

**MANAJEMEN KINERJA KEMENTERIAN SEKRETARIAT  
NEGARA DALAM MENGELOLA PELAYANAN INFORMASI  
PUBLIK**

**<sup>1</sup>Khaerul Uman & <sup>2</sup> Dimas Ariyoso**

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, [umam@uinsgd.ac.id](mailto:umam@uinsgd.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia; [dimasariyoso@yahoo.com](mailto:dimasariyoso@yahoo.com)

**ABSTRACT**

This present research aims to analyze how the performance management of the Ministry of State Secretary in managing the service of public information. The approach employed in this research is qualitative with descriptive research. To obtain data, the technique used is literature review through books, journals, articles, and other researches. LINDU-DIS is a new breakthrough made by the Deputy Assistant Public Relations to support the implementation of their duties and functions. LINDU-DIS can support providing excellent services to the public who want to obtain information within the Ministry of State Secretary, so that it can increase community satisfaction to the Ministry, and in the end will specifically improve the positive image of the Ministry in the community and generally the government at large. But the thing that needs to be the focus on is that the amount of budget needed in the construction of LINDU-DIS is very large, do not let this budget become ineffective because the ability of human resources who are not ready to become a barrier in LINDU-DIS operations. Continuous evaluation is also needed to measure the extent to which this program can run and can be replicated by other agencies.

**Keywords: Public Service, Performance Management, Bureaucracy, Public Information**

## **Pendahuluan**

Apabila berbicara tentang Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka kita perlu merefleksikan diri dan melihat kembali bagaimana kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini (Nuriyanto, 2014). Hal tersebut dapat dilihat, misalnya dari kualitas pelayanan yang cukup memprihatinkan, akses pelayanan yang masih diskriminatif, biayanya pun yang tidak terjangkau (paling tidak untuk sejumlah pelayanan tertentu), serta penuh dengan ketidak pastian baik dari segi biaya, waktu, prosedur, akses, dan kualitas (Sirajudin, Sukriono, dan Winardi, 2011).

Dari 14 ruang lingkup pelayanan publik yang terdapat di dalam UU Pelayanan Publik, penulis mengangkat tema mengenai reformasi tata kelola pelayanan publik dalam bidang komunikasi dan informasi studi kasus pelayanan informasi publik di Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg). Dalam rangka memahami isu tersebut, maka konsep kinerja penting untuk diuraikan, bahwa konsep kinerja ini terbagi atas dua macam yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Dua macam kinerja tersebut mempunyai suatu hubungan yang erat satu dengan yang lainnya, yaitu bahwa tercapainya tujuan organisasi tidak akan terlepas dari ketersediaan sumber daya yang ada di organisasi tersebut yang dijalankan dan dioperasionalkan oleh para pegawai untuk dapat memenuhi tujuan organisasinya (Pasolong, 2011).

Bacal (1999) dalam Wibowo (2011) melihat bahwa hal tersebut berhubungan dengan dengan manajemen kinerja, dimana ada sebuah proses komunikasi yang dilakukan antara pegawai dengan atasannya atau dengan pihak yang ada diluar itu seperti unsur masyarakat secara kontinu. Proses komunikasi ini dapat dimaknai dengan aktivitas untuk membangun kejelasan dan pemahaman yang baik terkait pekerjaan pokok dalam instansi yang bersangkutan. Sedangkan Mahmudi (2013) memandang bahwa manajemen kinerja ini merupakan proses yang sistematis dalam arti untuk meningkatkan kinerja maka

dibutuhkan berbagai macam cara, langkah, dan tahapan yang direncanakan secara matang dan baik. Proses peningkatan kinerja ini bukan memerlukan waktu kerja yang tidak sedikit, melainkan proses evolutif yang berjangka panjang. Pada akhirnya manajemen kinerja ini akan berpengaruh pada perbaikan budaya kinerja itu sendiri, karena budaya merupakan hasil dari sebuah tradisi yang panjang. Dengan demikian, maka perubahan budaya kinerja memerlukan perencanaan yang baik, komprehensif, dan berjangka panjang.

Armstrong (2004) memandang bahwa manajemen kinerja ini dijadikan sebagai sarana untuk memperoleh hasil yang lebih optimal dari bagian organisasi, tim, maupun masing-masing individu melalui proses pemahaman dan pengelolaan kinerja dalam sebuah kerangka standar, prosedur, ketentuan-ketentuan, persyaratan-persyaratan, atribut-atribut, hingga tujuan yang disepakati. Hal ini nampaknya sesuai dengan apa yang disampaikan Armstrong dan Baron (1998) bahwa manajemen kinerja ini merupakan sebuah pendekatan yang strategis dan terpadu dalam mencapai sukses bersama secara berkelanjutan dalam setiap organisasi dengan cara meningkatkan kinerja pegawai dan dengan memperbaharui kapasitas dan kapabilitas tim serta masing-masing individu pegawai.

Kemensetneg dipilih karena institusi ini merupakan lembaga strategis yang menyediakan sejumlah bantuan yang bersifat teknis dan administrasi kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam menjalankan kewenangan dan kekuasaannya sebagai Kepala Pemerintahan dan/atau Kepala Negara. Tentu dalam menjalankan setiap tugas dan fungsinya, Kemensetneg memiliki berbagai macam informasi yang bersifat strategis. Informasi tersebut bukan tidak boleh diketahui oleh masyarakat, tetapi beberapa ada yang dapat diberikan untuk masyarakat secara luas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada setiap aktivitas penyediaan pelayanan informasi, tentu perlu dijalankan dengan efektif dan efisien, sehingga informasi yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna informasi (Nurjaman &

Umam, 2012). Untuk mempercepat pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat, penulis mempunyai *project* yang dinamakan Layanan Informasi Terpadu (LINDU)-*Drive Thru Information Services* (DIS).

Layanan Informasi Terpadu (LINDU)-*Drive Thru Information Services* (DIS) merupakan sebuah langkah terobosan Kemensetneg dalam menghadirkan pelayanan publik berkualitas baik bagi *stakeholder* internal maupun eksternal. Inovasi ini tidak hanya menawarkan kemudahan akses pelayanan bagi pegawai dan pejabat di lingkungan Kemensetneg tetapi juga bagi masyarakat yang ingin mendapatkan informasi di lingkungan Kemensetneg. Ini merupakan cermin dari sikap dan perilaku aparat birokrasi yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima dan profesional (Wibaya, 2013).

LINDU-DIS menggabungkan konsep *Integrated Service System* (ISS) dan *Drive-thru Information System* (DIS). ISS dalam LINDU-DIS menunjukkan bahwa LINDU-DIS dibangun dengan mengintegrasikan semua jenis pelayanan publik yang ada di Kemensetneg. Sedangkan DIS yang menjadi salah satu keunggulan dalam inovasi ini menitikberatkan pada penyediaan pelayanan informasi bagi setiap pengendara kendaraan motor maupun mobil.

**Gambar 1.1**

**LINDU-DIS**



Proyek penelitian yang penulis rencanakan adalah pembangunan LINDU-DIS, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Kemensetneg. Sebuah pelayanan publik dengan mencontoh konsep pelayanan sebuah restoran cepat saji, dimana pemesan dapat memesan makanan tanpa turun dari kendaraan dan bisa melanjutkan aktivitasnya kembali.

Inovasi ini memiliki beberapa keunggulan di antaranya yaitu adanya sistem yang terintegrasi dengan sistem informasi lainnya sehingga membantu para pemohon informasi mendapatkan informasi secara cepat dan mudah. Tentunya inovasi ini dapat berjalan dengan bersinergi dengan seluruh unit kerja yang ada di Kemensetneg. LINDU-DIS dapat menjadi media untuk melakukan kerja sama dan koordinasi antar unit-unit kerja di Kemensetneg dalam rangka pemberian layanan informasi yang prima untuk masyarakat. Di samping itu LINDU-DIS belum ada yang memilikinya di instansi pemerintah manapun di Indonesia, jika diterapkan maka akan menjadi yang pertama dan dilakukan oleh Kemensetneg. Kemensetneg merupakan instansi yang bertugas langsung melayani Presiden dan Wakil Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan, begitu strategisnya tugas dan fungsi Kemensetneg menarik penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana manajemen kinerja Kementerian Sekretariat Negara dalam mengelola pelayanan informasi publik.

### **Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Untuk memperoleh data, teknik yang dilakukan adalah dengan menggunakan studi literatur. Studi literatur sendiri ialah sumber data sekunder yang didapat melalui buku, artikel surat kabar, majalah, internet ataupun sumber sekunder

lainnya. Dalam teknik in, peneliti menggunakan sejumlah literatur yang berupa buku bacaan, jurnal, penelitian, autobiografi dan lain-lain.

### **Hasil dan Pembahasan**

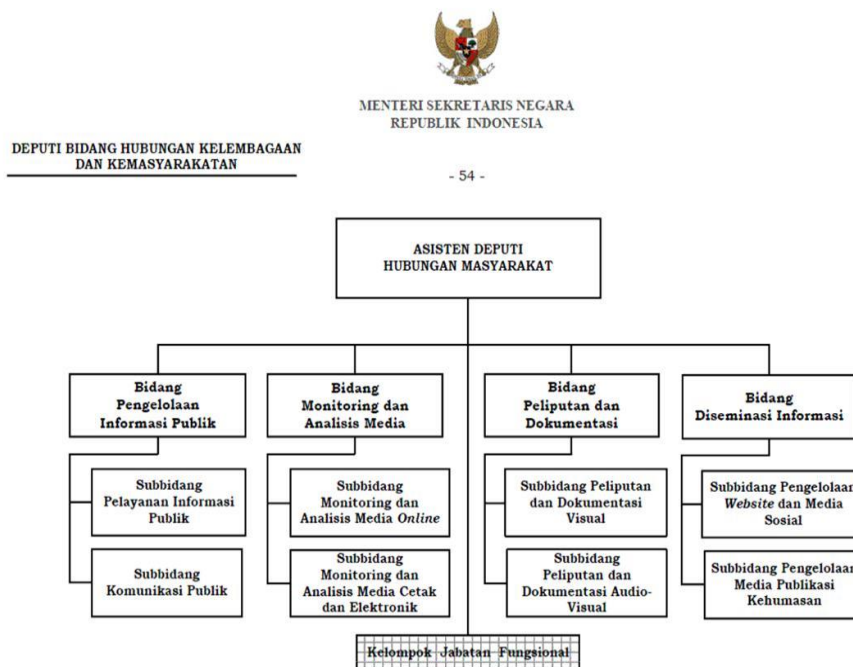
Dalam konteks penyelenggaraan Pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran sebagai seorang pelayan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik secara terang menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Sekretaris Negara (Permensesneg) Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemensetneg sebagaimana diubah dengan Permensesneg Nomor 8 Tahun 2016, Kemensetneg telah mengakomodir dinamika dan tuntutan pelayanan publik kepada masyarakat melalui tugasnya yaitu menjalankan tugas perencanaan, tata kelola dan peningkatan atau perbaikan pelayanan dalam hal informasi publik, peliputan dan analisis media terkait kegiatan Presiden, Wakil Presiden, dan Kementerian Sekretariat Negara, serta penyebaran informasi hubungan masyarakat dan pemberitaan seputar Kementerian Sekretariat Negara.

Asisten Deputi Humas merupakan unit kerja eselon II yang baru terbentuk pada tahun 2015, di bawah lingkungan unit eselon I, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan (Dephubblemmas), setelah adanya reorganisasi melalui Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2015 tentang Kementerian Sekretariat Negara, yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Permensesneg Nomor 3 Tahun 2015. Pada Permensesneg sebelumnya, yaitu Permensesneg Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian

Sekretariat Negara, fungsi kehumasan masih dilaksanakan oleh unit eselon III yaitu Bagian Humas pada Biro Tata Usaha dan Humas yang berada di bawah lingkungan Sekretariat Kementerian. Sehingga bisa dikatakan melalui Permensesneg Nomor 3 Tahun 2015, fungsi kehumasan telah diperkuat, direposisi, dan diperluas, yang salah satunya memiliki tugas untuk melakukan pengumpulan, pengolahan, pelayanan serta pendokumentasian informasi publik yang berada di bawah Kementerian Sekretariat Negara.

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Asisten Deputy Hubungan Masyarakat**



Sesuai Permensesneg Nomor 3 Tahun 2015, Asisten Deputy Hubungan Masyarakat menjalankan fungsi sebagai berikut:

- a. Melakukan koordinasi dalam program pengaturan, penyelenggaraan pelayanan dan peliputan informasi publik yang berada di bawah Kementerian Sekretariat Negara;
- c. Melakukan koordinasi dalam konteks agenda kerjasama dan komunikasi yang berhubungan dengan kehumasan dengan satuan organisasi di lingkungan

- Kemensetneg atau Kementerian/Lembaga/Instansi lainnya serta masyarakat secara luas;
- d. Melaksanakan pemantauan dan analisis media berkaitan dengan acara dan agenda Presiden, Wakil Presiden, dan Kementerian Sekretariat Negara;
  - e. Melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi perihal agenda dan acara Kementerian Sekretariat Negara;
  - f. Menyelenggarakan penyebaran informasi perihal hubungan masyarakat Kementerian Sekretariat Negara melalui sejumlah media publikasi yang berbasis pada teknologi informasi;
  - g. Melaksanakan tugas dan fungsi lainnya yang ditugaskan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang disampaikan Asdep Humas bahwa terdapat beberapa kendala dan hambatan di masing-masing bidangnya, yaitu sebagai berikut:



**Tabel 3.1**  
**Rekapan Kendala Pelayanan Informasi Publik**

<b>Bidang</b>	<b>Permasalahan</b>
<p>Pengelolaan Informasi Publik</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidang ini merupakan bidang yang bersinggungan secara langsung dengan masyarakat.</li> <li>• Kendala yang dihadapi bidang ini terlihat pada ketidaksediaan infrastruktur dan kurangnya Sumber Daya Manusia yang memadai untuk melakukan pelayanan informasi secara langsung/tidak langsung.</li> <li>• Saat ini fasilitas infrastruktur yang tersedia terbilang masih minim, ruang tunggu layanan informasi yang sulit dijangkau oleh masyarakat (lokasinya berada di <i>basement</i> gedung I sementara meja informasi berada di gedung I lantai 1, dengan kata lain tidak berada dalam satu lokasi (terpisah), fasilitas ruang tunggupun sangat minim, tidak tersedia dispenser air minum/<i>coffe corner/snack</i>, dan sarana prasana pendukung lainnya.</li> <li>• Petugas layanan informasi merangkap sebagai staf administrasi sehingga terjadi tumpang tindih pekerjaan menyebabkan masing-masing pekerjaan menjadi tidak optimal.</li> </ul>

**MINISTRATE**

<b>Bidang</b>	<b>Permasalahan</b>
Monitoring dan Analisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permasalahan yang paling terlihat pada bidang ini adalah kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia. Idealnya, pada bidang ini memiliki 1 orang Kepala Bidang, 2 orang Kepala Subbidang yang terbagi menjadi Kepala Sub-bidang monitoring dan Analisa media cetak dan Kepala Subbidang Monitoring media online. Dibawah masing-masing Kepala Subbidang ada pegawai yang membantu, masing-masing jumlahnya 1 orang. Jadi, total ideal sumber daya manusia pada Bidang ini adalah 5 orang. Namun yang terjadi di bidang ini total sumber daya manusia saat ini hanya berjumlah tiga orang, yang dimana Kepala Subbidang Monitoring dan Analisis Media Cetak beserta satu orang pegawainya tidak ada. Berkurangnya jumlah sumber daya manusia tentu memiliki penyebab di dalam kualitas pekerjaan sehingga terjadinya tumpang tindih antara pekerjaan yang satu dengan yang lain.</li> </ul>
Peliputan dan Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama halnya dengan Bidang Supervisi dan Analisis, Bidang Peliputan dan Dokumentasi juga memiliki permasalahan dalam hal sumber daya manusia. Terutama pegawai dengan kualifikasi tenaga peliputan. Karena baik Kasubbid Peliputan dan Dokumentasi Visual maupun Kasubbid Peliputan dan Dokumentasi Audio-Visual sama-</li> </ul>

## MINISTRATE

	<p>sama tidak memiliki pegawai Tenaga Peliputan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selain SDM, Bidang Peliputan dan Dokumentasi juga memiliki masalah pada peralatan untuk peliputan dan pendokumentasian. Terlebih jika Bidang Peliputan dan Dokumentasi memiliki jumlah permintaan peliputan yang harus dilakukan bersamaan sehingga terkadang peralatan yang dipakai kurang memadai.</li> <li>• Digitalisasi. Permintaan peliputan masih secara manual melalui memorandum. Alangkah baiknya jika dibangun sebuah sistem yang dimana seluruh unit kerja di</li> </ul>
Bidang	Permasalahan
	<p>Kementerian Sekretariat Negara dapat mengirimkan memorandum melalui sebuah sistem sehingga mengurangi jumlah pemakaian kertas dan setiap permintaan peliputan dapat tercatat lebih rapid dan terorganisir.</p>
Diseminasi Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidang Diseminasi Informasi juga memiliki permasalahan yang sama dalam hal sumber daya manusia. Bidang ini, hanya ada 1 orang Kepala Bidang, 1 Kepala Subbidang Pengelolaan Website dan Media Sosial, serta masing-masing 1 orang pegawai yang berada dibawah Kasubbid Pengelolaan Website dan Media Sosial serta Kasubbid Pengelolaan Media Publikasi Kehumasan. Idealnya seharusnya ada 2 orang Kasubid dibawah Kepala Bidang, selain Kasubbid yang sudah dijelaskan diatas. Saat ini belum ada personel yang menduduki jabatan Kasubbid Pengelolaan Media Publikasi Kehumasan.</li> </ul>

## MINISTRATE

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adanya ancaman keamanan data atau biasa disebut <i>cyber crime</i> pada website Kemensetneg dan media sosial yang dimiliki oleh Kemensetneg seperti Facebook dan Twitter yang mengakibatkan kebocoran data akibat kesalahan manusia.</li></ul>
--	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

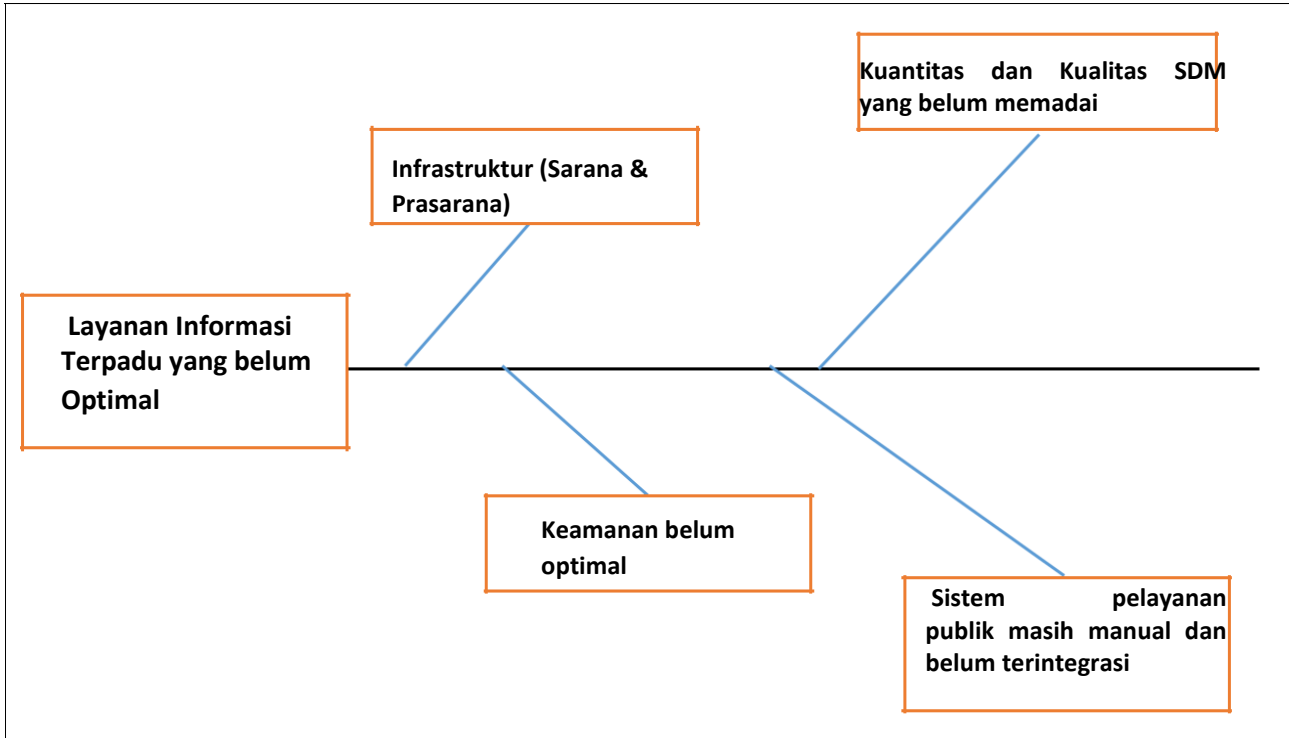
Dilihat dari tabel di atas, permasalahan utama yang dihadapi oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat yaitu berada di salah satu Bidang yang saat ini melakukan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat yaitu Bidang Pengelolaan Informasi Publik. Bidang ini memiliki fungsi pengumpulan, pengolahan, pelayanan, dan pendokumentasian informasi publik yang berada di bawah penguasaan Kementerian Sekretariat Negara, fungsi ini mengakomodir pelayanan informasi publik yang implementasinya berada dibawah naungan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dimana (1) setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan Informasi; (2) setiap Badan Publik memiliki kewajiban untuk memberikan dan menyediakan permintaan Informasi secara efektif dan efisien; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) setiap Badan Publik memiliki kewajiban untuk memperkuat sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, kendala yang dihadapi oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat menyangkut Anggaran, Infrastruktur, Sumber Daya Manusia pelaksana, Organisasi Pelaksana dan pemanfaatan teknologi informasi yang sesuai. Pelayanan Informasi Publik Kementerian Sekretariat Negara saat ini masih belum optimal terutama dalam hal memberikan layanan yang mudah, cepat, dan terjangkau. Sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, Pelayanan Informasi Publik seharusnya dapat diberikan kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, memenuhi prinsip pelayanan publik dengan memenuhi Infrastruktur, Sarana Prasarana yang memadai,

Sumber Daya Manusia yang Berkualitas, dan tersedianya layanan teknologi informasi yang efisien dan efektif.

Gambar 3.2

*Fishbones Analysis*



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

Gagasan tentang penyediaan Layanan Informasi Publik Terpadu (LINDU)-DIS tersebut tidak terlepas dari identifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan Asisten Deputi Hubungan Masyarakat dalam hal penyediaan layanan informasi publik. Untuk menyelenggarakan layanan informasi publik yang optimal, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat menghadapi beberapa kendala diantaranya terkait Infrastruktur, Keamanan, SDM, dan sistem yang belum terintegrasi, sebagaimana akan dijelaskan di penjelasan berikutnya. Dari keempat kendala yang dihadapi oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, dengan menggunakan *fishbones analysis* telah teridentifikasi bahwa masalah infrastuktur dan SDM merupakan penyebab utama yang perlu segera ditindaklanjuti.

**Tabel 3.2**

**Kondisi Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kemensetneg**

<p>adanya ruang tunggu atau ruang khusus pelayanan informasi bagi para pemohon informasi. Selain itu, lokasi yang kurang strategis dan tidak efektif karena ruang tunggu dan tempat pelayanan terpisah sehingga menyulitkan <i>stakeholders</i> untuk menemukan tempat pelayanan informasi.</p>	<p>ruangan didalamnya sehingga para pemohon informasi merasa nyaman dan merasa dihargai. tak lupa, ruangan dilengkapi dengan layar monitor yang dimana di dalamnya membantu para pemohon informasi untuk mendapatkan informasi terlebih dahulu.</p>
<p>• <b>Sumber Daya Manusia;</b> kondisi saat ini, sumber daya manusiadi lingkungan Asisten Deputi Hubungan Masyarakatsecara kualitas dan kuantitas masih belum memiliki yang cukup untuk melayani para masyarakat yang membutuhkan informasi. Juga kurangnya pemahaman tentang Kemensetneg.</p>	<p>Jumlah sumber daya manusia minimal berjumlah lima orang untuk melayani pemohon informasi. Sumber daya manusia juga diberikan pendalaman materi yang cukup tentang Kemensetneg dan diberikan sebuah pelatihan keramahtamahan sebagai dasar sewaktu mereka melakukan pelayanan, dan pelatihan ini diberikan secar berkala untuk meningkatkan kemampuan mereka</p>

## MINISTRATE

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Keamanan;</b> Asisten Deputi Hubungan Masyarakat kurang memiliki keamanan yang ketat untuk para pemohon informasi. Mengingat jumlah pemohon informasi yang cukup banyak dan berasal dari berbagai kalangan sehingga keamanan kurang memadai dan dinilai masih terlalu bebas.</li></ul>	Setiap pemohon informasi diwajibkan menyerahkan kartu tanda pengenal terlebih dahulu, sesudahnya baru diberikan akses untuk mendatangi ruang permohonan informasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan keamanan dan tidak mendatangi langsung ruangan Asisten Deputi Hubungan Masyarakat yang dimana secara tidak langsung mengganggu kenyamanan pegawai saat bekerja.
---	---

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2018

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera, dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratik memiliki hak untuk dilayani. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung selayaknya harus menyediakan sebuah media dan tempat yang memadai untuk memberikan informasi terhadap setiap jenis pelayanan publik yang ada di Kemensetneg.

Kemensetneg memiliki 7 unit kerja yang melakukan pelayanan publik, yaitu:

1. Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;
2. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;
3. Biro Administrasi Pejabat Negara, Deputi Bidang Administrasi Aparatur;
4. Biro Administrasi Pejabat Pemerintah, Deputi Bidang Administrasi Aparatur;
5. Biro Tata Usaha, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;
6. Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;
7. Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, Sekretariat Militer Presiden.

Mempertimbangkan hal-hal tersebut di atas, untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan mendapatkan pelayanan prima dari unit-unit kerja yang melakukan pelayanan publik di Kemensetneg, maka Peneliti memandang perlu adanyalangkah terobosan Asisten Deputi Hubungan Masyarakat untuk menghadirkan Layanan Informasi Terpadu (LINDU)-DIS yang mengintegrasikan seluruh pelayanan publik yang ada di Kemensetneg serta menyediakan layanan informasi lainnya.

Peneliti berpendapat, Layanan Informasi Terpadu dimaksud sangat tepat jika diwujudkan dalam bentuk *Integrated Service System* (ISS) yang diaplikasikan dalam LINDU-DIS ditunjang dengan tambahan infrastruktur *Information Centre*, *Interactive Map* dan *Drive Thru information system* itu sendiri memberikan kemudahan tidak hanya bagi pejalan kaki namun juga bagi para pengendara kendaraan roda dua maupun roda empat untuk mendapatkan informasi tanpa harus bertatap muka ke ruang tunggu layanan informasi publik.



## **Simpulan**

Inovasi LINDU-DIS merupakan sebuah terobosan baru yang dilakukan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya. Manfaatnya bagi unit-unit kerja yang melakukan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat/*Stakeholder* adalah dalam hal keefektifan dan keefisienan dalam memberikan informasi di awal. Disamping itu, adanya LINDU-DIS dapat mendukung pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang hendak memperoleh informasi di lingkungan Kemensetneg, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat kepada Kemensetneg dan pada akhirnya secara khusus akan meningkatkan citra positif Kemensetneg di masyarakat dan pada umumnya pemerintah secara luas. Namun bagaimanapun juga, karena jumlah anggaran yang dibutuhkan dalam pembangunan LINDU-DIS ini sangatlah besar, jangan sampai anggaran ini menjadi tidak efektif karena kemampuan SDM yang belum siap. Evaluasi secara kontinu juga diperlukan untuk mengukur sejauh mana program ini dapat berjalan dan dapat ditiru oleh instansi lainnya.

**Referensi**

Anggara, S. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Bateman, T.S., & Scott, A.S. 2015. *Management Leading and Collaboration in a Competitive World*. e 7, p. 118-121. New York: McGraw-Hill International edition.

Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia

Denhardt, J.V., Denhardt, R.B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. York and London: M.E. Sharpe New

Dwiyanto, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gamapress

Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group

Melewar, T.C. (2008). *Facets of corporate identity, communication, and reputation*. New York: Routledge

Muliawaty, L. 2013. *Administrasi Publik Teori Kontemporer*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Nugroho, Riant. 2013. *Change Management untuk Birokrasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>
- Nurjaman, K., Umam, K. 2012. *Komunikasi & Public Relation*. Bandung: Pustaka Setia
- Pasolong, H. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sagala, S. 2007. *Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, hlm. 130. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*, hlm. 33. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sirajuddin., Sukriono, D., dan Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Stara Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, U. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Umam, K. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Wibaya, H. Retrieved from [http://eprints.undip.ac.id/23914/1/HERRY\\_WIBAWA.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23914/1/HERRY_WIBAWA.pdf), diunduh 30 Januari 2013
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja, Edisi keempat* hlm. 67. Jakarta: Rajawali Pers.

<https://www.setneg.go.id/struktur>

*E-Government, Reformasi Birokrasi Ala Kota Pekalongan.*

<http://www.transformasi.org/id/inovasi/797-e-government-reformasi-birokrasi-ala-kota-pekalongan> diakses 17 Desember 2017

[http://file.upi.edu/Direktori/.../HAND\\_OUT\\_TEORI\\_ORGANISASI.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/.../HAND_OUT_TEORI_ORGANISASI.pdf)

<http://www.anneahira.com/teori-organisasi.htm>