubungan dengan pelanggan memiliki 3 (tiga) konsep yang dapat dilakukan sebagai langkah menjalankan aktivitas CRM yang efektif. Dari hasil penelitian, dalam menjalankan aktivitas CRM, PPID Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan konsep tersebut walaupun tidak secara maksimal, diantaranya :

a. CRM Strategis

CRM Strategis merupakan pandangan '*top-down*' tentang CRM sebagai strategi bisnis paling penting yang mengutamakan konsumen dan bertujuan memikat dan mempertahankan konsumen yang menguntungkan. Hubungan '*top-down*' ini tidak hanya antara perusahaan dengan pelanggan, namun juga hubungan antara atasan dengan bawahan.

Menurut Buttler (2007 : 4) didalam kultur yang berorientasi pada pelanggan, semua sumber daya akan dialokasikan untuk mendukung semua langkah yang dapat meningkatkan nilai perusahaan dimata pelanggan, serta sistem pengajaran (*reward sistem*) yang dapat meningkatkan perilaku positif para karyawan yang bermuara pada kepuasan pelanggan, serta peningkatan sistem pengumpulan, penyebarluasan dan aplikasi informasi tentang pelanggan untuk menunjang berbagai aktivitas perusahaan.

PPID Kabupaten Kulon Progo juga melakukan hubungan '*top-down*'. Hubungan yang dibangun adalah hubungan antara masyarakat dengan PPID Kabupaten Kulon Progo serta SKPD Kabupaten Kulon Progo, dan hubungan antara PPID Kabupaten Kulon Progo dengan PPID Pembantu sebagai SKPD Kabupaten Kulon Progo.

Pertama, membangun *team work* yang baik antara PPID Kabupaten Kulon Progo dengan PPID Pembantu. PPID Kabupaten Kulon Progo mengelola proses pelayanan informasi yang dilakukan SKPD Kabupaten Kulon Progo. Keterlibatan SKPD dalam menangani permohonan informasi publik dilingkup Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, peneliti rasa cukup baik. Permohonan informasi publik yang bermacam-macam apabila ditanggapi oleh PPID Kabupaten Kulon Progo sendiri akan mengurangi keakuratan informasi tersebut.

Adanya keterlibatan PPID Pembantu dalam proses pelayanan informasi publik karena peran Keterbukaan Informasi Publik dilakukan oleh seluruh Badan Publik terutama SKPD Kabupaten Kulon Progo. PPID Kabupaten Kulon Progo membangun *team work* yang baik dengan PPID Pembantu, memberikan pelatihan yang mendukung keahlian PPID, dan juga memberikan *reward* kepada PPID Pembantu yang memenuhi Indikator Kinerja Utama (IKU). *Reward* ini dikemas dalam kegiatan PPID Award yang melibatkan 47 PPID Pembantu di Kabupaten Kulon Progo.

Menurut Barnes (2001 : 345) sebuah perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dengan karyawan yang

memiliki motivasi dan komitmen, berada dalam posisi yang lebih baik untuk memberikan jenis pelayanan yang membuat pelanggan terus kembali. Jadi, dapat dikatakan kepuasan pelanggan dan nilai bagi pemegang saham dimulai dengan pengelolaan hubungan sejati dengan karyawan. Karyawan yang puas menghasilkan pelanggan yang puas dan menampilkan performa perusahaan yang memuaskan investor.

Menjalin hubungan dengan internal PPID Kabupaten Kulon Progo sangat penting dilakukan karena merupakan bagian dari kesuksesan pelayanan informasi publik. Kemampuan organisasi dalam mencapai kepuasan pelanggan sebagian besar berada di tangan tim. Jika tim PPID Kabupaten Kulon Progo tidak memberikan pelayanan yang istimewa dan menunjukkan komitmen kepada pelanggan, maka tingkat pelayanan akan menurun dan pelanggan tidak merasa puas.

Kedua, hubungan antara PPID Kabupaten Kulon Progo dengan masyarakat pemohon informasi. Tujuan dari pelayanan informasi publik yang disiapkan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk memberikan kepuasan kepada pemohon informasi. Sehingga dalam proses pelayanannya PPID Kabupaten Kulon Progo memperhatikan 5 (lima) hal yang harus dilakukan perusahaan dalam hubungan pelanggan (Armistead and Clark, 1996 : 86) yaitu kepuasan pelanggan, mutu produk, mendengarkan keluhan pelanggan, memahami faktor kunci layanan kepada pelanggan, dan mencoba bekerja lebih baik.

Kepuasan pelanggan akan tercipta apabila harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan. Sehingga untuk mengukur kepuasan pelanggan tersebut diperlukan evaluasi yang melibatkan masyarakat. Namun, PPID Kabupaten Kulon Progo belum memiliki evaluasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan media layanan informasi dan aduan.

Kepuasan masyarakat terhadap informasi dan aduan yang disampaikan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu menunjukkan mutu yang diberikan pada setiap pelayanan informasi publik. Itu artinya, penerapan pelayanan informasi publik yang bermutu akan menghasilkan kepuasan masyarakat. Terlihat terus meningkatnya permohonan informasi dan aduan yang masuk ke media layanan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu menunjukkan adanya mutu pelayanan informasi publik yang terus dibangun PPID Kabupaten Kulon Progo.

PPID Kabupaten Kulon Progo tidak hanya mengutamakan mutu pelayanan informasi publik sesuai prosedur standar pelayanan informasi publik, namun juga memperhatikan aduan masyarakat. PPID Kabupaten Kulon Progo yang menangani permohonan informasi dan aduan masyarakat bekerja keras untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif. Maka dibuatlah berbagai inovasi pelayanan informasi dan aduan. Inovasi tersebut tidak hanya yang bersifat cepat namun juga memperhatikan apa

yang diinginkan pemohon informasi. Maka PPID Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan layanan informasi dan aduan yang bersifat tatap muka.

b. CRM Operasional

CRM Operasional merupakan pandangan CRM yang terfokus pada otomastisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Proses ini memanfaatkan aplikasi perangkat lunak untuk memungkinkan fungsi pemasaran, penjualan, dan pelayanan secara otomatis.

PPID Kabupaten Kulon Progo merupakan badan publik di instansi pemerintah yang tugasnya sebagai penyedia informasi publik. Sejauh ini yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo adalah menyimpan data dan mengolahnya untuk dipublikasi ke masyarakat, dan menyediakan layanan informasi dan aduan permohonan informasi. Sehingga PPID Kabupaten Kulon Progo terfokus pada pelayanan informasi publik.

PPID Kabupaten Kulon Progo memberikan kemudahan bagi pemohon informasi dengan menggunakan media layanan informasi dan aduan. Pemohon informasi dapat dengan mudah menyampaikan aduan, kritik, atau saran menggunakan *call center* seperti *fax*, *e-mail*, telepon, dan *SMS Center*. PPID Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan layanan aduan secara tatap muka seperti dengan menggunakan komunikasi tatap muka Kamis Pagi atau pada meja layanan PPID Kabupaten Kulon Progo.

Selain itu, PPID Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan media permohonan informasi dengan layanan berbasis *website*, yaitu *website* milik pemerintah (www.kulonprogokab.go.id), *website* milik PPID

Kabupaten Kulon Progo (www.ppid.kulonprogokab.go.id), dan *website* dimasing-masing SKPD Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. PPID Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan informasi menggunakan *facebook* dan *twitter* supaya lebih mempermudah masyarakat.

Internet memang telah memberikan perubahan yang revolusioner terhadap ruang lingkup interaktivitas lewat dua teknologi utama, yaitu *e-mail* dan *wold-wide web*. *E-mail* memungkinkan pelanggan dan perusahaan berinteraksi secara efektif dan sering sekali secara *real time*. Sedangkan *world-wide web* adalah layanan dengan internet yang memungkinkan pengguna komputer untuk berkomunikasi secara global (Buttle, 2007 : 317).

Penggunaan media *website* dan *e-mail* adalah salah satu contoh penerapan pelayanan informasi dan aduan yang cepat dan global. Sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Bab 2 Pasal 2 menyebutkan setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Maka PPID Kabupaten Kulon Progo menyediakan media layanan yang juga dapat diakses oleh pemohon informasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Penyediaan media layanan yang bersifat cepat dan mudah ini belum efektif karena pengelolaannya masih sangat sederhana. Hanya beberapa media layanan informasi yang secara berkala dilakukan penyampaian informasi. Hasil pengamatan di media sosial *facebook* PPID

Kabupaten Kulon Progo masih sederhana dan belum dilakukan secara berkala. Pemberitahuan informasi kebijakan atau kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo masih jarang pada media *facebook*. Peublikasi informasi yang disampaikan PPID Kabupaten Kulon Progo hanya berupa dokumentasi/ foto kegiatan saja.

c. CRM Analitis

CRM analitis digunakan untuk mengeksploitasi data dokumen demi meningkatkan nilai perusahaan. Sistem ini digunakan untuk mencari informasi pelanggan. CRM analitis sekarang sudah menjadi bagian penting dalam penerapan CRM yang efektif (Buttle, 2007 : 13).

Dalam Buttle (2007 : 313) ada banyak peran yang perlu diisi agar strategi CRM dapat berfungsi dengan baik. Beberapa peran tersebut memiliki profil SKA (*Skill* (keahlian), *Knowledge* (pengetahuan), dan *Attitude* (sikap)) untuk mengisi posisi :

- a. *Back-office* : pengumpul data, integrator sistem, manajer promosi
- b. *Front-office* : perwakilan penjualan, *key account manager*, agen layanan pelanggan

PPID Kabupaten Kulon Progo belum melakukan CRM analitis sepenuhnya karena permasalahan kurangnya tim *front office* yang memiliki kemampuan sesuai dengan harapan PPID Kabupaten Kulon Progo. Kekurangan tim dibagian *front office* membuat PPID Kabupaten Kulon Progo kesulitan untuk merekap data pemohon informasi. Tugas

PPID Kabupaten Kulon Progo tidak hanya mengelola dan melayani permohona informasi, namun juga bertugas sebagai bagian Humas dan TI Setda Kabupaten Kulon Progo.

Namun PPID Kabupaten Kulon Progo juga melaksanakan CRM analitisnya. PPID Kabupaten Kulon Progo melakukan rekapan aduan pada aplikasi SEMAR dan Laporan Layanan Informasi Publik setiap tahunnya. Isi rekapan terdiri dari nama pemohon informasi, media aduan yang digunakan, tanggal aduan, isi permohonan informasi, dan tanggapan atau jawaban dari permohonan informasi.

Pada Perpers No. 76 Tahun 2013 Bagian V Pasal 9 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menyebutkan pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan aduan kepada penyelenggara secara berkala. Laporan pengelolaan pengaduan meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

Laporan pelayanan informasi ini dilaporkan secara berkala dari permohonan informasi yang masuk di masing-masing PPID Pembantu kepada PPID Kabupaten Kulon Progo. PPID Pembantu harus memberikan laporan pelayanan informasi yang masuk secara berkala triwulan. Rekapan pelayanan informasi publik yang terkumpul di PPID Kabupaten Kulon Progo kemudian dilaporkan ke Komisi Informasi Provinsi DIY setiap bulan. Selain itu rekapan pelayanan informasi publik juga di *upload* ke

aplikasi SEMAR dengan halaman [websitewww.semar.kulonprogokab.go.id](http://www.semar.kulonprogokab.go.id).

PPID Kabupaten Kulon Progo tidak memiliki data lengkap pemohon informasi. Seharusnya data pemohon informasi bisa digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang PPID Kabupaten Kulon Progo maupun SKPD berikan. PPID Kabupaten Kulon Progo belum melibatkan masyarakat dalam mengukur kepuasan dalam memberikan permohonan informasi publik.

Hal terpenting yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dalam melakukan strategi CRM yaitu terus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang PPID Kabupaten Kulon Progo berikan dengan baik dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang prima (*service of excellent*). Menurut Elhaitammy (dalam Ruslan, 2003 : 261) pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Ada 4 (empat) unsur pokok dalam pelayanan prima yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Dalam Ratminto (2005 : 245) menjelaskan asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang juga PPID Kabupaten Kulon Progo lakukan untuk memberikan pelayanan prima, diantaranya:

a) Empati dengan *customer*

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan

dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat (Ruslan, 2003 : 266). Sehingga perusahaan/organisasi harus memberikan kemudahan dalam pelayanan, serta memahami kebutuhan pelanggan.

Empati yang PPID Kabupaten Kulon Progo lakukan dengan memberikan pelayanan yang ramah. Dalam penelitian yang dilakukan terlihat adanya keramahan yang PPID Kabupaten Kulon Progo tunjukkan dalam melayani permohonan informasi menggunakan meja layanan. PPID Kabupaten Kulon Progo juga menjelaskan prosedur permohonan informasi yang harus dilewati pemohon.

Sedangkan menurut hasil wawancara mengenai prosedur pelayanan informasi dan aduan menggunakan media *call center*, PPID Kabupaten Kulon Progo menunjukkan keramahan dengan menghindari kata-kata ‘ya, terimakasih’, ‘terimakasih atas kunjungan ke media aduan kami’, dan lain-lain. Ini merupakan proses tanggapan yang PPID Kabupaten Kulon Progo lakukan pada tahun 2013. Namun kini, PPID Kabupaten Kulon Progo berusaha untuk menjawab permohonan informasi yang masuk. Apabila permohonan informasi tidak dapat diselesaikan langsung, PPID Kabupaten Kulon Progo akan meminta pertimbangan bupati.

b) Pembatasan prosedur

Prosedur pelayanan yang dibuat oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dirasa sangat sederhana dapat tidak berbelit-belit. Permohonan informasi yang masuk ke PPID Kabupaten Kulon Progo dan bukan termasuk dalam bidangnya untuk menyelesaikan akan dikirim ke SKPD terkait. Sehingga masyarakat tidak bolak-balik menyelesaikan permohonan informasinya.

Prosedur permohonan informasi publik di meja layanan juga tidak berbelit karena pemohon informasi hanya diminta untuk mengisi formulir sebagai bukti permohonan informasi. Formulir ini digunakan untuk permohonan informasi dalam jangka waktu yang cukup lama seperti pada permohonan informasi mengenai penelitian dan aduan sengketa informasi.

c) Kejelasan tata cara pelayanan

PPID Kabupaten Kulon Progo sudah memberikan mekanisme pelayanan permohonan informasi publik di meja layanan PPID Kabupaten Kulon Progo, *website* PPID Kabupaten Kulon Progo, dan sekretariat PPID Pembantu. Sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedurnya sebelum melakukan permohonan informasi.

d) Minimalisasi persyaratan pelayanan

PPID Kabupaten Kulon Progo tidak meminta persyaratan pemohon informasi dalam menyampaikan permohonannya. Masyarakat bisa datang langsung atau menggunakan media layanan informasi untuk menyampaikan permohonan informasinya.

e) Kejelasan kewenangan

PPID Kabupaten Kulon Progo membuat pembagian kewenangan dengan menyusun unit kerja. Unit kerja yang PPID Kabupaten Kulon Progo cukup lengkap dengan pembagian unit Bagian Pelayanan Informasi, Bagian Pelayanan Aduan dan Sengketa, Bagian Pengelolaan Data dan Dokumentasi, dan Bagian Pengelolaan TI. Namun pembagian ini belum bekerja secara merata karena PPID Kabupaten Kulon Progo menyebutkan bahwa jarang sekali adanya aduan atau sengketa informasi yang masuk. Aduan sengketa informasi yang masuk biasanya akan ditindak lanjuti langsung oleh Komisi Informasi Provinsi DIY.

f) Transparansi biaya

PPID Kabupaten Kulon Progo tidak meminta biaya untuk setiap permohonan informasi dan aduan yang ditangani. PPID Kabupaten Kulon Progo juga meminta PPID Pembantu untuk

tidak memintai biaya permohonan informasi sekaligus mencegah pungutan liar di instansi pemerintah.

g) Kepastian jadwal

PPID Kabupaten Kulon Progo karena merupakan badan publik di instansi pemerintah maka dalam pelayanan informasi publik dilakukan pada hari kerja. Hari kerja PPID Kabupaten Kulon Progo dari hari Senin-Jumat. Jadwal pelayanan informasi juga tersedia di *website* PPID Kabupaten Kulon Progo.

h) Minimalisasi formulir

PPID Kabupaten Kulon Progo memang tidak memiliki pengisian formulir permohonan informasi yang berbelit-belit. Formulir permohonan informasi yang pemohon isi hanya 2 (dua) lembar yang nantinya dijadikan bukti telah melakukan permohonan informasi dan aduan.

i) Maksimalisasi masa berlakunya izin

Permohonan informasi yang belum terselesaikan langsung oleh PPID Kabupaten Kulon Progo akan mengalami penundaan. Penundaan ini merupakan waktu bagi PPID Kabupaten Kulon Progo untuk mengkonsultasikan kepada SKPD terkait atau ke bupati. Waktu penyelesaian permohonan informasi sesuai dengan standar pelayanan yaitu selama 10 hari jam kerja PPID Kabupaten Kulon Progo (UU No. 14 Tahun 2008 Bab VI Pasal 22 Tentang Keterbukaan Informasi Publik).

j) Kejelasan hak dan kewajiban *provider* dan *customer*

Komisi Informasi memiliki motto tentang informasi publik yaitu ‘Hak Anda untuk Tahu!’. Mendukung motto tersebut, PPID Kabupaten Kulon Progo juga memiliki motto yaitu ‘Informasi Milik Bersama Kami Siap Berbagi’. Dari motto yang disampaikan PPID Kabupaten Kulon Progo sudah jelas adanya hak dan kewajiban masyarakat untuk tahu mengenai informasi publik. Tugas dari PPID Kabupaten Kulon Progo adalah melayani dan berbagi informasi publik kepada masyarakat.

k) Efektivitas penanganan keluhan

PPID Kabupaten Kulon Progo selain menyediakan informasi publik juga menangani keluhan atau aduan masyarakat. efektivitas penanganan aduan terlihat pada kegiatan Kamis Pagi. Pada kegiatan tersebut penanganan aduan secara langsung diterima dan didengar oleh bupati Kabupaten Kulon Progo. sehingga masyarakat merasakan kepuasan karena ditangani langsung oleh pemimpin Kabupaten Kulon Progo.

Hal sama yang disampaikan Ratminto juga disampaikan oleh Buttle (2007 : 302) bahwa terdapat 5 (lima) komponen utama dari kualitas layanan yaitu,

- a. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan

- b. *Assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberikan kepercayaan dan keyakinan
- c. *Tangible* (nyata), yaitu tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi
- d. *Emphaty* (empati), pengungkapan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.

Pelayanan informasi publik yang PPID Kabupaten Kulon Progo lakukan terus di evaluasi supaya terus dapat memberikan pelayanan terbaik. Salah satu cara PPID Kabupaten Kulon Progo memberikan pelayanan terbaik juga dengan memperbaiki SDM internal untuk menghasilkan mutu pelayanan yang berkualitas.

3. Evaluasi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo

Evaluasi dilakukan untuk melihat tercapai atau tidak tujuan dilaksanakannya aktivitas CRM. Pengukuran keberhasilan program CRM PPID Kabupaten Kulon Progo dinilai dari meningkatnya masyarakat yang semakin kritis meminta informasi. Hal tersebut membuktikan kampanye Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo berhasil. PPID Kabupaten Kulon Progo juga berhasil memberikan pelayanan informasi publik yang berkualitas.

Menurut Lenvine (dalam Dwiyanto, 2006 : 144) untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat 3 (tiga) indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintah.

Maka untuk mengukur kualitas pelayanan informasi publik yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo melihat 3 (tiga) indikator yang disampaikan Lenvine, diantaranya:

a. *Responsiveness* (Responsivitas)

Responsiveness merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Sikap bagian pelayanan informasi publik PPID Kabupaten Kulon Progo juga merupakan bentuk daya tanggap dalam menangani permohonan informasi dan aduan yang masuk.

Hasil penelitian yang menunjukkan permasalahan pada belum maksimalnya beberapa *staff* PPID Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan informasi publik karena kurang pemahaman tentang pelaksanaan pelayanan informasi ataupun

karena kurangnya tanggung jawab *staff* PPID Kabupaten Kulon Progo mengelola media layanan informasi dan aduan.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik tim PPID Kabupaten Kulon Progo sudah baik mulai dari proses pelayanan dan proses menanggapi aduan. Pada point ini peneliti merasakan PPID Kabupaten Kulon Progo mengutamakan kepentingan pemohon informasi walaupun belum terlaksana secara sempurna sesuai yang diharapkan PPID Kabupaten Kulon Progo.

b. *Responsibility* (Responsibilitas)

Responsibility merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administratif dan organisasi yang benar dan diterapkan.

PPID Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan proses pelayanan informasi publik sesuai dengan ketentuan dari SOP yang sudah dibuat. Pelayanan yang cepat dan akurat PPID Kabupaten Kulon Progo berikan dan melibatkan SKPD terkait untuk menjamin keakuratan informasi yang diberikan.

PPID Kabupaten Kulon Progo sejak awal menerapkan proses pelayanan informasi publik sesuai SOP, namun ada beberapa SKPD yang belum memahami sepenuhnya pelaksanaan pelayanan informasi publik. Sehingga untuk menyamakan

proses pelayanan informasi publik PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu masih membutuhkan waktu.

c. *Accountability* (Akuntabilitas)

Accountability adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dimasyarakat. Akuntabilitas juga meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakkan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan. Pola pelayanan yang akuntabel adalah pola pelayanan yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa.

Dalam point ini, PPID Kabupaten Kulon Progo di monitoring dan dievaluasi langsung oleh Komisi Informasi Provinsi DIY rutin setiap tahunnya. Pada Bulan September 2016, PPID Kabupaten Kulon Progo menerima Apresiasi dari Komisi Informasi Provinsi DIY dalam pelayanan informasi publik.

Akuntabilitas yang dilaksanakan PPID Kabupaten Kulon Progo kurang sempurna karena PPID Kabupaten Kulon Progo tidak memiliki indikator yang harus dicapai dalam memberikan kepuasan masyarakat dalam permohonan informasi.

Kepuasan masyarakat dalam menggunakan informasi publik memang perlu untuk diukur karena dapat menilai kinerja pelayanan informasi publik. Evaluasi yang juga perlu dilakukan untuk mendukung

keberhasilan kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo yaitu dari tingkat kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap masyarakat pemohon informasi sangat diperlukan selain untuk mengukur kepuasan pelayanan, evaluasi tersebut juga dapat mengukur kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan.

Pada evaluasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo belum melibatkan masyarakat ataupun LSM untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon informasi. Sehingga PPID Kabupaten Kulon Progo tidak memiliki pengukuran kepuasan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diberikan PPID Kabupaten Kulon Progo.

Informasi mengenai penilaian warga pengguna terhadap prosedur pelayanan dilihat dari kemudahan, kesederhanaan, dan jumlah persyaratan yang diperlukan tentu sangat penting untuk diketahui oleh birokrasi pelayanan. Bagi birokrasi pelayanan, mengetahui penilaian warga pengguna mengenai prosedur pelayanan dapat membantu birokrasi dalam memperbaiki prosedur pelayanan itu sendiri sehingga pelayanan yang diselenggarakan menjadi lebih mudah diakses oleh warga (Dwiyanto, 2006 : 343).

Kepuasan pemohon informasi ditandai dengan meningkatnya eksistensi masyarakat dalam permohonan informasi dan aduan. Dalam negara demokratis peran masyarakat mempengaruhi dalam setiap kebijakan pemerintah. Menurut Sample dkk (dalam Dwiyanto, 2003 : 187) partisipasi publik dalam proses pembuatan keputusan akan mendatangkan

keuntungan, yaitu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kompetensi para pembuat keputusan melalui pengembangan pembuatan kebijakan yang berkualitas, memberikan legitimasi yang lebih besar karena partisipasi publik dapat meningkatkan akuntabilitas publik dalam proses pengambilan keputusan, serta memberikan citra positif sebagai masyarakat yang demokratis.

Maka dibutuhkan juga partisipasi publik dalam kegiatan evaluasi PPID Kabupaten Kulon Progo untuk meningkatkan akuntabilitas dari kualitas pelayanan informasi publik yang dilaksanakan. Hasil penelitian belum adanya evaluasi yang melibatkan masyarakat atau LSM untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pemohon informasi. Sehingga PPID Kabupaten Kulon Progo tidak memiliki pengukuran kepuasan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diberikan PPID Kabupaten Kulon Progo.

Untuk menyempurnakan kualitas pelayanan informasi publik memiliki Indikator Kinerja Utama (IKU). Tercapainya Indikator Kinerja Utama (IKU) PPID Kabupaten Kulon Progo dengan diraihnya penghargaan dan apresiasi yang diterima PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Ini merupakan tanda keberhasilan tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menjalankan Keterbukaan Informasi Publik. Dampak dari tercapainya IKU masyarakat yang tidak sungkan lagi untuk menyampaikan aduan dan permintaan informasi kepada pemerintah. Dengan pelayanan informasi yang memenuhi standar kualitas pelayanan

informasi publik, masyarakat semakin puas dalam menerima tanggapan dari permohonan informasi.

Selain mengevaluasi mengenai kualitas pelayanan informasi publik, PPID Kabupaten Kulon Progo juga melakukan evaluasi permohonan informasi yang masuk melalui rapat koordinasi yang dilakukan triwulan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu, serta Monitoring dan Evaluasi oleh Komisi Informasi Provinsi DIY. Evaluasi pada rakor triwulan membahas tentang permohonan informasi yang masuk dan cara menanggapi informasi dan aduan tersebut. Tidak hanya evaluasi yang dilakukan secara berkala, PPID Kabupaten Kulon Progo juga menilai dari penghargaan yang PPID Kabupaten Kulon Progo terima selama 1 tahun.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

PPID Kabupaten Kulon Progo juga mengalami faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan *Customer Relationship Management*, diantaranya :

a. Faktor Pendukung

Setiap kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo mengenai Keterbukaan Informasi Publik selalu didukung oleh bupati dr. H. Hasto Wardoyo, SP(OG) K. Bupati waktu itu memang memiliki visi dan misi untuk menciptakan pemerintahan yang terbuka dan transparan, sehingga adanya keterlibatan bupati dalam kegiatan layanan informasi dan aduan sangat membantu

PPID Kabupaten Kulon Progo menyelesaikan permohonan informasi dan aduan yang masuk. Bupati Kulon Progo pada masa jabatan 2012-2016 ini memang sangat dipercayai masyarakat, maka dengan melibatkan bupati untuk menjawab permohonan informasi dan aduan masyarakat sangat baik karena terbukti pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik dapat berjalan dengan baik. Faktor pendukung yang lain adalah adanya tim PPID yang berasal dari bagian teknologi informasi (TI). Adanya tim TI membuat pengelolaan media layanan PPID semakin beragam sesuai dengan perkembangan teknologi. Sehingga, media layanan ini memiliki banyak target usia maupun pekerjaan. Adanya peran PPID Pembantu juga merupakan pendukung berlangsungnya *customer relations*. Adanya PPID Pembantu membuat informasi yang dibutuhkan masyarakat akurat karena langsung berasal dari dinas terkait.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang dialami PPID Kabupaten Kulon Progo lebih banyak pada letak geografis wilayah yang umumnya pegunungan sehingga susah menerima *signal* internet. Keadaan ini mengakibatkan permohonan informasi tidak secara cepat ditindaklanjuti untuk beberapa kecamatan di Kabupaten Kulon Progo. Faktor penghambat lainnya ada pada masih kurangnya SDM PPID Kabupaten Kulon Progo. Masih

terbatasnya SDM mengakibatkan pengelolaan media layanan dengan *website* dan media lain belum dilakukan secara maksimal. Ditambah dengan kepehaman memberikan pelayanan informasi merupakan bagian dari pelayanan publik sangat rendah sehingga belum seluruh pelayanan langsung ditanggapi oleh tim. Kekurangan tim PPID Kabupaten Kulon Progo juga mengakibatkan proses customer relations belum berjalan secara maksimal. PPID Kabupaten Kulon Progo masih kekurangan tim dibagian *front office* untuk melayani permohonan yang datang langsung dan merekap data pemohon informasi.