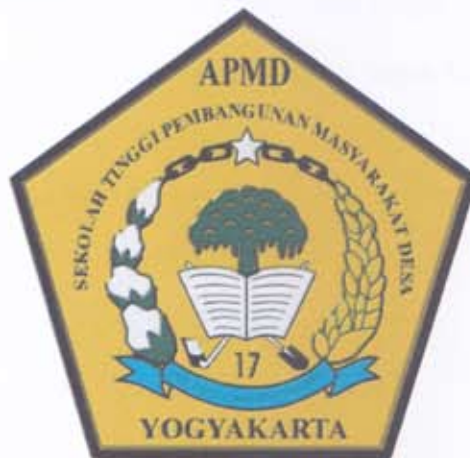


**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK
(Penelitian di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)
Ilmu Pemerintahan



Oleh:
LAILA AYU RAMADHANI
21520023



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN JUDUL

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK
(Penelitian di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta)



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada :

Hari : Senin

Tanggal : 21 April 2025

Jam : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si
Ketua Penguji / Pembimbing

2. Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A
Penguji Samping I

3. Analius Giawa, S.IP., M.Si
Penguji Samping II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

(Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Laila Ayu Ramadhani

Nim : 21520023

Program Studi : Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik (Penelitian di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta)" adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 April 2025

Yang Membuat Pernyataan



Laila Ayu Ramadhani
NIM: 21520023

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Laila Ayu Ramadhani
NIM : 21520023
Telp : 089653249538
Email : lalaayuramadhani@gmail.com
Program Studi : Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi
Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Dengan ini memberikan ijin dan hak kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta untuk menyimpan, mengalih-media atau memformat-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik (Penelitian di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta)"

Ijin dan hak sebagaimana tersebut di atas termasuk juga **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)**

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi apabila di kemudian hari timbul segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 05 April 2025
Yang Membuat Pernyataan



Laila Ayu Ramadhani
NIM: 21520023

MOTTO

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra – Hindia)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi, tak ada mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Skripsi ini hasil dari kopi, doa, dan keajaiban deadline”

(Penulis)

“Gonna fight and don’t stop, until you are proud”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan kasih sayang dan rahmat-Nya. Berkat izin dan pertolongan-Nya, tugas serta tanggung jawab ini dapat diselesaikan dengan baik. Meskipun karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, penulis tetap merasa bangga karena telah berhasil melewati seluruh proses hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Tidak ada lembar skripsi yang lebih bermakna dalam laporan ini selain lembar persembahan. Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Cinta pertama sekaligus panutanku, Ayahanda Suratija. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kerja keras, motivasi, dukungan, serta didikan yang telah diberikan. Berkat kasih sayang dan bimbingan Ayahanda, penulis mampu menyelesaikan program studi ini hingga tuntas.
3. Pintu surgaku, Ibunda Sulastri. Terima kasih atas doa yang selalu dilangitkan di setiap sholatmu, penulis percaya penulis bisa sampai dititik ini atas doa dan dukungan darimu sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai selesai.
4. Kepada keluarga besar tercinta. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik” ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”.
3. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan berbagi pemikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., MA selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan serta masukan penulis.
5. Analius Giawa, S.IP., M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan serta masukan penulis.
6. Ibu/Bapak Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam memperoleh ilmu pengetahuan selama menjalani masa perkuliahan.
7. Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Tanpa dukungan dan kerja sama yang baik, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan lancar.
8. Masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara yang sangat berarti bagi penyelesaian penelitian ini, serta dukungan

dan kerjasama yang diberikan sangat membantu dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

9. Keponakan *aunty* yang lucu, Cipa dan Io. Dua bayi mungil yang selalu membawa senyum dan semangat di tengah proses penyusunan skripsi ini. Walaupun kalian masih belum mengerti apa-apa tentang dunia ini, senyum dan tawa kalian selalu berhasil membuat penulis kembali semangat saat lelah dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman rumah tercinta Tika, Pita, May, Devi, Alamanda, dan Maharani Pramudita. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta tawa yang selalu menemani di setiap proses perjuangan ini.
11. Teruntuk sahabat dan teman terkasih penulis Reynaldi, Nia, Rara, Diva, Alma, Luthfi, dan Bimo. Terima kasih telah menjadi partner dalam bertumbuh di segala kondisi, bahkan yang terkadang tidak terduga. Terima kasih telah menjadi teman ngopi di semua warung kopi yang kita datangi, menjadi pendengar yang baik, serta selalu memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini akan berakhir dengan baik. *See you on top, guys.*
12. Seluruh teman – teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2021. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta segala pengalaman dan pembelajaran berharga yang telah kita lalui bersama selama di bangku kuliah. Setiap momen, baik suka maupun duka, telah menjadi bagian dari perjalanan yang membentuk penulis hingga saat ini.
13. *Last but not least.* Terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu diriku sendiri, Laila Ayu Ramadhani. Seorang anak yang berjalan menuju usia 23 tahun, yang keras kepala namun terkadang memiliki sifat seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan dirimu sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan

masukannya berupa kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca guna menjadi bahan evaluasi serta acuan dalam pengembangan riset di masa mendatang.

Yogyakarta, 05 April 2025
Penulis



Laila Ayu Ramadhani
NIM: 21520023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Fokus Penelitian.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. <i>Literature Review</i>	13
F. Kerangka Konseptual.....	20
1. Pelayanan Publik.....	20
2. Informasi Publik.....	21
3. Kinerja Pelayanan Publik.....	23
G. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Lokasi Penelitian.....	27
3. Subjek Penelitian.....	27
4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
5. Teknik Analisis Data.....	29

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	32
A. Sejarah Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta	32
B. Stuktur Organisasi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta	34
C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	36
D. Layanan Informasi Publik Pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta	38
BAB III KINERJA DINAS KESEHATAN DIY DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	51
A. Produktivitas Kinerja Pegawai dalam Memberikan Layanan Informasi Publik.	51
B. Kualitas Kinerja Pegawai dalam Memberikan Layanan Informasi Publik.....	65
C. Responsivitas Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam Memberikan Layanan Informasi Publik.....	75
D. Akuntabilitas Kinerja dalam Memberikan Layanan Informasi Publik ...	87
BAB IV PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Informasi pada PPIDP Dinas Kesehatan DIY Tahun 2023	7
Tabel 1.2 Data Informan Pegawai Dinas Kesehatan DIY	27
Tabel 1. 3 Data Informan Masyarakat	28
 Tabel 2. 1 Jadwal Pelayanan Informasi Publik	 48
 Tabel 3. 1 Hasil Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta..	 53
Tabel 3. 2 Prosedur Layanan Informasi	61
Tabel 3. 3 Jumlah Permohonan Informasi Website Tahun 2023	76
Tabel 3. 4 Jumlah Permohonan Informasi PPID Pembantu Tahun 2023	76
Tabel 3. 5 Jumlah Permohonan Informasi E-Lapor Tahun 2023	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Permohonanan Informasi Publik Dinas Kesehatan DIY	46
Gambar 2. 2 Website dan Email Dinkes DIY	49
Gambar 3.1 Website Dinas Kesehatan DIY	64
Gambar 3.2 Pegawai memberikan informasi langsung melalui PPID.....	65
Gambar 3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	74
Gambar 3.5 Rapat Koordinasi Pengelolaan Layanan Informasi	87
Gambar 3.6 Bimbingan Teknis Pengelolaan Website dan Diseminasi Informasi .	97
Gambar 3.7 Monev Keterbukaan Informasi Badan Publik oleh Komisi Informasi Daerah DIY 2023	98

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2023	9
Grafik 3. 1 Distribusi Predikat Kinerja Pegawai dengan Capaian Kinerja Organisasi baik	52
Grafik 3. 2 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur	66
Grafik 3. 3 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat.....	67

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta 2023	35
Bagan 2.2 Struktur Organisasi PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY	36

INTISARI

Pelayanan informasi publik merupakan elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Meskipun telah ada peraturan mengenai keterbukaan informasi publik, masih banyak tantangan di lapangan seperti keterbatasan SDM, sarana prasarana, serta respons pegawai yang belum optimal. Penelitian ini dilakukan untuk menilai dan menganalisis sejauh mana kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan pelayanan informasi publik, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melibatkan informan seperti kepala subbagian umum, PPID pembantu, pengelola informasi, penyelesaian sengketa informasi, pelayanan informasi, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan informan yang dipilih secara *purposive sampling*, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan mengambil kesimpulan untuk merangkum bagian penting dari data tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Produktivitas pegawai Dinas Kesehatan DIY baik sesuai SKP 2024, dengan pelayanan informasi sesuai SOP, namun perlu peningkatan efisiensi data dan sistem online. (2) Pelayanan informasi publik cukup memuaskan dengan skor di atas 3,5, meski IKM 2023 sedikit turun akibat kendala teknis layanan daring baru. (3) Responsivitas pegawai optimal dengan waktu respons rata-rata satu hari dan tanpa penolakan permohonan informasi. (4) Akuntabilitas kinerja terlihat dari sistem manajemen kinerja yang transparan, terstruktur, berbasis data, serta didukung teknologi dan dokumentasi yang baik.

Kata Kunci: *Dinas kesehatan, Kinerja pegawai, Pelayanan informasi publik*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seorang aparat idealnya diharapkan mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan optimal, menunjukkan kinerja terbaik. Namun, pencapaian kinerja ini dipengaruhi oleh berbagai faktor penting yang berperan dalam meningkatkan hasil kerja sebagai tujuan utama organisasi atau instansi tempat aparat tersebut bertugas. Oleh karena itu, pimpinan memiliki peran krusial dalam mengukur kinerja aparat untuk mengevaluasi sejauh mana kemajuan individu maupun organisasi secara keseluruhan. Kinerja sendiri adalah hasil dari pekerjaan yang terkait erat dengan strategi organisasi. Menurut Mahendra et al., (2021), Kinerja aparat mencerminkan komitmen individu atau kelompok dalam melaksanakan tanggung jawab mereka dan menyelesaikan tugas sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Pegawai negara dituntut untuk meningkatkan kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga masyarakat dapat mencapai kemandirian dan kesejahteraan. Dalam instansi pemerintah yang memiliki tujuan utama meningkatkan kesejahteraan rakyat, pelayanan publik menjadi elemen kunci dalam mewujudkan tujuan tersebut. Untuk itu, pemerintah berupaya memperbaiki sistem pengelolaan dan evaluasi kinerja pegawai guna membentuk aparatur yang responsif serta mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, profesionalisme pegawai

menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan pemahaman dan respons yang efektif terhadap kebutuhan masyarakat (Sudarman, 2022).

Dalam praktiknya, kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum optimal. Banyak masyarakat merasa kecewa karena akses terhadap pelayanan yang berkualitas sering kali sulit didapat. Salah satu masalah utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kapasitas sumber daya manusia (SDM). Penyedia layanan seringkali tidak responsif dan menghabiskan waktu yang tidak perlu dalam memberikan pelayanan. Menurut (Lumingkewas, 2022) mengungkapkan bahwa, budaya kerja yang lamban menyebabkan pegawai cenderung lebih fokus pada menunjukkan otoritas mereka, memandang masyarakat semata-mata sebagai objek atau pelanggan. Sikap ini mencerminkan buruknya kualitas kinerja pelayanan, di mana aparat hanya menjalankan tugas sebagai rutinitas tanpa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Alfian, 2020) menjelaskan bahwa, kondisi umum pelayanan di Indonesia masih menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan, disebabkan oleh beberapa permasalahan yang ada, diantaranya:

1. Sosialisasi terkait peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima belum dilakukan secara efektif, sehingga peraturan tersebut hanya menjadi wacana tanpa diikuti oleh implementasi nyata.
2. Kurangnya sanksi yang tegas bagi pegawai pemerintah yang lalai dalam melaksanakan tugas pelayanan berdampak pada munculnya sikap tidak

peduli dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini memicu persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

3. Pelayanan publik sering kali lebih mengutamakan kepentingan pribadi, kelompok tertentu, dan elite negara yang terindikasi praktik KKN (Korupsi, Kolusi Nepotisme). Akibatnya, masyarakat merasa adanya ketimpangan dalam pelayanan yang mereka terima.
4. Rendahnya standar dalam pelayanan publik menjadi perhatian penting. Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Mirawati Sudjono, mengungkapkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari memadai.

Tantangan lain yang dihadapi adalah kurangnya standar kompetensi dan profil kompetensi yang jelas, yang menghambat efektivitas pelayanan. Penilaian kinerja yang tidak optimal, disebabkan oleh ketidaksesuaian dalam implementasi serta minimnya analisis terhadap kesenjangan kompetensi, menyebabkan pengembangan karier pegawai menjadi tidak terarah. Di samping itu, tingginya tingkat stres kerja di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi masalah yang serius, karena tuntutan untuk memberikan pelayanan yang optimal dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik pegawai. Disiplin dalam suatu organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan, karena tanpa disiplin yang baik, organisasi sulit untuk meraih kinerja yang optimal. Di sektor publik, disiplin kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik (Utama & Hidajat, 2022).

Dalam konteks ini, Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat berfungsi sebagai pedoman utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Menurut (Fakhriyah et al., 2022) fokus penepaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang optimal memerlukan inovasi dalam proses pelayanan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa tujuan utamanya adalah memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara layanan, sementara Pasal 3 menjelaskan tujuan undang-undang tersebut, termasuk: a) menetapkan batasan serta hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, dan kewenangan masing-masing pihak; b) menciptakan sistem pelayanan publik yang baik yang didasarkan pada prinsip pemerintahan yang baik; dan c) memastikan bahwa layanan diberikan sesuai peraturan (Ridwan dan Sudrajat, 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, beserta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaannya, mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan tersebut. Ketentuan ini bertujuan untuk membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat menjadi komponen penting yang sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, karena dapat mendorong kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah dalam (Suryantoro dan Kusdyana, 2020), mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi. Proses ini dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan utama untuk memastikan kepuasan penerima layanan. Kualitas dan efektivitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai pelayanan publik sangat penting untuk membantu pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dan memperkuat interaksi positif dengan masyarakat.

Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Informasi Publik merupakan salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan keterbukaan, memberdayakan masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap lembaga kesehatan. Dengan informasi yang jelas dan akurat, masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajiban mereka serta membuat keputusan yang lebih baik tentang kesehatan. Selain itu, pelayanan informasi publik juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan masukan, yang dapat membantu meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Pelayanan informasi publik menjadi elemen krusial dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dalam aspek ini pelayanan diatur melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

Publik, yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan informasi publik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat serta partisipasi mereka dalam berbagai program pemerintah. Meskipun terdapat kerangka hukum yang mendukung, banyak instansi pemerintah yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses. Kinerja pegawai dalam pelayanan informasi publik menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas layanan ini (Hendrasmo dan Abduh, 2024).

Keterampilan komunikasi pegawai sangat penting dalam kinerja pelayanan informasi publik, karena kemampuan berkomunikasi yang baik memengaruhi seberapa efektif informasi disampaikan kepada masyarakat. Pegawai yang terampil dapat menjelaskan informasi dengan jelas dan menanggapi pertanyaan masyarakat dengan baik, sehingga meningkatkan pemahaman dan kepercayaan mereka terhadap instansi pemerintah. Namun, banyak pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan khusus dalam teknik komunikasi publik, yang membuat interaksi dengan masyarakat kurang memuaskan. Tanpa pelatihan yang cukup, pegawai mungkin kesulitan menghadapi situasi kompleks atau menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami.

Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2023 telah menyelesaikan permohonan informasi PPID pembantu masyarakat dengan

respons yang cepat, tanpa adanya penolakan maupun sengketa informasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan data berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Informasi pada PPIDP Dinas Kesehatan DIY Tahun 2023

Permohonan Informasi Pada PPID Pembantu Tahun 2023						
Bulan	Permohonan Informasi			Sengketa Informasi	Rata-Rata Memenuhi Permohonan	Alasan Penolakan Permohonan Informasi
	Jumlah	Diterima	Ditolak			
Januari	54	54	-	-	1 hari	-
Februari	32	32	-	-	1 hari	-
Maret	99	99	-	-	1 hari	-
April	37	37	-	-	1 hari	-
Mei	13	13	-	-	1 hari	-
Juni	13	13	-	-	1 hari	-
Juli	16	16	-	-	1 hari	-
Agustus	9	9	-	-	1 hari	-
September	5	5	-	-	1 hari	-
Oktober	8	8	-	-	1 hari	-
November	2	2	-	-	1 hari	-
Desember	2	2	-	-	1 hari	-
Total	290	290	-	-		-

Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah permohonan layanan informasi tertinggi pada tahun 2023 terjadi di bulan Maret, dengan total sebanyak 99 permohonan. Sebaliknya, bulan dengan jumlah permohonan layanan informasi terendah tercatat pada bulan November dan Desember. Selama periode Januari hingga Desember 2023, Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak menerima satu pun permohonan keberatan maupun penyelesaian sengketa. Hal ini mencerminkan bahwa layanan informasi yang dikelola oleh PLID berjalan dengan baik tanpa adanya konflik atau permasalahan yang memerlukan proses lebih lanjut.

Pelayanan informasi kepada masyarakat di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan menunjukkan hasil yang memuaskan. Proses pelaksanaan layanan ini mencakup pengisian SAQ (*Self-Assessment Questionnaire*) atau kuesioner serta verifikasi faktual, yang merupakan langkah penting dalam menentukan peringkat dan kualifikasi badan publik. Upaya ini membuahkan hasil yang membanggakan, di mana Dinas Kesehatan DIY berhasil meraih Penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik DIY Tahun 2023. Penghargaan ini diterima pada hari Kamis, 21 September 2023, dalam kategori Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Daerah DIY sebagai badan publik yang informatif (Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik, 2023).

Sementara Kinerja pelayanan informasi publik sangat bergantung pada penetapan standar pelayanan. Manajemen sektor publik belum dapat dianggap lengkap tanpa adanya standar pelayanan yang menjadi pedoman dalam setiap tindakan yang diambil. Menurut Nugraha dalam (Widanti, 2022), standar pelayanan publik adalah ukuran kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah dalam sektor publik. Dibutuhkan survei yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengidentifikasi indeks kinerja unit pelayanan secara berkala dan untuk mengidentifikasi perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan DIY dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2023



Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan grafik 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kesehatan DIY tergolong sangat baik dengan kategori (A) dari tahun 2020 hingga 2023. Namun, terdapat sedikit penurunan nilai dari 93,75 pada tahun 2022 menjadi 92,06 pada tahun 2023. Penurunan ini disebabkan oleh adanya layanan baru, yaitu Uji Kompetensi (UKOM) yang dilakukan secara daring, di mana kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jaringan internet. Selain itu, lonjakan jumlah pengguna layanan pada tahun 2023 melebihi prediksi, sehingga berdampak pada kelancaran sistem yang digunakan (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY, 2023).

Selanjutnya, dalam pemberian pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta masih menghadapi beberapa kendala. *Pertama*, ada keterbatasan dalam jumlah dan kemampuan sumber daya manusia yang mengelola layanan ini. *Kedua*, sarana dan prasarana yang ada juga belum memadai. Selain itu, belum tersedia

database informasi publik yang memenuhi standar untuk kepentingan masyarakat. Sistem pengelolaan layanan informasi publik antar badan publik juga belum terintegrasi dengan baik, dan yang terakhir, anggaran yang terbatas menjadi hambatan dalam pengelolaan layanan informasi ini.

Lebih lanjut, berdasarkan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan informasi publik, diantaranya:

1. Jangka waktu penyelesaian layanan masih dirasakan kurang oleh masyarakat.
2. Jam layanan melalui telepon disesuaikan dengan jam kerja, yaitu pada hari Senin hingga Kamis pukul 07.30-16.00, hari Jumat pukul 07.30-14.30, dengan waktu istirahat pada pukul 11.30-12.30. Selain melalui telepon, terdapat beberapa saluran lain yang dapat dihubungi, yaitu hotline, email, fax, situs web, dan media sosial.
3. Sarana dan prasarana pelayanan kurang memadai. Perbaikan terus dilakukan di pelayanan Dinas Kesehatan DIY, keterangan yang tertulis di dinding loket satpam yang dianggap terlalu kecil.
4. Untuk uji kompetensi jabatan fungsional kesehatan, akan dilakukan perubahan sistem dalam pelaksanaan kegiatan. Pada pelayanan informasi publik, dilakukan penataan ulang setting ruangan.

Mengenai masalah yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan DIY, hal ini berhubungan erat dengan kinerja pegawainya. Penting bagi pihak tertentu untuk memahami dan mengonfirmasi kondisi kinerja tersebut guna menilai sejauh

mana pencapaian hasil institusi atau lembaga sesuai dengan visi yang diusung. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi efek positif dan negatif dari kebijakan operasional yang diterapkan. Menurut (Dwiyanto, 2021), kinerja birokrasi dapat dilihat dari 4 aspek yaitu: 1) Produktivitas; 2) Kualitas Layanan; 3) Responsivitas; dan 4) Akuntabilitas. Berdasarkan pada temuan ini, peneliti berpandangan bahwa perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadapnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana kinerja pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan informasi publik?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah tentang kinerja pegawai Dinkes DIY dalam memberikan pelayanan informasi publik. Penilaian ini dilakukan dengan menggunakan teori yang diungkapkan oleh Dwiyanto (2021) mengenai kinerja birokrasi, yang mencakup beberapa indikator sebagai berikut:

1. Produktivitas kinerja pegawai. Hal ini dapat diukur dari kesesuaian target menyelesaikan pekerjaan melalui laporan realisasi sasaran kinerja pegawai (SKP).
2. Kualitas kinerja pegawai. Hal ini dapat diukur melalui seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai dalam survey kepuasan masyarakat (SKM).

3. Responsivitas kinerja pegawai. Hal ini dapat diukur dari kecepatan dalam merespons jumlah permohonan informasi.
4. Akuntabilitas kinerja pegawai. Hal ini dapat diukur dari penerapan sistem manajemen kinerja melalui laporan tahunan informasi publik.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan produktivitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan pelayanan informasi publik.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan pelayanan informasi publik.
3. Untuk mendeskripsikan responsivitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan pelayanan informasi publik.
4. Untuk mendeskripsikan akuntabilitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan pelayanan informasi publik.

Peneliti juga berharap, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini nantinya dapat menyumbangkan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berfungsi sebagai literatur dan data perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang memiliki tujuan

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk merancang strategi peningkatan kinerja pegawai dan memperbaiki pelayanan informasi publik, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

E. *Literature Review*

Terdapat sejumlah penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan maupun perbedaan dengan penelitian ini. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Hulu et al., 2022) dengan judul “Analisis Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi lingkungan kerja dan mengkaji upaya peningkatan produktivitas pegawai di Kantor Kecamatan Botomuzoi, Kabupaten Nias. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari total 17 pegawai, dipilih 4 orang sebagai informan utama yang mewakili unsur pegawai. Produktivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan individu, fasilitas yang memadai, dan lingkungan kerja yang nyaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar pegawai yang harmonis, suasana kerja kondusif, serta peluang pengembangan diri turut meningkatkan motivasi, kualitas, dan efisiensi kerja sesuai dengan tugas masing-masing.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho, 2021) dengan judul “Analisis Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap produktivitas pegawai di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Blitar, baik secara keseluruhan maupun masing-masing. Penelitian ini melibatkan semua pegawai BPS Kabupaten Blitar sebanyak 29 orang. Metode yang dipakai adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas pegawai. Jika dilihat satu per satu, beban kerja memberikan pengaruh positif namun tidak terlalu besar atau tidak signifikan. Sementara itu, motivasi kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas. Lingkungan kerja juga berpengaruh positif, tetapi pengaruhnya tidak terlalu kuat terhadap produktivitas pegawai di BPS Kabupaten Blitar.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Frinaldi et al., 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dan dilakukan di Kabupaten Aceh Singkil dengan teknik pengambilan sampel

convenience sampling, di mana sampel diambil dari 100 responden yang tersedia. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Penelitian ini melibatkan tiga variabel, yaitu dua variabel bebas (kualitas kerja dan motivasi kerja) dan satu variabel terikat (kepuasan). Kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selain itu, data juga diambil dari studi dokumentasi menggunakan data primer dan sekunder. Setelah dilakukan uji asumsi klasik, data dianalisis menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan sebesar 39,6%. Secara terpisah, kualitas kerja memiliki pengaruh sebesar 36,1%, sedangkan motivasi kerja berpengaruh sebesar 26,2% terhadap kepuasan masyarakat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (D. Anggraini et al., 2023) dengan judul “Optimalisasi Kinerja Pegawai: Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Mediasi Kepuasan Kerja”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja (QWL) terhadap kinerja pegawai dengan mempertimbangkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Melibatkan 74 pegawai Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dan *Partial Least Squares (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, namun berhubungan

negatif dengan kepuasan kerja. Sebaliknya, kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja, dan kepuasan kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dengan stres kerja dan kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Samsudin, 2021) dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kecandran, Kecamatan Siomukti. Fokus utama penelitian adalah untuk menggali lebih dalam mengenai kegiatan pelayanan publik di kelurahan tersebut dan menilai responsivitas yang ditunjukkan oleh pegawai serta pihak terkait dalam memberikan pelayanan. Untuk mendekati masalah ini, penelitian menggunakan teori dari Nicholas Henry. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara, serta pengumpulan data primer dan sekunder, yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil kajian menyimpulkan bahwa penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kecandran, dengan fokus pada sumber daya manusia dan responsivitas dalam pelayanan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Andianti Annaafi & Engkus, 2022) dengan judul “Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Kinerja Pegawai pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung”. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengaduan yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung serta bagaimana responsivitas pegawai dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengaduan sudah sesuai dengan aturan yang ada, dengan berbagai media seperti hotline, tatap muka langsung, dan aplikasi. Kendala utama yang dihadapi adalah keterlambatan pengerjaan tugas karena jumlah tugas yang lebih banyak dari jumlah pegawai, kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan, dan sistem yang sering error. Meskipun begitu, layanan pengaduan membantu menyelesaikan masalah keterlambatan pelayanan yang cukup lama.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Damhuri & Kusmilawaty, 2024) dengan judul “Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program, Akuntabilitas Dan Informasi Publik Dalam Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan publik dan sikap pegawai di Puskesmas tersebut. Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan cara mengumpulkan data lewat observasi, wawancara, dan dokumen, termasuk mewawancarai pegawai, staf, dan pasien di Puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan di UPTD Puskesmas Kotabunan dinilai sudah aman. Ini dibuktikan dari pernyataan warga yang merasa puas saat berobat, meskipun belum semua area dilengkapi CCTV. Untuk responsivitas

pegawai, mereka dinilai sudah sopan dan ramah saat melayani masyarakat, yang juga dibuktikan dari pengakuan pasien yang merasa puas dengan sikap para petugas.

8. Penelitian yang dilakukan oleh (Pattarani, 2022) dengan judul “Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis profesionalitas aparatur Kecamatan Masamba, Kabupaten Luwu Utara, khususnya dari sisi responsifitas dan inovasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsifitas dan inovasi aparatur masih kurang, visi dan misi organisasi hanya jadi pajangan, wewenang dan tugas sudah dijalankan dengan sistem hierarki, kepemimpinan camat cukup baik dengan pendekatan formal dan informal, penghargaan ke pegawai dinilai kurang adil, dan budaya organisasi berpengaruh besar terhadap profesionalisme aparatur.
9. Penelitian yang dilakukan oleh (Sholiha & Casmiwati, 2024) dengan judul “Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambaksari dalam Menerapkan *Good Governance*”. Pegawai pemerintah adalah motor utama dalam kelancaran kegiatan instansi sebagai pelayan masyarakat. Supaya kinerja mereka makin baik, pemerintah pusat dan daerah perlu mengelola pegawai dengan maksimal, salah satunya lewat pengendalian internal dan penerapan prinsip *good governance*. Adanya akuntabilitas juga penting, karena pegawai dituntut untuk menjalankan

tugasnya dengan benar dan bisa mempertanggungjawabkannya sesuai wewenangnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana akuntabilitas dan pemahaman prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tambaksari Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa baik akuntabilitas maupun *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, semakin baik pengelolaan internal dan penerapan prinsip *good governance*, semakin meningkat juga kinerja para pegawai.

10. Penelitian yang dilakukan oleh (Estiningtyastuti, 2022) dengan judul “Pengaruh Pemberdayaan Struktural dan Kebijakan Tunjangan Kinerja terhadap Akuntabilitas Kinerja Pegawai pada Kantor BPKD Pemerintah Kabupaten Wonogiri”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh pemberdayaan struktural dan kebijakan pemberian kompensasi berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja pegawai di Kantor BPKD Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini mengumpulkan data dari 110 orang responden lewat kuesioner, dan hasilnya valid dan terpercaya. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda setelah lolos uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin kuat pemberdayaan struktural dan semakin baik kebijakan tunjangan kinerja, semakin tinggi pula akuntabilitas kerja para pegawai. Artinya, kalau pemerintah daerah serius dalam memberdayakan pegawai dan memberikan

tunjangan yang layak, maka pegawai akan bekerja lebih transparan dan bertanggung jawab.

Hasil dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan di atas jika dibandingkan dengan penelitian ini memiliki persamaan, yaitu sama-sama fokus pada kinerja pegawai dalam pelayanan publik, khususnya terkait responsivitas, produktivitas, kualitas, akuntabilitas. Namun ada juga perbedaannya, sebagian penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif sementara penelitian ini di Dinas Kesehatan DIY menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kinerja pegawai dalam memberikan layanan informasi publik.

F. Kerangka Konseptual

1. Pelayanan Publik

Menurut (Widanti, 2022), Penyelenggara pelayanan publik mencakup setiap lembaga pemerintah, perusahaan, badan independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk tujuan tersebut. Kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat merusak tatanan hukum dan aturan yang menjadi dasar kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and*

order) adalah landasan penting dalam membangun demokrasi dan keadilan di masyarakat.

Menurut (Widanti, 2022), Pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, berupa penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk.

Menurut (Dwiyanto, 2018), Pelayanan publik adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan oleh aparatur negara sesuai dengan amanat UUD 1945 alinea ke-4, yang bertujuan untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia dan wilayah negara, meningkatkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta menciptakan ketertiban dunia yang berdasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Berdasarkan pada pemaparan di atas, konklusi dari pelayanan publik adalah elemen penting dalam fungsi negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai hukum. Penyelenggaranya, termasuk lembaga pemerintah dan badan hukum lainnya, berperan dalam menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif. Kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara dapat merusak tatanan hukum, demokrasi, dan keadilan sosial.

2. Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik semakin terealisasi melalui disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan

Informasi Publik. Undang-undang ini mewajibkan lembaga yang dibiayai oleh negara atau masyarakat untuk menyediakan data yang diperlukan publik, khususnya terkait perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program atau kebijakan.

Menurut (Suhendar, 2020), Informasi publik adalah hak yang dimiliki setiap individu, dan diakui secara hukum, sehingga masyarakat berhak untuk mengakses informasi terkait pelaksanaan pemerintahan, partisipasi, dan pengawasan. Menurut Khatarina dalam (Setyaningrum et al., 2008) mengemukakan bahwa informasi hanya dapat dianggap sebagai informasi publik jika dikelola oleh negara, kecuali jika informasi tersebut berkaitan dengan data pribadi individu atau badan hukum yang bersifat privat, yang merupakan milik masyarakat, bukan milik negara. Menurut Suryanto dalam (Setyaningrum *et al.*, 2008) menjelaskan bahwa informasi publik mencakup data historis yang dicatat dan diarsipkan, yang dapat diambil kembali untuk pengambilan keputusan, atau data yang disusun dalam konteks yang lebih berarti untuk disampaikan kepada penerima agar dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan pada pemaparan di atas, konklusi dari informasi publik adalah hak setiap individu untuk mengakses data yang dikelola oleh negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Informasi ini mencakup kebijakan dan pelaksanaan pemerintahan yang penting bagi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Keterbukaan informasi publik

memungkinkan partisipasi dan pengawasan masyarakat, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

3. Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Simbolon (2023), Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yang berarti prestasi kerja atau hasil kerja nyata yang dicapai oleh seseorang. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, setiap organisasi atau lembaga bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen pelaksana atau pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab tertentu, baik secara individu maupun dalam kelompok, guna mewujudkan tujuan yang telah ditargetkan. Sedangkan menurut Irtanto (2020), istilah *performance* juga merujuk pada pencapaian hasil kerja, kualitas penampilan dalam melaksanakan tugas, atau prestasi yang dicapai dalam suatu pekerjaan.

Definisi kinerja menurut Anggraini (2020) kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan sebuah organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, birokrasi dipahami sebagai bentuk organisasi yang cocok untuk masyarakat modern yang mengutamakan efisiensi dalam berbagai aspek. Weber juga berpendapat bahwa birokrasi adalah proses administratif dalam pelayanan pemerintahan yang dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila operasional organisasi diatur layaknya sistem kerja sebuah mesin.

Teori kinerja mencakup empat indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Hal ini dijelaskan oleh Dwiyanto (2021) mengenai kinerja birokrasi dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Secara umum, produktivitas diartikan sebagai rasio antara input dan output, namun pendekatan ini terlalu sempit karena hanya memperhitungkan kuantitas tanpa kualitas atau dampaknya. *General Accounting Office (GAO)* mengembangkan pendekatan yang lebih luas, yang mengukur efisiensi sekaligus pencapaian hasil yang diinginkan. Dalam pelayanan publik, ini berarti produktivitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY diukur berdasarkan kesesuaian target menyelesaikan pekerjaan melalui laporan realisasi sasaran kinerja pegawai (SKP).

b. Kualitas

Isu kualitas layanan publik menjadi penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, karena ketidakpuasan masyarakat sering menciptakan pandangan negatif. Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai indikator utama untuk mengukur kinerja, karena data ini mudah diakses dan murah. Informasi kepuasan juga sering tersedia melalui media massa atau diskusi publik, memudahkan organisasi publik untuk menggunakannya sebagai tolok ukur kinerja. Dengan

demikian, kualitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY diukur melalui seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai dalam survey kepuasan masyarakat (SKM).

c. Responsivitas

Konsep ini penting untuk menilai kinerja organisasi publik, karena menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah mengindikasikan ketidaksesuaian antara pelayanan dan kebutuhan, serta mencerminkan kegagalan organisasi dalam menjalankan misinya dan memenuhi harapan publik; organisasi dengan responsivitas rendah cenderung memiliki kinerja yang buruk. Dengan demikian, responsivitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY diukur berdasarkan kecepatan dalam merespons jumlah permohonan informasi.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas menjadi indikator penting dalam menilai apakah kebijakan dan aktivitas organisasi publik selaras dengan kehendak masyarakat. Penilaian kinerja organisasi publik tidak hanya berdasarkan ukuran internal pemerintah, tetapi juga harus mempertimbangkan perspektif eksternal, yaitu apakah kebijakan tersebut mencerminkan nilai dan norma masyarakat. Akuntabilitas publik dianggap tinggi jika kebijakan dinilai benar, dapat diterima, dan sesuai dengan norma sosial yang ada. Akuntabilitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dapat

diukur dari penerapan sistem manajemen kinerja melalui laporan tahunan informasi publik.

Menurut (Widanti, 2022), Pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, berupa penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk.

Berdasarkan pada pemaparan di atas, konklusi dari kinerja pelayanan publik merupakan hasil nyata dari pelaksanaan tugas organisasi dalam mencapai tujuan, yang diukur melalui produktivitas, kualitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Kinerja ini mencerminkan seberapa efektif, efisien, dan bertanggung jawab organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan pelayanan yang sesuai standar hukum dan harapan publik.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong dalam (Qotrun, 2021), Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang subjek penelitian, termasuk menjelaskan perilaku, persepsi, motivasi, dan aspek lainnya. Dengan demikian, metode deskriptif kualitatif dapat digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai Dinas

Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan. Hasil dari penelitian ini berupa interpretasi dalam bentuk narasi tertulis yang berasal dari informan dan perilaku yang diamati.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi ini dipilih karena memudahkan akses untuk mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan, baik dari segi ketersediaan informan, dokumen, maupun cara pengumpulan datanya.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini melibatkan informan yang bisa memberikan penjelasan yang jelas. Metode yang digunakan untuk memilih informan adalah *purposive sampling*, yaitu memilih narasumber berdasarkan kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang relevan dengan topik yang dibahas. Adapun informan dalam riset ini adalah:

Tabel 1.2 Data Informan Pegawai Dinas Kesehatan DIY

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Bidang	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1.	Suseno, S.Gz., M.P.H	56	Laki-laki	Sub Bagian Umum	Kepala Sub Bagian Umum	S-2 Kesehatan Masyarakat
2.	Triana Melly Pamungkas, S.KM	37	Perempuan	PPID Pembantu	Sekretariat Analis Sistem Informasi	S-1 Kesehatan Masyarakat
3.	Fitria Khoirul Fatikhin, S.T	39	Perempuan	Urusan Pengelola Informasi	Sekretariat Analis Sistem Informasi	S-1 Teknik Informatika

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Bidang	Jabatan	Tingkat Pendidikan
4.	Raden Sanjoyo, S.Kom., M.P.H.	40	Laki-laki	Urusan Penyelesaian Sengketa Informasi	Sekretariat Penelaah Teknis Kebijakan	S-2 Kesehatan Masyarakat
5.	Nur Septi Setyawati, S.Tr.Kes Gigi	26	Perempuan	Urusan Pelayanan Informasi	Sekretariat Pengelola Kesehatan Rujukan	D-4 Kesehatan Gigi

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 1. 3 Data Informan Masyarakat

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Bidang	Tingkat Pendidikan
1.	Ani Nurdayati	22	Perempuan	Masyarakat	S-1 Ilmu Pemerintahan
2.	Muhammad Fatoni	20	Laki-laki	Masyarakat	S-1 Ilmu Keperawatan
3.	Umi Wulandari	20	Perempuan	Masyarakat	S-1 Ilmu Keperawatan

Sumber: Data diolah 2025

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sugiyono dalam (Miharjo, 2020), Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan teknik lainnya. Dalam penelitian ini, teknik observasi dilakukan dengan mengamati langsung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Kesehatan DIY. Tujuannya adalah memperoleh gambaran faktual mengenai proses pelayanan, mulai dari penerimaan laporan hingga tindak lanjut, serta menilai kualitas pelayanan, sikap pegawai, dan ketersediaan sarana pendukung.

b. Wawancara

Teknik wawancara menurut Zuriyah dalam (Fiantika et al., 2022), yaitu sebuah interaksi antara orang-orang untuk mengumpulkan informasi melalui tanya jawab secara lisan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan informasi publik di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur dan dilakukan kepada informan yang telah dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan peran dan keterlibatan mereka dalam layanan informasi publik. Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi dalam praktik pelayanan informasi publik.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Zuriyah dalam (Fiantika et al., 2022) yaitu teknik pengumpulan data dilakukan melalui arsip, catatan aktivitas, dan peristiwa, yang juga merupakan sebuah kajian. Peneliti mengumpulkan berbagai dokumen relevan seperti foto kegiatan pelayanan, hasil transkrip wawancara, laporan tahunan layanan informasi publik, serta hasil survei kepuasan masyarakat. Dokumen-dokumen ini dianalisis sebagai bukti pendukung dan juga sebagai sarana untuk melakukan verifikasi terhadap data yang telah diperoleh sebelumnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data berdasarkan pendapat Noeng Muhadjir dalam (Ahmad & Muslimah, 2021) adalah Upaya untuk menemukan dan menggantikan data hasil wawancara, observasi secara sistematis bertujuan agar peneliti dapat memahami kasus yang sedang diteliti dan menyajikan temuan-temuan yang relevan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pemahaman, analisis harus dilanjutkan dengan pencarian makna dari data yang diperoleh. Menurut sudut pandang dari Miles dan Huberman dalam (Winarni, 2018) tentang analisis data terbagi menjadi tiga point, diantaranya:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti mengambil inti dari informasi, menekankan hal-hal yang penting, fokus pada aspek-aspek esensial, serta membuatnya lebih ringkas. Dengan demikian, hasil dari reduksi data ini akan memperjelas gambaran yang ada dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian ini dilakukan berdasarkan hasil proses reduksi dalam bentuk narasi teks. Dalam penyajian ini, garis besar disampaikan secara terstruktur dan singkat agar mudah diterima dan paham terhadap suatu hal tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Upaya menarik kesimpulan ini diperoleh melalui analisis data yang sudah dilakukan. Selain itu, kesimpulan tersebut menjadi

jawaban atas pertanyaan yang ada. Dengan demikian, ini akan menghasilkan temuan baru.

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Sejarah Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Sejak Sri Sultan Hamengku Buwono IX mengumumkan bahwa Daerah Kasultanan Yogyakarta secara resmi menjadi bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tahun 1945, instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan di wilayah ini mulai beroperasi. Pada masa awal, instansi ini dikenal dengan nama Djawatan Kesehatan Rakyat Yogyakarta, yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Yogyakarta dan sekitarnya. Tanggung jawab yang diemban mencakup pemulihan kesehatan, penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kesehatan, serta pencegahan berbagai penyakit. Saat pertama kali dibentuk, Djawatan Kesehatan Rakyat Yogyakarta berkantor di Jl. Kyai Mojo No. 56, Yogyakarta.

Seiring berjalannya waktu, perubahan organisasi dan penyesuaian fungsi pun terjadi. Pada tahun 1968, nama Djawatan Kesehatan Rakyat Yogyakarta diubah menjadi Dinas Kesehatan Rakyat DIY. Perubahan ini juga diikuti dengan perluasan tugas dalam mengelola administrasi kesehatan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Namun, transformasi organisasi tidak berhenti di situ. Pada tahun 1975, institusi ini kembali mengalami perubahan nama menjadi Dinas Kesehatan Provinsi DIY, yang menandakan peningkatan tanggung jawab dalam mengurus bidang kesehatan secara lebih

luas. Pada periode ini, Dinas Kesehatan Provinsi DIY memiliki struktur organisasi yang lebih kompleks dengan berbagai bagian yang mengurus aspek kesehatan secara lebih spesifik, di antaranya bagian tata usaha, sub dinas pemulihan kesehatan, sub dinas pencegahan penyakit, sub dinas pembinaan kesehatan lingkungan, sub dinas penyuluhan kesehatan, serta sub dinas pembinaan kesejahteraan ibu dan anak.

Dalam upaya memperbaiki sistem administrasi daerah melalui desentralisasi, Pemerintah Pusat mengeluarkan kebijakan pada tahun 2000 yang menggabungkan beberapa instansi terkait, yaitu Kantor Wilayah Kesehatan Yogyakarta, Kantor Wilayah Sosial Yogyakarta, Dinas Kesehatan Provinsi DIY, serta Dinas Sosial Provinsi DIY. Gabungan dari institusi-institusi ini kemudian membentuk Dinas Kesehatan Sosial (Dinkesos). Sebagai dampak dari penggabungan tersebut, kantor Dinas Kesehatan yang sebelumnya berada di Jl. Kyai Mojo No. 56 dipindahkan ke Jl. Tompeyan No. 21, Yogyakarta. Namun, kebijakan ini tidak berlangsung lama. Pada tahun 2003, Pemerintah Pusat kembali melakukan restrukturisasi, dengan memisahkan kembali urusan kesehatan dari urusan sosial. Dengan kebijakan ini, Dinas Kesehatan DIY dan Dinas Sosial DIY berdiri sebagai dua institusi yang terpisah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Perubahan lokasi kantor Dinas Kesehatan DIY kembali terjadi pada tahun 2019, sejalan dengan keputusan yang tertuang dalam Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 345/kep/2018 yang diterbitkan pada 3 Desember 2018. Dalam keputusan tersebut, ditetapkan bahwa kantor

Dinas Kesehatan DIY akan berpindah ke Jl. Gondosuli No. 6, Yogyakarta, yang hingga saat ini menjadi lokasi resmi operasional Dinas Kesehatan DIY. Melalui berbagai perubahan organisasi dan lokasi kantor yang telah terjadi sejak awal berdirinya, Dinas Kesehatan DIY terus menjalankan tugasnya dalam memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat, menyesuaikan diri dengan kebijakan pemerintah, serta memperbaiki sistem pelayanan agar semakin efektif dan efisien.

B. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

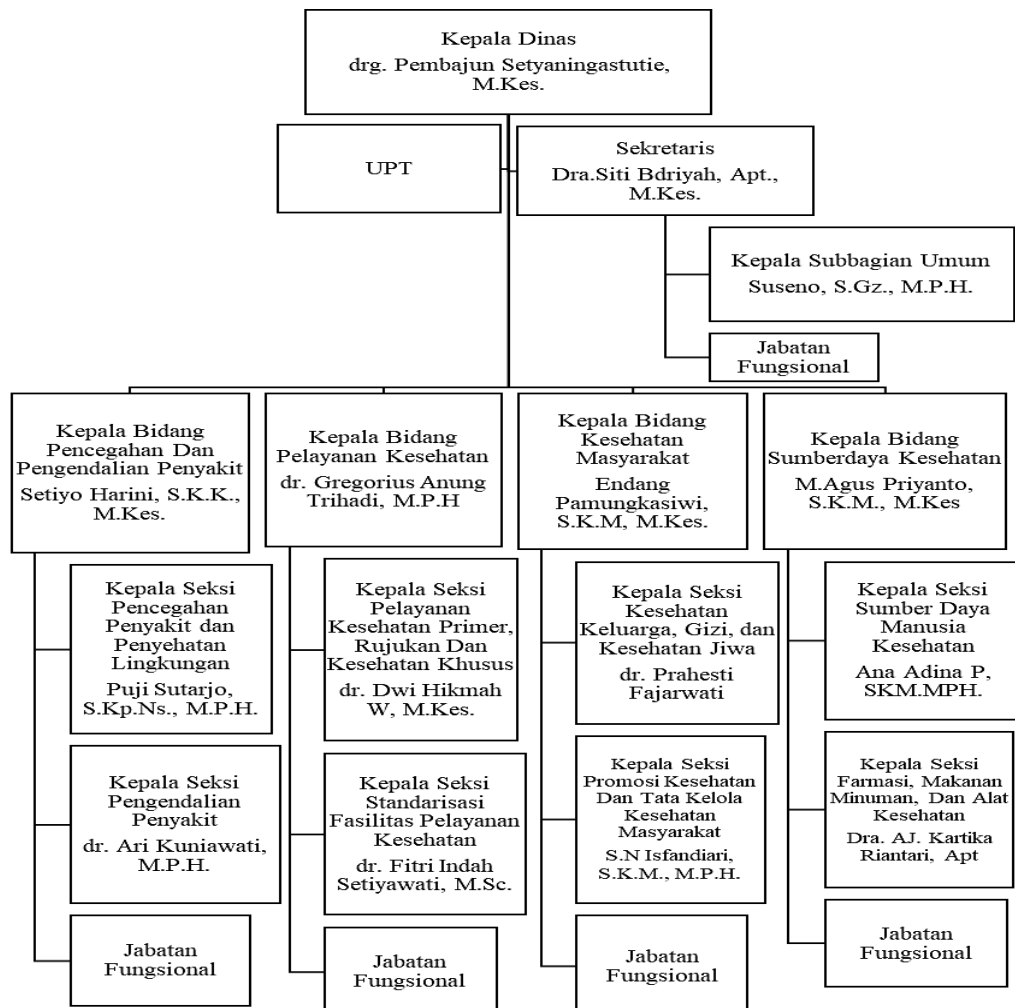
Bagan berikut merupakan gambaran struktur organisasi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 109 Tahun 2022. Peraturan ini mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja Dinas Kesehatan. Bagan ini mencerminkan hierarki serta pembagian tanggung jawab di antara berbagai posisi dan bidang yang ada di dinas tersebut. Bagan organisasi ini diawali dengan Kepala Dinas sebagai pemimpin utama, dibantu Sekretaris dalam administrasi dan koordinasi. Struktur ini mencakup empat bidang utama:

1. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit – Mengelola pencegahan penyakit dan penyehatan lingkungan.
2. Pelayanan Kesehatan – Mengelola layanan kesehatan primer, rujukan, dan fasilitas khusus.
3. Kesehatan Masyarakat – Mengelola promosi kesehatan, gizi, dan kesehatan jiwa.

4. Sumber Daya Kesehatan – Mengelola sumber daya manusia, fasilitas, dan alat medis.

Setiap bidang didukung seksi-seksi untuk tugas spesifik, kelompok jabatan fungsional, dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) serta Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) yang mendukung operasional, memastikan pelayanan kesehatan optimal di Yogyakarta.

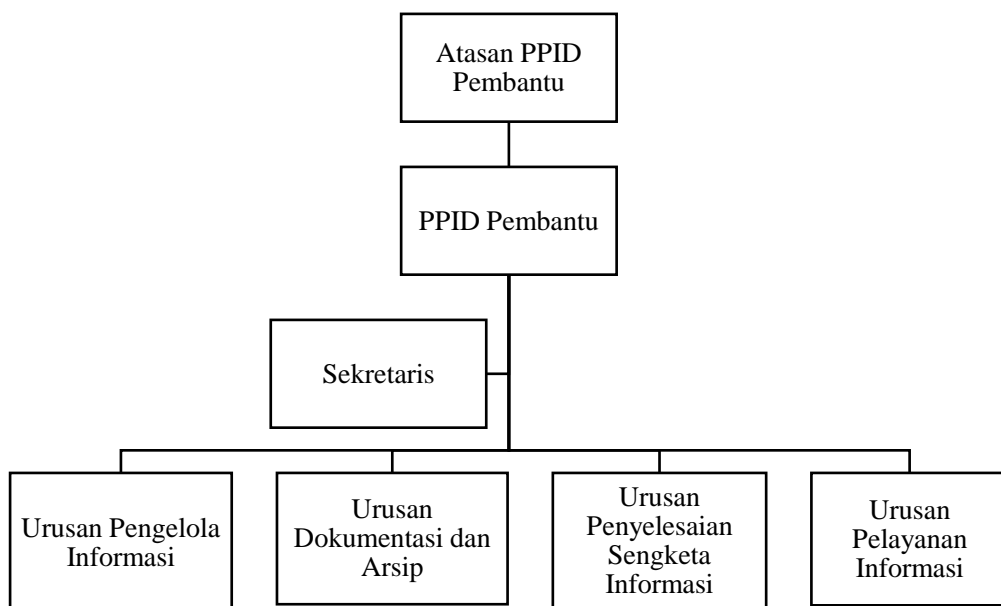
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta 2023



Sumber: Website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Adapun Struktur organisasi PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY mendukung transparansi dan pelayanan informasi publik dengan mengelola data, arsip, sengketa, dan pelayanan informasi. Atasan PPID Pembantu memimpin, dibantu PPID Pembantu yang mengkoordinasikan tugas, serta Sekretaris yang mendukung operasional. Terdapat empat urusan utama: Pengelola Informasi, Dokumentasi dan Arsip, Penyelesaian Sengketa Informasi, serta Pelayanan Informasi, yang bekerja untuk memastikan pengelolaan informasi yang efektif dan akuntabel.

Bagan 2.2 Struktur Organisasi PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY



Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan

Tata Kerja Dinas Kesehatan dapat diketahui tugas pokok dan fungsi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Tugas Dinas Kesehatan DIY

Dinas mempunyai fungsi membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan.

2. Fungsi Dinas Kesehatan DIY

- a. Menyusun program kerja dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- b. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kesehatan;
- c. Melaksanakan upaya pencegahan serta pengendalian penyakit;
- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik dasar, rujukan, maupun kesehatan khusus, serta memastikan mutu dan akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan primer, rujukan, dan lainnya;
- e. Menjalankan program kesehatan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan;
- f. Mengelola sumber daya kesehatan agar dapat digunakan secara optimal;
- g. Mengembangkan layanan kesehatan tradisional sebagai alternatif atau pelengkap;
- h. Memberikan fasilitasi dalam penyelenggaraan urusan kesehatan di tingkat Kabupaten/Kota;
- i. Memberdayakan sumber daya manusia serta mitra kerja dalam bidang kesehatan;
- j. Melaksanakan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pembinaan, dan pengawasan terhadap urusan pemerintah di bidang kesehatan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota;

- k. Menjalankan tugas administrasi dan kesekretariatan dinas;
- l. Melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan yang diberikan;
- m. Melakukan pemantauan, evaluasi, serta menyusun laporan terkait pelaksanaan kebijakan kesehatan;
- n. Menyusun laporan mengenai pelaksanaan tugas dinas secara berkala; dan
- o. Melaksanakan tugas tambahan dari Gubernur sesuai dengan peran dan fungsi dinas.

D. Layanan Informasi Publik Pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Kebijakan mengenai Layanan Informasi Publik di Indonesia didasarkan pada ketentuan dalam Pasal 28 huruf F UUD 1945, yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk berkomunikasi serta memperoleh informasi. Hak ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, tetapi juga untuk mendukung pengembangan diri dan meningkatkan interaksi dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, akses terhadap informasi diakui sebagai bagian dari hak asasi manusia yang fundamental.

Lebih lanjut, hak atas informasi ini diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-undang ini mengatur bahwa setiap badan publik berkewajiban untuk menyediakan, memberikan, dan mempublikasikan informasi yang berada dalam wewenangnya kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar publik dapat

mengakses informasi dengan mudah dan transparan, sehingga tercipta pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel.

Namun, tidak semua informasi dapat dibuka untuk umum. Undang-undang ini juga menetapkan adanya pengecualian terhadap informasi tertentu yang bersifat rahasia atau dapat mengganggu kepentingan negara, keamanan, atau privasi individu. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan keterbukaan informasi dapat berjalan seimbang antara hak masyarakat untuk mengetahui dan perlindungan terhadap informasi yang tidak boleh diakses sembarangan. Adapun jenis layanan informasi publik yang ada di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Informasi Vaksinasi

Layanan informasi vaksinasi yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (Dinkes DIY) merupakan bagian integral dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kekebalan masyarakat terhadap berbagai penyakit menular, terutama *COVID-19* dan *Japanese Encephalitis (JE)*. Vaksinasi bertujuan untuk menimbulkan atau meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu penyakit, sehingga apabila terpapar dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan.

Dinkes DIY menyediakan berbagai jenis vaksinasi, termasuk dosis pertama, kedua, dan booster untuk *COVID-19*. Jenis vaksin yang digunakan meliputi *AstraZeneca*, *Moderna*, *Pfizer*, *Sinovac*, dan *Covovax*. Vaksinasi ini tersedia secara gratis dan dapat diakses oleh seluruh

masyarakat tanpa memandang domisili atau asal KTP, sehingga memudahkan warga luar daerah yang berada di Yogyakarta untuk mendapatkan vaksinasi.

Selain itu, Dinas Kesehatan DIY juga mengadakan program imunisasi massal untuk penyakit Japanese Encephalitis (JE), yang ditujukan untuk sekitar 600 ribu anak usia 9 bulan sampai 15 tahun. Program ini berlangsung serentak mulai tanggal 3 September sampai 31 Oktober 2024, dan bisa diikuti di tempat-tempat seperti puskesmas, posyandu, sekolah, atau pos imunisasi lainnya. Imunisasi JE ini penting banget karena penyakitnya bisa bikin radang otak yang cukup parah, bahkan bisa bikin anak mengalami gangguan atau disabilitas permanen kalau nggak ditangani.

Untuk memudahkan akses informasi dan pendaftaran vaksinasi, Dinkes DIY menyediakan portal online melalui situs [AyoVaksin](#). Melalui portal ini, masyarakat dapat melihat jadwal vaksinasi, jenis vaksin yang tersedia, serta melakukan pendaftaran secara online. Selain itu, Dinkes DIY juga aktif memberikan informasi terkini mengenai vaksinasi melalui situs resmi dan media sosial mereka.

2. Informasi Kuota Magang di Dinas Kesehatan DIY

Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (Dinkes DIY) menyediakan layanan magang atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi siswa dan mahasiswa yang ingin mendapatkan pengalaman langsung di bidang kesehatan. Salah satu unit yang menerima peserta magang adalah

Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi (BLKK) DIY. Program ini bertujuan memberikan pengalaman praktis di sektor kesehatan, memungkinkan peserta untuk memahami dan terlibat langsung dalam kegiatan laboratorium dan kalibrasi alat kesehatan.

Untuk mengikuti program magang di BLKK DIY, calon peserta harus mengirimkan surat permohonan resmi kepada pihak BLKK. Setelah surat diterima, pihak BLKK akan memberikan balasan terkait penerimaan atau penolakan permohonan tersebut. Jika diterima, peserta akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Biaya ini bervariasi tergantung pada jenjang pendidikan dan jenis kegiatan yang akan dilakukan selama magang. Sebagai contoh, untuk mahasiswa Diploma 3, biaya magang per minggu adalah Rp50.000, sementara untuk Strata 1 adalah Rp80.000, dan Strata 2 sebesar Rp140.000. Biaya tambahan mungkin dikenakan tergantung pada jenis kegiatan teknis laboratorium yang diikuti.

Proses magang meliputi beberapa tahapan, mulai dari pengiriman surat permohonan, penerimaan dan balasan surat, pembayaran biaya PKL, pelaksanaan PKL/magang, hingga pelaporan kepada petugas yang ditunjuk. Selama pelaksanaan magang, peserta diharapkan mematuhi semua peraturan dan prosedur yang berlaku di BLKK DIY. Informasi lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan magang dapat ditemukan di situs resmi BLKK DIY

Kuota magang di BLKK DIY terbatas dan dapat berubah sesuai dengan kebutuhan instansi. Oleh karena itu, calon peserta disarankan untuk

menghubungi Dinas Kesehatan DIY atau unit terkait untuk memperoleh informasi terbaru mengenai kuota, persyaratan, dan prosedur pendaftaran.

3. Informasi Balai Pelatihan Kesehatan

Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Kesehatan DIY yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di bidang kesehatan. Bapelkes bertugas merencanakan, menyelenggarakan, dan mengevaluasi pelatihan bagi tenaga kesehatan dan masyarakat, dengan tujuan utama meningkatkan kompetensi dan kualifikasi peserta pelatihan. Fungsi utama Bapelkes mencakup penyusunan program kerja, penyelenggaraan pelatihan manajemen dan teknis kesehatan, pengembangan metode pelatihan, serta pengelolaan laboratorium untuk keperluan pelatihan. Selain itu, Bapelkes juga membangun kemitraan dan melaksanakan tugas administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di wilayah tersebut.

Bapelkes DIY menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk layanan pelatihan, layanan non-pelatihan, dan layanan penunjang pelatihan. Layanan pelatihan meliputi pelatihan manajemen dan teknis kesehatan bagi tenaga kesehatan serta pelatihan keterampilan kesehatan bagi masyarakat. Layanan non-pelatihan mencakup penyelenggaraan pengelolaan laboratorium lapangan serta laboratorium kelas untuk pelatihan kesehatan. Layanan penunjang pelatihan mencakup pengembangan metode pelatihan dan pengembangan kemitraan pelatihan

bidang kesehatan. Bapelkes juga menyediakan fasilitas seperti ruang kelas, ruang auditorium, ruang diskusi, ruang teater, ruang laktasi, ruang olahraga/gym, ruang makan, laboratorium kelas, perpustakaan, musholla, dan innovation corner. Informasi lebih lanjut mengenai layanan dan fasilitas Bapelkes dapat diakses melalui situs resmi mereka di bapelkes.jogjaprov.go.id.

4. Informasi Legalisir STR (Surat Tanda Registrasi) dan STRTTK (Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian)

Layanan legalisasi Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK) di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan proses penting untuk memastikan keabsahan dokumen registrasi tenaga kesehatan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan. Proses legalisasi ini bertujuan untuk memberikan pengesahan resmi dari Dinas Kesehatan DIY terhadap dokumen STR dan STRTTK, yang diperlukan oleh tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik profesional mereka.

Untuk melakukan legalisasi, pemohon diwajibkan menunjukkan dokumen asli STR atau STRTTK. Jumlah lembar yang dapat dilegalisasi dibatasi, yaitu maksimal 5 lembar untuk STR dan maksimal 3 lembar untuk STRTTK. Berkas-berkas tersebut harus dimasukkan ke dalam map atau amplop yang rapi sebelum diserahkan ke Dinas Kesehatan DIY. Proses legalisasi ini memastikan bahwa dokumen yang dimiliki oleh tenaga

kesehatan sah dan diakui secara resmi, mendukung kelancaran praktik profesional di bidang kesehatan.

Informasi lebih lanjut mengenai prosedur dan persyaratan legalisasi STR dan STRTTK dapat diperoleh dengan mengunjungi situs resmi Dinas Kesehatan DIY di dinkes.jogjaprovo.go.id. Di situs tersebut, terdapat informasi terkini mengenai layanan legalisasi, termasuk pengumuman dan panduan yang dapat membantu pemohon dalam proses legalisasi dokumen mereka.

Selanjutnya terdapat informasi yang dikecualikan meliputi:

1. Dokumen kepegawaian yang terdiri dari (a) Hasil pemeriksaan kesehatan pegawai dan pejabat (kecuali yang bersangkutan), (b) Nilai hasil tes (tes potensi akademik, psikotes, tes kesehatan dan kebugaran, wawancara dan EBA) dalam rangka penyalangan/penerimaan ASN dan Tenaga Bantu, termasuk hasil psikotes bagi PNS dan pegawai BLU dalam rangka mutasi jabatan (kecuali yang bersangkutan).
2. Data pengguna obat narkotika dan psikotropika (nama dan alamat)
3. Hasil Test Pemeriksaan Kesehatan
4. Data pribadi penderita HIV/AIDS dan penyakit pandemik (nama dan alamat)
5. Data Pribadi binaan, data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial, dan penerima bantuan
6. Data pribadi dan identitas korban kekerasan Perempuan dan Anak

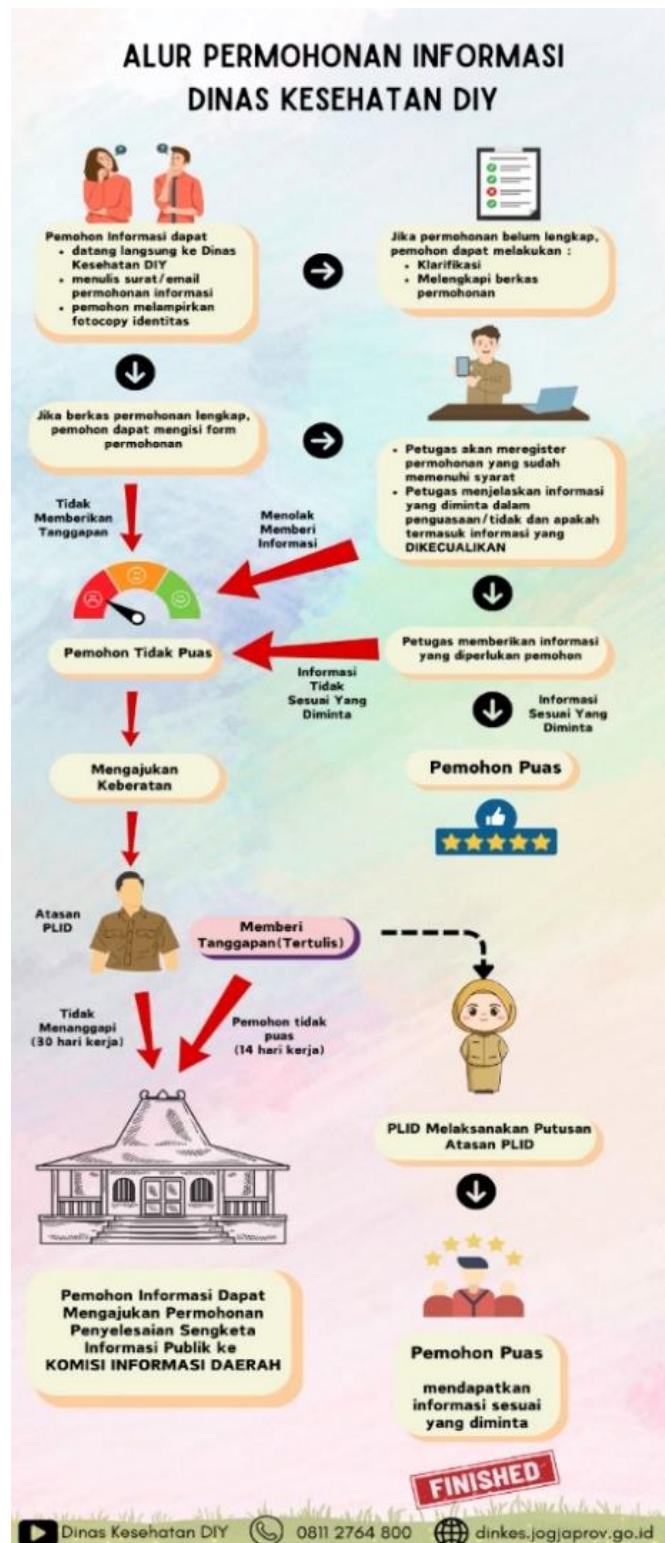
7. Data pribadi hutang pasien pada rumah sakit (nama alamat, dan jumlah hutang)
8. Data dan isi rekam medis pasien
9. Hasil Pemeriksaan Kesehatan Jiwa Untuk Kepentingan Penegakan Hukum atau Visum ed Repertum
10. Foto atau video pasien tampak muka
11. Data audit medik dan laporan kasus

Badan publik juga diwajibkan membangun sistem informasi dan dokumentasi yang efektif agar layanan informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan akurat. Ketentuan ini diperkuat oleh Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 serta Peraturan Daerah DIY Nomor 4 Tahun 2021 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi publik meliputi data yang dihasilkan, disimpan, atau dikelola oleh badan publik yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Di Pemerintah Daerah DIY, Gubernur menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi publik. Pada tahun 2023, Gubernur DIY mengeluarkan Keputusan Nomor 101/KEP/2023 untuk menetapkan PPID di lingkungan Pemerintah Daerah DIY.

Selanjutnya, disajikan gambar mengenai alur permohonan informasi publik Dinas Kesehatan DIY.

Gambar 2. 1 Alur Permohonanan Informasi Publik Dinas Kesehatan DIY



Sumber: *Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta*

Berdasarkan gambar yang disertakan, dapat dilihat bahwa proses pengajuan permohonan informasi di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta disusun secara teratur melalui serangkaian langkah mekanisme yang sistematis, seperti yang dijelaskan berikut ini:

1. Pemohon informasi mengajukan permohonan secara resmi ke Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan tujuan memperoleh data atau informasi yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, disertai identitas dan penjelasan rinci terkait informasi yang diminta.
2. Jika berkas permohonan dinyatakan lengkap, proses akan langsung dilanjutkan sesuai prosedur. Namun, apabila terdapat kekurangan, pemohon akan diminta untuk segera melengkapi dokumen yang diperlukan agar permohonan dapat diproses lebih lanjut.
3. Dinas Kesehatan akan memproses permohonan apabila berkas yang diajukan dinyatakan lengkap. Namun, jika berkas belum memenuhi persyaratan, pemohon diwajibkan memperbaiki dan melengkapi dokumen agar permohonan dapat diproses lebih lanjut.
4. Setelah permohonan selesai diproses, Dinas Kesehatan akan menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Apabila pemohon merasa puas dengan informasi yang diterima, proses dinyatakan selesai. Namun, jika pemohon tidak puas, mereka memiliki hak untuk mengajukan keberatan sesuai mekanisme yang berlaku.

Selanjutnya dalam rangka memberikan pelayanan informasi publik yang transparan dan efisien, Dinas Kesehatan DIY telah menetapkan jadwal waktu pelayanan. Penjadwalan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Pelayanan informasi tersedia pada hari-hari tertentu dengan jam yang telah ditentukan.

Tabel 2. 1 Jadwal Pelayanan Informasi Publik

Hari	Jam Pelayanan	Istirahat
Senin – Kamis	08.00-16.00 WIB	12.00-13.00 WIB
Jum'at	08.00-14.30 WIB	11.30-12.30 WIB

(Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY, 2023)

Dengan adanya tabel waktu pelayanan ini, pemohon informasi dapat merencanakan kunjungan atau pengajuan permohonan mereka sesuai dengan jam yang telah ditetapkan. Selain itu, penting untuk diingat bahwa pelayanan informasi tidak dipungut biaya. Masyarakat dapat mengajukan permohonan secara mandiri tanpa khawatir tentang biaya tambahan. Dinas Kesehatan DIY berkomitmen untuk memberikan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan informasi yang disediakan tidak dikenakan biaya. Namun, untuk proses penggandaan informasi, pemohon memiliki opsi untuk melakukannya secara mandiri. Biaya yang timbul dari penggandaan tersebut akan menjadi tanggung jawab pemohon informasi.

Dalam rangka memberikan layanan informasi publik, Dinas Kesehatan DIY menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi antara lain:

1. Website atau Email

Gambar 2. 2 Website dan Email Dinkes DIY



Sumber: https://dinkes.jogjaprov.go.id/informasi_publik/view/12

Alamat website PPIDP Dinas Kesehatan DIY : <http://dinkes.jogjaprov.go.id>

Alamat email Dinas Kesehatan DIY : dinkes@jogjaprov.go.id

2. Hotline

0811 2764 800

3. Media Sosial

Instagram : @dinas_kesehatan_diy

Facebook : @dinas_kesehatan_diy

Tiktok : dinkesdiy

4. Telephone dan Faximile

(0274) 563153

(0274) 512368

5. Melalui Jasa Pos/Persuratan

Pemohon dapat mengirimkan surat melalui jasa pos, ditujukan kepada:

“Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (PPIDP) d/a.

Dinas Kesehatan DIY Jalan Gondosuli Nomor 6 Kota Yogyakarta Kode Pos 55231.

6. Datang Langsung

Pemohon dapat datang langsung ke desk Layanan Informasi Publik Dinas Kesehatan DIY dengan alamat Jalan Gondosuli Nomor 6 Kota Yogyakarta.

BAB III

KINERJA DINAS KESEHATAN DIY DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

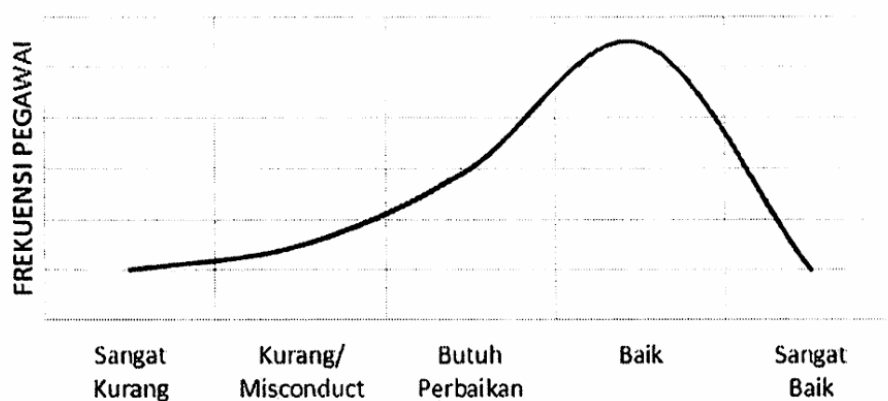
Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menyajikan analisis dan pembahasan terkait temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Pembahasan ini berfokus pada kinerja pegawai dalam memberikan layanan informasi publik berdasarkan indikator produktivitas, kualitas, responsivitas, dan akuntabilitas sebagaimana dirumuskan dalam teori kinerja birokrasi. Setiap indikator akan dianalisis secara mendalam untuk memahami sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang perbaikan yang ada di lapangan.

A. Produktivitas Kinerja Pegawai dalam Memberikan Layanan Informasi Publik.

Untuk melihat hubungan antara pencapaian kinerja organisasi dan kinerja individu pegawai, bisa dilihat data yang ditampilkan dalam grafik dan tabel. Grafik 3.1 menunjukkan bahwa saat kinerja organisasi secara keseluruhan dinilai baik, sebagian besar pegawainya juga memiliki kinerja yang berada pada level yang sama, meskipun ada sedikit variasi. Hal ini sejalan dengan isi Tabel 3.1 yang menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) berhasil mencapai target kerja sesuai ekspektasi. Produktivitas kerja pegawai dalam memberikan layanan informasi publik

terlihat dari berbagai aspek yang menunjukkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Salah satu indikator utamanya adalah bagaimana mereka menyelesaikan tugas-tugas bulanan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang tercantum dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Dalam pelaksanaannya, penyusunan dokumen ditargetkan selesai dalam waktu satu bulan, dan data menunjukkan bahwa target ini berhasil dicapai. Hal ini dapat dilihat pada grafik dan tabel berikut:

Grafik 3. 1 Distribusi Predikat Kinerja Pegawai dengan Capaian Kinerja Organisasi baik



Sumber: Dokumen Penilaian SKP 2024

Berdasarkan grafik distribusi predikat kinerja pegawai dengan capaian kinerja organisasi “Baik” menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada kategori kinerja “Baik”, yang ditandai dengan puncak kurva di titik tersebut. Hanya sedikit pegawai yang masuk dalam kategori “Sangat Baik”, “Butuh Perbaikan”, atau bahkan “Kurang/Misconduct” dan “Sangat Kurang”, yang frekuensinya jauh lebih rendah. Pola ini mencerminkan bahwa ketika kinerja organisasi secara keseluruhan dinilai baik, maka distribusi kinerja individu umumnya juga cenderung berada pada tingkat yang baik, meskipun tetap ada variasi di antara pegawai.

**Tabel 3. 1 Hasil Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa
Yogyakarta**

Hasil kerja					
No	Rencana Hasil Kerja Pimpinan yang Diintervensi	Rencana Hasil Kerja	Indikator Kinerja Individu	Target/ Sesuai Ekspektasi	Realisasi Berdasarkan Bukti Dukung
1	Terlaksanakannya Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Terlaksanakannya Forum Perangkat Daerah	Notulensi Peran Lintas Sektor	1 - 1 Dokumen	1 Dokumen berdasarkan dokumen arsip
2	Terlaksanakannya Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Tersedia bahan dan Data penyusunan Renja 2025 (APBD, DAK & APBN)	Bahan dan data penyusunan renja tahun 2025	1 - 1 Dokumen	1 Dokumen berdasarkan dokumen arsip
3	Terlaksananya penyusunan dokumen perencanaan perangkat daerah	Tersedia bahan dan Data penyusunan Renja 2024 (APBD, DAK & APBN)	Bahan dan data penyusunan renja tahun 2024	2 - 2 Dokumen	2 dokumen berdasarkan dokumen arsip
4	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Tersedia bahan penyusunan LKPJ, LKJIP, dan LPPD	Bahan dan data penyusunan LKPJ	1 - 1 Dokumen	1 dokumen berdasarkan rekapitulasi data

Hasil kerja					
No	Rencana Hasil Kerja Pimpinan yang Diintervensi	Rencana Hasil Kerja	Indikator Kinerja Individu	Target/ Sesuai Ekspektasi	Realisasi Berdasarkan Bukti Dukung
		dari bidang-bidang			
5	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Tersusunnya dokumen LKPJ, LKJIP dan LPPD	Dokumen LKPJ	1 - 1 Dokumen	1 dokumen berdasarkan laporan hasil kegiatan
6	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Terarsipnya dokumen LKPJ, LKJIP dan LPPD	Dokumen LKPJ	1 - 1 Dokumen	1 dokumen berdasarkan dokumen arsip
7	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Tersedianya bahan penyusunan LKPJ, LKJIP dan LPPD dari bidang-bidang	Bahan dan data penyusunan LKJIP	1 - 1 Data	1 data berdasarkan dokumen arsip
8	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Tersusunnya dokumen LKPJ, LKJIP, LPPD	Laporan LKJIP	1 - 1 Laporan	1 laporan berdasarkan dokumen arsip
9	Terlaksanakannya pengelolaan sistem	Terarsipnya dokumen LKPJ, LKJIP	Dokumen LKJIP	1 - 1 Dokumen	1 dokumen berdasarkan dokumen arsip

Hasil kerja					
No	Rencana Hasil Kerja Pimpinan yang Diintervensi	Rencana Hasil Kerja	Indikator Kinerja Individu	Target/ Sesuai Ekspektasi	Realisasi Berdasarkan Bukti Dukung
	informasi kesehatan	dan LPPD			
10	Terlaksanakannya penyusunan dokumen perencanaan perangkat daerah	Tersedianya data laporan keuangan SKPD	Bahan dan data provincial health account-partial (PHA-p)	2 - 2 Dokumen	2 dokumen berdasarkan dokumen arsip
11	Terlaksanakannya evaluasi kinerja perangkat daerah	Tersusunnya dokumen laporan keuangan SKPD	Laporan provincial health account-partial (PHA-p)	1 - 1 Laporan	1 laporan berdasarkan dokumen arsip
12	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Terinformasinya aduan melalui website dan PPIDP	Jumlah aduan pada PPIDP	12 - 12 daftar	12 daftar berdasarkan data pengaduan
13	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Tersedianya laporan rekap aduan website dan PPIDP	Laporan dan rekap aduan melalui PPIDP	12 - 12 Laporan	12 laporan berdasarkan dokumen arsip
14	Terlaksanakannya pengelolaan sistem informasi kesehatan	Tersedianya laporan rekap data inovasi	Laporan rekap data inovasi	1 - 1 Laporan	1 laporan berdasarkan dokumen arsip

Sumber: Dokumen Penilaian SKP 2024

Tabel hasil kerja tersebut menggambarkan hubungan antara rencana hasil kerja pimpinan yang diintervensi dengan rencana hasil kerja yang lebih spesifik dan operasional. Secara umum, terdapat tiga kegiatan yang diintervensi, yaitu penyusunan dokumen perencanaan perangkat daerah, pengelolaan sistem informasi kesehatan, dan evaluasi kinerja perangkat daerah. Penyusunan dokumen perencanaan perangkat daerah mendukung kegiatan seperti pelaksanaan forum perangkat daerah, pengumpulan data penyusunan Renja untuk tahun 2024 dan 2025, serta penyediaan data laporan keuangan SKPD. Sementara itu, pengelolaan sistem informasi kesehatan mencakup penyediaan bahan dan penyusunan dokumen LKPI, LKIP, dan LPPD, pengarsipan dokumen-dokumen tersebut, serta pengelolaan aduan dan data inovasi melalui media digital seperti website dan PPIDP. Selain itu, intervensi terhadap evaluasi kinerja perangkat daerah menghasilkan tersusunnya laporan keuangan SKPD. Hubungan antara rencana intervensi pimpinan dan hasil kerja ini menunjukkan keterkaitan erat antara perencanaan strategis pimpinan dan pencapaian teknis-operasional oleh unit pelaksana.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Fitri selaku staff pengelola informasi Dinas Kesehatan DIY mengatakan bahwa:

“Ya, memang ada keterkaitan yang sangat erat antara keduanya. Di Dinas Kesehatan DIY, kami menerapkan perencanaan kinerja secara sistematis yang dimulai dari level pimpinan sampai ke individu pegawai melalui SKP. Rencana kerja pimpinan diturunkan menjadi target-target yang lebih teknis dan operasional di masing-masing unit kerja. Jadi, ketika pegawai menyelesaikan tugas-tugas tersebut sesuai dengan indikator dan target waktu yang sudah ditentukan, secara langsung itu berkontribusi pada capaian kinerja organisasi”. (*Wawancara, 20 Januari 2025*)

Berdasarkan pada keterangan staff pengelola informasi Dinas Kesehatan DIY mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu pegawai dengan capaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan DIY telah menerapkan sistem perencanaan kinerja yang terstruktur dan terintegrasi, dimulai dari pimpinan hingga ke level individu melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Rencana kerja pimpinan tidak berhenti pada tataran strategis, melainkan diturunkan menjadi target-target teknis dan operasional yang harus dicapai oleh masing-masing unit kerja. Dengan mekanisme tersebut, setiap pegawai memiliki peran yang jelas dan terukur dalam mencapai tujuan organisasi. Penyelesaian tugas oleh pegawai sesuai dengan indikator dan target waktu yang ditetapkan secara langsung berdampak pada tercapainya kinerja organisasi.

Selanjutnya terdapat hasil wawancara dengan Yoyok selaku staff penyelesaian sengketa informasi Dinas Kesehatan DIY mengatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan informasi di Dinkes DIY mengikuti SOP, di mana masyarakat atau mahasiswa diminta mengisi form survei kepuasan masyarakat terlebih dahulu. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah ketika data yang diminta tidak tersedia, yang kemudian dijadikan bahan evaluasi. Contoh kendala lain adalah terkait vaksin "Sabtu Sehat," yang harus diarahkan ke pusat karena Dinkes DIY tidak memiliki kewenangan untuk mengintervensi kebijakan tersebut. Untuk memastikan layanan informasi efisien, data diberikan sesuai permintaan, dengan target waktu penyelesaian maksimal 3 hari. Efektivitas komunikasi pegawai dengan masyarakat dievaluasi melalui survei kepuasan masyarakat”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada keterangan staff penyelesaian sengketa informasi Dinas Kesehatan DIY menjelaskan prosedur yang diikuti sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Petugas menyebutkan bahwa ketika masyarakat atau mahasiswa meminta informasi, mereka diharuskan mengisi formulir survei kepuasan masyarakat setelah menerima data yang diminta. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk melibatkan pengguna layanan dalam proses evaluasi, yang dapat memberikan umpan balik berharga bagi peningkatan kualitas layanan. Namun, petugas layanan juga mengakui adanya tantangan dalam memenuhi permintaan data, terutama ketika data yang diminta tidak tersedia. Situasi ini menjadi evaluasi bagi mereka untuk memperbaiki sistem pengelolaan informasi.

Petugas juga mengevaluasi terkait program vaksinasi, seperti dalam kasus “Sabtu Sehat”, di mana mereka tidak memiliki wewenang untuk melarang kebijakan yang ditetapkan oleh pusat. Dalam hal ini, petugas harus mengarahkan masyarakat untuk menghubungi pusat, yang menunjukkan adanya batasan dalam kapasitas mereka untuk memberikan layanan secara langsung. Meskipun demikian, petugas berusaha untuk memastikan bahwa layanan informasi yang diberikan tetap efisien dengan memberikan data sesuai dengan permintaan yang diajukan. Mereka menetapkan target waktu penyelesaian layanan informasi maksimal tiga hari, yang mencerminkan komitmen untuk memberikan respons yang cepat kepada masyarakat. Komunikasi antara pegawai dan masyarakat juga menjadi fokus penting dalam percakapan ini. Petugas menekankan bahwa efektivitas komunikasi dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat, yang berfungsi sebagai alat untuk menilai sejauhmana kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi.

Uraian tersebut sependapat dengan Seno selaku Kepala Subbagian Umum Dinas Kesehatan DIY yang turut menyampaikan pernyataan serupa:







“Layanan informasi publik dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat diakses melalui situs web resmi kami. Dalam pelaksanaannya, tantangan utama yang sering dihadapi adalah keterbatasan data, terutama data yang bersifat tidak rutin. Data rutin tersedia, tetapi untuk data yang lebih spesifik atau tidak umum, masyarakat, mahasiswa, atau lembaga sering diarahkan untuk menggunakan data yang tersedia dalam penelitian. Selain itu, ada data tertentu yang harus dilindungi sesuai dengan aturan. Untuk memastikan efisiensi layanan, petugas tetap mengacu pada SOP yang telah ditetapkan. Penyelesaian setiap permintaan informasi ditargetkan maksimal dalam waktu tiga hari sejak surat diterima, dengan catatan pemohon harus proaktif mengikuti arahan yang diberikan”.(Wawancara, 20 Januari 2025).

Berdasarkan pada keterangan Kepala Subbagian Umum Dinas Kesehatan DIY di atas disebutkan bahwa, Berdasarkan percakapan tersebut, layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat diakses melalui situs web resmi. Proses ini memastikan adanya pedoman yang jelas dan transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Namun, tantangan yang sering dihadapi adalah keterbatasan data, terutama untuk data yang bersifat tidak rutin atau sangat spesifik. Sementara data rutin tersedia secara teratur, masyarakat, mahasiswa, atau lembaga yang membutuhkan data khusus sering diarahkan untuk menggunakan data dari penelitian yang relevan. Selain itu, terdapat jenis data tertentu yang tidak dapat diberikan karena alasan perlindungan data sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam rangka menjaga efisiensi, layanan informasi tetap berpedoman pada SOP dengan target waktu penyelesaian maksimal tiga hari sejak permohonan diterima. Hal ini menunjukkan komitmen

terhadap kecepatan layanan, meskipun keberhasilan proses juga memerlukan keaktifan pemohon untuk mengikuti arahan yang diberikan.

Berikut ini adalah prosedur layanan informasi di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta yang menguraikan langkah-langkah dalam menerima, memproses, dan memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Prosedur ini bertujuan untuk memastikan pelayanan berjalan dengan efektif, efisien, serta transparan.

Tabel 3. 2 Prosedur Layanan Informasi

Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Pengelola Sistem dan Informasi Program	Bidang-Bidang	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Menerima permintaan informasi public dari pemohon tertulis secara keDinasan					Agenda kerja Data dan informasi	10 menit	Informasi pemohon	-
2. Memeriksa kelengkapan permohonan, mengklasifikasi, menelaah informasi yang diminta serta melengkapi persyaratan permohonan informasi					Informasi pemohon Kelengkapan pemohon	4 menit	Informasi pemohon sudah jelas	-
3. Melakukan koordinasi dengan bagian lain untuk menyediakan, melengkapi dan memberikan informasi yang diminta pemohon. Jika informasi sudah lengkap akan diberikan kepada pemohon dan jika belum akan ditanya informasi yang belum lengkap tersebut kepada pemohon dan bagian lain.					Informasi pemohon sudah jelas Koordinasi data, bahan	30 menit	Informasi sesuai permintaan pemohon	-
4. Menyerahkan informasi yang diminta pemohon.					Informasi sesuai permintaan pemohon	5 menit	Informasi sesuai permintaan pemohon	-
5. Memberikan kelengkapan persyaratan pemohon yang diminta sebelumnya dan kelengkapan administrasi lainnya sebelum meninggalkan kantor.					Informasi sesuai permintaan pemohon Kelengkapan pemohon	3 menit	selesai	-

Sumber: Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Selain itu, terdapat respons dari Ani selaku masyarakat pengguna layanan yang sedang meminta informasi terkait layanan aplikasi online, menyatakan bahwa:

“Menurut pengalaman saya, layanan di Dinkes DIY lebih efektif dan cepat ketika dilakukan secara langsung dibandingkan melalui email atau WhatsApp yang cenderung lambat. Informasi yang diberikan saat kunjungan langsung sudah cukup sesuai dengan kebutuhan, meskipun masih ada kekurangan dalam memberikan solusi jika informasi yang diminta tidak tersedia. Selain itu, pegawai cukup membantu dengan arahan yang sesuai prosedur, tetapi sistem online seperti “Sisminkada” yang sudah tidak aktif karena sudah menjadi opsi kedua dan digantikan oleh “Srikandi” yang menjadi layanan utamanya, menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi dalam pengelolaan layanan”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan masyarakat di atas dijelaskan bahwa, layanan informasi di Dinas Kesehatan DIY memiliki keunggulan dan kelemahan tertentu. Informan menyatakan bahwa layanan secara langsung lebih efektif dan cepat dibandingkan melalui saluran online seperti email atau WhatsApp, yang dinilai lambat dalam merespons permintaan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas pegawai dalam melayani masyarakat secara tatap muka cukup baik, karena mereka mampu memberikan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan. Namun, terdapat kelemahan dalam hal penyediaan solusi ketika informasi yang diminta oleh masyarakat tidak tersedia, yang mencerminkan masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menangani situasi di luar standar layanan yang ada.

Selain itu, informan menyoroti adanya perubahan sistem layanan informasi, di mana “Sisminkada” yang sebelumnya digunakan, telah digantikan oleh “Srikandi” sebagai layanan utama. Perubahan ini menyebabkan

kebingungan, terutama bagi masyarakat yang masih mengacu pada sistem lama karena informasi terkait peralihan tersebut belum disosialisasikan secara maksimal.

Selanjutnya ditambahkan pula respons dari Toni selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait kuota magang, menyatakan bahwa:

“Saya merasa pegawai Dinkes DIY cukup efisien dalam memberikan layanan informasi, meskipun responsnya terkadang tidak langsung karena adanya tupoksi lain, tetapi tetap dibalas di hari yang sama. Informasi yang saya butuhkan sudah sesuai, meskipun awalnya saya mengalami kendala karena informasi tupoksi Pergub tidak tersedia di website”.(Wawancara, 03 Januari 2025)

Berdasarkan data wawancara masyarakat di atas, kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik dapat dikategorikan cukup efisien. Hal ini tercermin dari kemampuan pegawai dalam merespons pertanyaan dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun terdapat sedikit keterlambatan dalam merespons karena adanya tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) lain, respons yang diberikan masih dalam rentang waktu yang wajar, yaitu pada hari yang sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki keterbatasan waktu, mereka tetap berusaha memberikan layanan yang responsif.

Informasi yang diberikan pegawai juga relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang dalam hal ini menunjukkan profesionalisme pegawai dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, kendala yang muncul terkait informasi tupoksi Pergub yang tidak tersedia di website Dinkes DIY menjadi catatan penting. Kendala ini mengindikasikan

bahwa pengelolaan informasi secara digital, seperti melalui website resmi, masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sumber informasi yang lengkap dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Sesuai dengan hasil observasi pengamatan serta wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, terlihat bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja individu dengan capaian kinerja organisasi. Perencanaan kinerja dilakukan secara sistematis dari pimpinan hingga individu melalui SKP, yang terbukti berdampak pada pencapaian target kerja secara tepat waktu dan sesuai prosedur. Hal ini tercermin dalam data realisasi dokumen perencanaan dan pengelolaan informasi publik yang mencapai target. Di sisi lain, efektivitas layanan informasi publik juga menunjukkan bahwa meskipun sudah sesuai SOP dan target penyelesaian informasi maksimal tiga hari, tetap terdapat kendala seperti keterbatasan data dan wewenang.

Gambar 3.1 Website Dinas Kesehatan DIY



Sumber: https://dinkes.jogjaprov.go.id/informasi_publik/view/12

Gambar 3.2 Pegawai memberikan informasi langsung melalui PPID



Sumber: Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2023

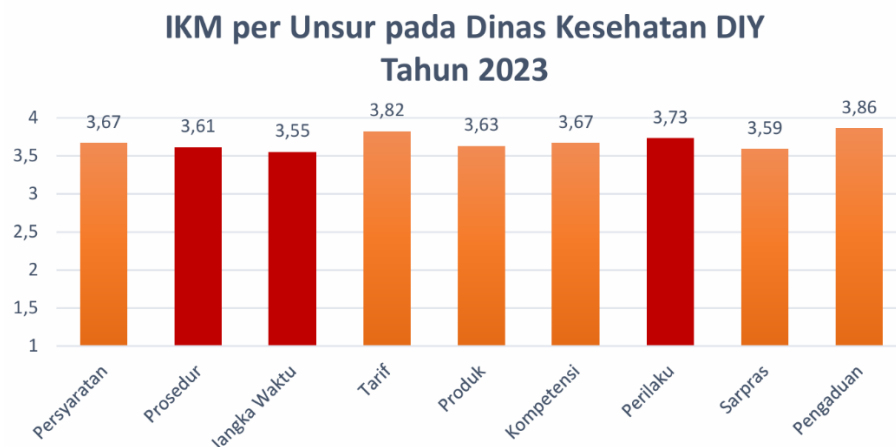
Berdasarkan analisis data wawancara dan dokumen pendukung dapat disimpulkan bahwa, Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta berhasil menerapkan sistem perencanaan kinerja yang terstruktur dan terintegrasi dari pimpinan hingga individu pegawai melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), sehingga pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai yang umumnya berada pada kategori baik. Pelayanan informasi publik berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan target waktu penyelesaian maksimal tiga hari, meskipun masih menghadapi kendala terutama terkait keterbatasan data dan sistem layanan online yang perlu peningkatan efisiensi.

B. Kualitas Kinerja Pegawai dalam Memberikan Layanan Informasi Publik

Sebagai upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan hasil survei tahun 2023, terlihat bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan berada dalam kategori cukup memuaskan, dengan seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai di atas 3,5. Grafik nilai per unsur

menunjukkan bahwa aspek pengaduan menempati posisi tertinggi, mencerminkan efektivitas sistem pengelolaan aduan publik. Di sisi lain, unsur jangka waktu, sarpras dan prosedur menjadi sorotan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Hal ini dapat dilihat pada grafik dan tabel berikut:

Grafik 3. 2 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur

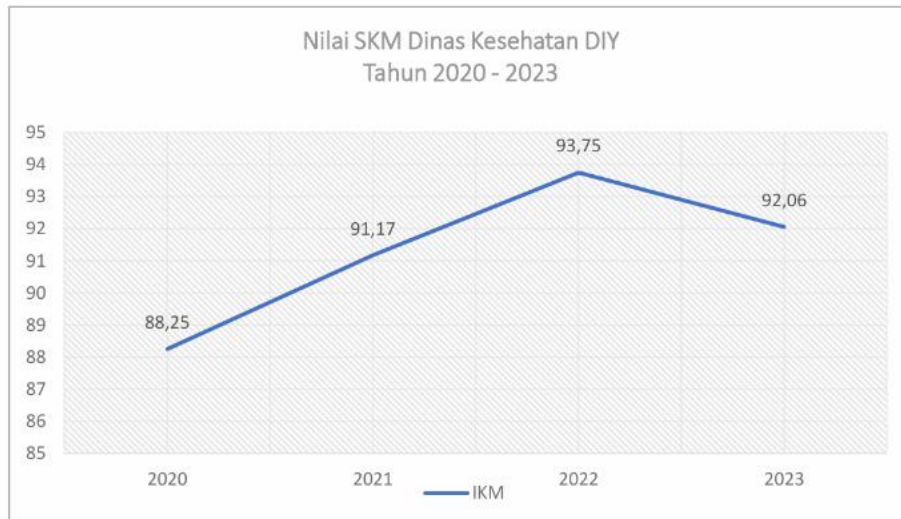


Sumber: Laporan Survey Kepuasan Masyarakat 2023

Berdasarkan grafik IKM per unsur pada Dinas Kesehatan DIY tahun 2023, unsur “Pengaduan” memperoleh skor tertinggi sebesar 3,86, menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan dinilai paling responsif dan dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Diikuti oleh unsur “Tarif” (3,82) dan “Perilaku” (3,73), yang mencerminkan persepsi masyarakat terhadap keterjangkauan biaya layanan dan sikap petugas yang dinilai cukup sesuai harapan. Sebaliknya, skor terendah ditemukan pada unsur “Jangka Waktu” (3,55), “Sarpras” (3,59), dan “Prosedur” (3,61), yang menunjukkan bahwa durasi pelayanan, ketersediaan sarana prasarana, serta alur prosedur masih menjadi perhatian dan memerlukan peningkatan. Meskipun terdapat variasi skor antar unsur, seluruh elemen pelayanan memperoleh

nilai di atas 3,5, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah berada dalam kategori cukup memuaskan menurut persepsi pengguna layanan.

Grafik 3. 3 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat



Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa secara kualitas sangat baik dengan kategori (A) pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kesehatan DIY dari tahun 2020 hingga 2023, namun terdapat sedikit penurunan nilai dari 93,75 pada tahun 2022 menjadi 92,06 pada tahun 2023. Hal ini disebabkan adanya layanan baru yaitu Uji Kompetensi yang dilakukan secara daring. Kelemahan terjadi pada ketersediaan kekuatan jaringan internet, disatu sisi penggunaan layanan di tahun 2023 sangat banyak atau diluar prediksi.

Berikut merupakan hasil wawancara Fitri selaku staff pengelola informasi Dinas Kesehatan DIY menyatakan hal yang serupa:

“Kami berupaya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui survei kepuasan sebagai bahan evaluasi, pelatihan rutin seperti bimbingan teknis, serta evaluasi internal melalui meeting triwulanan. Dalam menangani masyarakat yang kurang memahami prosedur, kami menjelaskan ulang alur layanan dan menanyakan kebutuhan mereka secara langsung. Keluhan terkait kualitas respons ditindaklanjuti melalui evaluasi tahunan, dengan laporan pelayanan publik dan hasil

survei dijadikan dasar untuk merumuskan langkah perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan informasi”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada keterangan staff pengelola informasi Dinas Kesehatan DIY di atas dijelaskan bahwa, strategi pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kesehatan menunjukkan pendekatan yang terstruktur dan responsif. Survei kepuasan masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengukur efektivitas layanan, sementara pelatihan rutin seperti bimbingan teknis membantu meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas. Evaluasi internal melalui meeting triwulanan juga memastikan adanya pembahasan rutin terkait pelayanan publik. Dalam menghadapi masyarakat yang kurang memahami prosedur, pendekatan personal dilakukan dengan menjelaskan ulang alur layanan dan menggali kebutuhan mereka secara langsung. Keluhan masyarakat terhadap kualitas respons ditindaklanjuti melalui evaluasi tahunan yang berbasis laporan pelayanan publik dan hasil survei, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat dirumuskan secara tepat untuk meningkatkan kualitas layanan informasi secara berkelanjutan.

Selanjutnya terdapat wawancara dengan Ana selaku PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY mengatakan bahwa:

“Sebagai pegawai Dinas Kesehatan, kami selalu berusaha memastikan kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi. Misalnya, terkait vaksinasi untuk anak-anak, kami mengedukasi masyarakat melalui pendekatan internal terlebih dahulu. Informasi kami sampaikan ke tetangga atau lingkungan terdekat agar mereka tahu tanpa harus datang langsung ke kantor Dinkes. Selain itu, kami juga melakukan sosialisasi untuk setiap program yang ada, sehingga informasi dapat disebarkan lebih luas. Kami juga mengadakan monitoring dan evaluasi (monev) di bidang lain

untuk memastikan program berjalan sesuai tujuan”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Selanjutnya Ana juga menyampaikan bahwa:

“Ya, kami secara rutin mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis (bimtek) yang diadakan oleh Kominfo. Dalam satu tahun, biasanya ada satu hingga dua kali bimtek dengan tema yang berbeda-beda. Contohnya, bimtek tentang Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID), E-Lapor, atau Aplikasi Sistem Pengaduan (ASP), Masyarakat juga jarang mengeluhkan prosedur, namun jika ada yang kurang paham, kami memberikan penjelasan detail, diperbolehkan menghubungi kembali saat informasi tersedia, dan membantu menjadwalkan pertemuan jika diperlukan”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan penyampaian PPID Pembantu di atas dapat dijelaskan bahwa, pegawai Dinas Kesehatan menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat. Dalam hal penyebaran informasi, pendekatan internal melalui lingkungan terdekat menjadi metode utama untuk memastikan masyarakat mendapatkan edukasi terkait program kesehatan, seperti vaksinasi anak, tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, sosialisasi secara lebih luas dilakukan untuk memperluas cakupan informasi. Upaya monitoring dan evaluasi (monev) juga menjadi bagian dari strategi untuk menjamin keberhasilan program yang telah direncanakan. Untuk meningkatkan kompetensi, pegawai secara rutin mengikuti bimbingan teknis (bimtek) yang relevan, seperti Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) dan aplikasi pengaduan seperti E-Lapor dan ASP. Pelatihan ini mendukung kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan informasi yang lebih baik, termasuk menjelaskan prosedur secara rinci kepada masyarakat yang membutuhkan. Pendekatan

proaktif seperti ini mencerminkan komitmen Dinas Kesehatan dalam mewujudkan pelayanan prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudian, ada Septi selaku staff pelayanan informasi Dinas Kesehatan DIY yang menyatakan bahwa:

“Kami memastikan kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi dengan melakukan evaluasi setelah memberikan jawaban untuk memastikan informasi yang disampaikan sudah cukup. Dalam meningkatkan kompetensi, kami mengikuti pelatihan atau pembinaan, seperti desk pelayanan publik, yang dilimpahkan kepada petugas terkait untuk meningkatkan kemampuan mereka. Untuk masyarakat yang kurang memahami prosedur layanan, kami menyediakan standar pelayanan di website, media sosial, YouTube, serta komunikasi langsung melalui hotline atau WhatsApp. Sistem monitoring dan evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat setiap tahun, di mana keluhan masyarakat diselesaikan maksimal satu bulan setelah survei, guna memastikan setiap permintaan informasi ditangani dengan baik”.(Wawancara, 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff pelayanan informasi menunjukkan bahwa, dinas kesehatan berkomitmen memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui evaluasi berkelanjutan untuk memastikan informasi yang diberikan sudah memadai. Dalam meningkatkan kompetensi, pelatihan seperti desk pelayanan publik dilaksanakan untuk mengasah kemampuan petugas. Bagi masyarakat yang kurang memahami prosedur layanan, tersedia berbagai kanal informasi, seperti website, media sosial, YouTube, hotline, dan WhatsApp, untuk mempermudah akses. Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat tahunan, dengan keluhan diselesaikan maksimal dalam satu bulan setelah survei, sehingga memastikan permintaan informasi masyarakat ditangani secara optimal.

Selain itu, terdapat respons dari Umi selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait kuota magang, menyatakan bahwa:

“Komunikasinya enak, pegawainya tidak terlalu kaku sehingga suasananya terasa santai tapi tetap profesional. Selain itu, mereka ramah dan cepat dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan, dengan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Kami juga diarahkan dengan baik mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan, seperti harus ke mana setelah ini”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan masyarakat di atas dijelaskan bahwa, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kesehatan DIY selama proses pelayanan. Mereka merasa bahwa gaya komunikasi pegawai bersifat fleksibel, tidak kaku, dan memberikan kesan santai namun tetap profesional. Selain itu, sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai menjadi salah satu faktor yang menonjol dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Penjelasan yang diberikan oleh pegawai dinilai jelas dan mudah dipahami, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dan pemahaman yang mendalam tentang materi pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu, pegawai juga dianggap proaktif dalam memberikan arahan yang detail terkait langkah-langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat, seperti menjelaskan tujuan berikutnya atau proses yang perlu dilalui.

Selanjutnya, ada pula respons dari Ani selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait layanan online, menyatakan bahwa:

“Saya merasa cara penyampaian informasi oleh pegawai cukup jelas, dan saya diarahkan mengenai prosesnya dengan baik. Penjelasan yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan, meskipun saya belum mendapatkan data langsung dari lapangan. Sikap dan perilaku pegawai cukup baik, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun, untuk respons melalui email agak lambat, sementara jika datang langsung ke kantor Dinas Kesehatan, pelayanannya cukup cepat dan efektif”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan masyarakat di atas dapat dijelaskan bahwa pelayanan Dinas Kesehatan DIY secara umum sudah berjalan cukup baik. Penyampaian informasi oleh pegawai dinilai jelas dan disertai arahan yang membantu masyarakat memahami proses yang harus dilakukan. Penjelasan yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun dalam mencari data lapangan belum dapat langsung diperoleh. Sikap dan perilaku pegawai dianggap cukup baik, menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan prosedur pelayanan. Namun, terdapat kendala dalam hal respons melalui email yang dinilai lambat, meskipun pelayanan secara langsung di kantor cukup cepat dan efektif.

Selanjutnya ditambahkan pula respons dari Toni selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait kuota magang, menyatakan bahwa:

“Ketika saya datang untuk mencari informasi mengenai kesempatan magang, mereka sangat ramah dan welcome. menurut saya, komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kesehatan DIY sejauh ini sangat baik, mereka selalu terbuka dan aktif dalam memberikan informasi. mereka juga memberikan arahan yang tepat dan memastikan saya tahu langkah-langkah berikutnya yang harus diambil untuk mendapatkan informasi yang saya perlukan”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan masyarakat di atas dijelaskan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kesehatan DIY dinilai sangat

baik, khususnya dalam hal komunikasi dan penerimaan masyarakat. Saat pengguna layanan datang untuk mencari informasi terkait kesempatan magang, pegawai Dinas Kesehatan bersikap ramah dan memberikan kesan yang welcome. Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dinilai sangat efektif, karena mereka selalu terbuka dalam menyampaikan informasi dan aktif memberikan arahan yang relevan. Pegawai tidak hanya sekadar menjawab pertanyaan, tetapi juga memastikan bahwa pengguna memahami langkah-langkah yang perlu diambil untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Sesuai dengan hasil observasi pengamatan serta wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan informasi publik sudah cukup memuaskan, terutama dalam hal komunikasi interpersonal, sikap ramah pegawai, dan kecepatan layanan tatap muka. Strategi seperti survei kepuasan masyarakat, pelatihan rutin, dan evaluasi berkala menunjukkan adanya sistem evaluatif yang baik dan responsif. Namun, masih ditemukan kendala pada aspek teknis seperti keterbatasan jaringan dalam layanan daring dan lambatnya respons melalui email.

Gambar 3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2023

Gambar 3.4 Penilaian Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI)



Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan analisis data wawancara dan dokumentasi pendukung, dapat disimpulkan bahwa, dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023, kualitas pelayanan informasi publik Dinas Kesehatan DIY dinilai cukup

memuaskan dengan seluruh unsur memperoleh skor di atas 3,5. Unsur pengaduan mendapat skor tertinggi yaitu 3,86, diikuti oleh tarif (3,82) dan perilaku (3,73), sementara unsur jangka waktu (3,55), sarpras (3,59), dan prosedur (3,61) menjadi aspek dengan skor terendah yang perlu ditingkatkan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 juga mengalami sedikit penurunan dari 93,75 (2022) menjadi 92,06, dipengaruhi oleh kendala teknis pada layanan daring baru. Dari sisi pelayanan, strategi pegawai meliputi pelatihan rutin, pendekatan personal, sosialisasi internal dan eksternal, serta penggunaan berbagai media komunikasi (website, WhatsApp, hotline).

C. Responsivitas Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam Memberikan Layanan Informasi Publik

Untuk mengetahui tingkat keterbukaan informasi publik serta efektivitas pelayanan informasi di lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta (Dinkes DIY), dapat dilihat melalui data jumlah permohonan informasi yang diterima sepanjang tahun 2023. Berdasarkan laporan tahunan layanan informasi publik Dinkes DIY tahun 2023, permohonan informasi disampaikan melalui tiga saluran utama, yaitu melalui website resmi, PPID pembantu, dan platform E-Lapor.

Tabel di bawah ini menyajikan data permohonan informasi yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Dinkes DIY setiap bulan selama tahun 2023, mencakup jumlah permohonan yang diterima dan ditolak, keberadaan sengketa informasi, rata-rata waktu pemenuhan permohonan, serta alasan penolakan apabila ada.

Tabel 3. 3 Jumlah Permohonan Informasi Website Tahun 2023

Permohonan Informasi Pada Informasi Website Tahun 2023						
Bulan	Permohonan Informasi			Sengketa Informasi	Rata-Rata Memenuhi Permohonan	Alasan Penolakan Permohonan Informasi
	Jumlah	Diterima	Ditolak			
Januari	24	24	-	-	1 hari	-
Februari	26	26	-	-	1 hari	-
Maret	54	54	-	-	1 hari	-
April	29	29	-	-	1 hari	-
Mei	38	38	-	-	1 hari	-
Juni	17	17	-	-	1 hari	-
Juli	15	15	-	-	1 hari	-
Agustus	19	19	-	-	1 hari	-
September	21	21	-	-	1 hari	-
Oktober	29	29	-	-	1 hari	-
November	15	15	-	-	1 hari	-
Desember	16	16	-	-	1 hari	-
Total	303	303	-	-		-

Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan data pada Tabel 3.3 mengenai permohonan informasi melalui website Dinas Kesehatan DIY tahun 2023, tercatat sebanyak 303 permohonan diterima sepanjang tahun. Seluruh permohonan tersebut dipenuhi tanpa ada satu pun yang ditolak atau menimbulkan sengketa informasi. Rata-rata waktu pemenuhan permohonan adalah 1 hari. Puncak permohonan terjadi pada bulan Maret dengan jumlah 54 permohonan, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Juli dan November, masing-masing dengan 15 permohonan. Tidak ditemukan adanya alasan penolakan sepanjang tahun.

Tabel 3. 4 Jumlah Permohonan Informasi PPID Pembantu Tahun 2023

Permohonan Informasi Pada PPID Pembantu Tahun 2023						
Bulan	Permohonan Informasi			Sengketa Informasi	Rata-Rata Memenuhi Permohonan	Alasan Penolakan Permohonan Informasi
	Jumlah	Diterima	Ditolak			
Januari	54	54	-	-	1 hari	-
Februari	32	32	-	-	1 hari	-
Maret	99	99	-	-	1 hari	-
April	37	37	-	-	1 hari	-
Mei	13	13	-	-	1 hari	-

Permohonan Informasi Pada PPID Pembantu Tahun 2023						
Bulan	Permohonan Informasi			Sengketa Informasi	Rata-Rata Memenuhi Permohonan	Alasan Penolakan Permohonan Informasi
	Jumlah	Diterima	Ditolak			
Juni	13	13	-	-	1 hari	-
Juli	16	16	-	-	1 hari	-
Agustus	9	9	-	-	1 hari	-
September	5	5	-	-	1 hari	-
Oktober	8	8	-	-	1 hari	-
November	2	2	-	-	1 hari	-
Desember	2	2	-	-	1 hari	-
Total	290	290	-	-		-

Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa jumlah permohonan informasi melalui PPID Pembantu mencapai 290 permohonan selama tahun 2023. Sama seperti layanan melalui website, seluruh permohonan juga dipenuhi sepenuhnya tanpa adanya penolakan maupun sengketa informasi. Rata-rata waktu pemenuhan tetap 1 hari. Permohonan terbanyak terjadi pada bulan Maret dengan 99 permohonan, yang menunjukkan lonjakan cukup signifikan dibanding bulan lainnya. Sementara itu, permohonan paling sedikit terjadi pada bulan November dan Desember, masing-masing hanya 2 permohonan.

Tabel 3. 5 Jumlah Permohonan Informasi E-Lapor Tahun 2023

Permohonan Informai E-Lapor Tahun 2023						
Bulan	Permohonan Informasi			Sengketa Informasi	Rata-Rata Memenuhi Permohonan	Alasan Penolakan Permohonan Informasi
	Jumlah	Diterima	Ditolak			
Januari	0	0	-	-	1 hari	-
Februari	0	0	-	-	1 hari	-
Maret	1	1	-	-	1 hari	-
April	0	0	-	-	1 hari	-
Mei	1	1	-	-	1 hari	-
Juni	1	1	-	-	1 hari	-
Juli	3	3	-	-	1 hari	-
Agustus	0	0	-	-	1 hari	-
September	1	1	-	-	1 hari	-
Oktober	0	0	-	-	1 hari	-
November	0	0	-	-	1 hari	-
Desember	0	0	-	-	1 hari	-
Total	7	7	-	-		-

Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Pada Tabel 3.5 mengenai permohonan informasi melalui E-Lapor, terlihat bahwa jumlah permohonan jauh lebih sedikit dibanding dua saluran lainnya, yaitu hanya 7 permohonan sepanjang tahun. Seluruh permohonan tersebut diterima dan dipenuhi, tanpa adanya penolakan maupun sengketa informasi. Rata-rata waktu pemenuhan tetap 1 hari, penerimaan permohonan hanya terjadi di bulan Maret, Mei, Juni, Juli, dan September, sedangkan di bulan lainnya tidak terdapat permohonan sama sekali.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Seno selaku Kepala Subbagian Umum Dinas Kesehatan DIY menyampaikan bahwa:

“Jika ada keluhan masyarakat terkait waktu atau kualitas respons, kami segera melakukan perbaikan dan mengevaluasi penyebab keterlambatan agar tidak terjadi kembali. Untuk permintaan informasi yang bersifat sensitif, kami menegaskan bahwa data tersebut harus diperlakukan secara khusus, hanya diberikan untuk keperluan ilmiah, dan tidak semua pegawai berwenang untuk memberikannya. Kami tetap berusaha melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai SOP, meskipun terjadi lonjakan permintaan informasi. Setiap unit memiliki tanggung jawab dalam mendokumentasikan layanan informasi, misalnya unit kesehatan masyarakat yang mengelola data terkait kesehatannya, sedangkan bagian umum hanya mencatat dan mendistribusikan surat. Kami juga menyikapi kritik dengan positif, terutama jika bersifat konstruktif. Banyak kritik muncul karena masyarakat kurang memahami SOP atau peran kami, seperti kesalahpahaman antara BPJS dan Dinas Kesehatan. Dalam hal ini, kami mengarahkan masyarakat ke instansi yang tepat. Kendala utama yang kami hadapi adalah kurangnya sumber daya manusia, yang menyebabkan sebagian pegawai harus menjalankan tugas ganda. Hal ini terkait dengan kebijakan pemerintah pusat yang tidak langsung mengganti pegawai yang pensiun dan lebih memilih mengalihkan sistem kerja ke digital, sementara proses rekrutmen pegawai baru memakan waktu lama”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada informasi Kepala Subbagian Umum di atas dijelaskan bahwa, pelayanan informasi di Dinas Kesehatan berupaya untuk memberikan respons yang cepat dan optimal terhadap berbagai permintaan masyarakat. Jika

terjadi keluhan terkait waktu atau kualitas respons, pihak dinas segera melakukan perbaikan dengan mengevaluasi penyebab keterlambatan agar masalah serupa tidak terulang. Dalam menangani permintaan informasi, terutama yang bersifat sensitif, dinas memiliki kebijakan khusus di mana data hanya diberikan untuk kepentingan ilmiah dan tidak semua pegawai berwenang untuk menyediakannya. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan informasi yang bersifat rahasia dan menghindari penyalahgunaan data. Selain itu, dalam menghadapi lonjakan permintaan informasi, pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar masyarakat tetap mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan akurat.

Setiap unit dalam dinas memiliki tanggung jawab masing-masing dalam mendokumentasikan layanan informasi, misalnya unit kesehatan masyarakat bertanggung jawab atas data terkait kesehatan, sedangkan bagian umum lebih berfokus pada pencatatan dan distribusi surat. Kritik dan masukan dari masyarakat juga disikapi dengan positif, terutama jika bersifat konstruktif. Namun, sering kali kritik muncul karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SOP atau tugas dan wewenang Dinas Kesehatan, seperti dalam kasus pertanyaan mengenai BPJS yang sebenarnya berada di bawah kewenangan BPJS Kesehatan, bukan Dinas Kesehatan. Dalam situasi seperti ini, pegawai berperan memberikan pemahaman kepada masyarakat dan mengarahkan mereka ke instansi yang tepat.

Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pelayanan informasi adalah keterbatasan sumber daya manusia. Banyak pegawai harus menjalankan tugas ganda karena tidak adanya penggantian pegawai yang pensiun, akibat kebijakan pemerintah pusat yang lebih memilih untuk mengoptimalkan sistem kerja berbasis digital daripada merekrut pegawai baru secara langsung. Meskipun demikian, proses digitalisasi belum sepenuhnya mengatasi tantangan yang ada, terutama dalam hal responsivitas pelayanan. Proses rekrutmen pegawai baru juga memerlukan waktu lama karena merupakan kebijakan dari pemerintah pusat.

Berikutnya, terdapat pernyataan dari Yoyok selaku staff penyelesaian sengketa informasi Dinas Kesehatan DIY yang menyatakan bahwa:

“Kalau ada masyarakat yang kurang paham prosedur, biasanya kami jelaskan ulang, karena alurnya sudah ada. Kami juga langsung tanyakan kebutuhannya agar lebih jelas. Kalau ada keluhan soal respons layanan, itu dievaluasi setiap tahun lewat laporan pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat, lalu kami tindak lanjuti berdasarkan saran atau kritik yang masuk”. (*Wawancara, 20 Januari 2025*)

Berdasarkan pada penjelasan staff penyelesaian sengketa informasi di atas dijelaskan bahwa, pegawai Dinas Kesehatan memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani kebutuhan informasi masyarakat. Ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur layanan, pegawai secara proaktif memberikan penjelasan ulang sesuai dengan alur yang telah ditetapkan. Selain itu, evaluasi terhadap kualitas respons layanan dilakukan secara berkala setiap tahun melalui laporan pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, terdapat pernyataan dari Fitri selaku staff pengelola informasi Dinas Kesehatan DIY yang menyatakan bahwa:

“Kalau permintaan informasi mendesak atau sensitif, sebisa mungkin kami selesaikan hari itu juga, kecuali kalau datanya memang belum tersedia. Kalau ada lonjakan permintaan, tetap kami urutkan sesuai antrean yang sudah tercatat di form. Untuk dokumentasi, kami pakai Google Form, jadi tiap bulan bisa dilihat jumlah permintaan yang masuk”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Fitri juga menambahkan:

“Kalau soal kritik atau saran, masyarakat bisa menyampaikan lewat hotline, WhatsApp, Instagram, atau website, karena untuk aduan langsung ke kantor memang belum ada. Misalnya, ada laporan soal STR, pembakaran sampah, atau lonjakan kasus DBD, itu biasanya kami koordinasikan dengan dinas kabupaten/kota. Kendala terbesar dalam respons layanan biasanya soal data, kadang masyarakat meminta data yang memang belum kami miliki. Apalagi, layanan kami berbeda dengan puskesmas, dan permintaan data terbanyak justru dari mahasiswa”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada penjelasan staff pengelola informasi di atas menunjukkan bahwa, mekanisme penanganan permintaan informasi dilakukan secara sistematis dan terorganisir. Untuk permintaan informasi yang bersifat mendesak atau sensitif, pihaknya berupaya menyelesaikannya pada hari yang sama, kecuali jika data yang diminta belum tersedia. Jika terjadi lonjakan permintaan, mereka tetap mengacu pada antrean yang telah dicatat dalam formulir guna menjaga keteraturan layanan. Selain itu, proses dokumentasi dilakukan menggunakan *Google Form*, yang memungkinkan pemantauan jumlah permintaan setiap bulan secara lebih efisien.

Dalam hal kritik dan saran, Dinas Kesehatan menyediakan berbagai kanal komunikasi, seperti hotline, WhatsApp, Instagram, dan website,

meskipun aduan langsung ke kantor belum difasilitasi. Laporan yang bersifat spesifik, seperti STR, pembakaran sampah, atau lonjakan kasus DBD, biasanya langsung dikoordinasikan dengan dinas kabupaten/kota terkait. Namun, kendala utama dalam pelayanan informasi sering kali berkaitan dengan ketersediaan data. Tidak jarang masyarakat mengajukan permintaan informasi yang belum dapat disediakan, terutama karena sifat layanan Dinas Kesehatan yang berbeda dari puskesmas. Permintaan data paling banyak justru datang dari kalangan mahasiswa, yang kemungkinan besar membutuhkannya untuk keperluan penelitian atau tugas akademik.

Kemudian, terdapat pernyataan dari Ana selaku PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY yang menyebutkan bahwa:

“Kami berkomitmen memberikan layanan informasi yang cepat dan responsif. Permintaan informasi, baik langsung maupun online, biasanya kami tangani dalam waktu 1 hari, lebih cepat dari standar maksimal 3 hari dalam SOP. Saat terjadi lonjakan permintaan, seperti pada masa pandemi COVID-19, permintaan informasi membludak sampai pegawai gantian pegang HP buat membalas pesan masuk. Orang-orang juga banyak yang datang langsung, jadi biar tidak menumpuk, kami buka meja tambahan di depan dan semua pegawai dikerahkan untuk bantu jawab pertanyaan. Untuk permintaan informasi yang bersifat sensitif, kami selalu berkoordinasi dengan pimpinan sebelum memberikan respons agar tetap sesuai dengan aturan yang berlaku”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan PPID pembantu di atas dijelaskan bahwa, kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi. Pegawai berupaya menangani permintaan informasi dengan cepat, bahkan lebih cepat dari standar yang ditetapkan dalam SOP, yaitu maksimal tiga hari. Fleksibilitas pegawai

dalam menghadapi lonjakan permintaan juga terlihat saat pandemi COVID-19, di mana mereka menerapkan strategi seperti berbagi tugas dalam menjawab pesan dan membuka meja tambahan untuk menghindari antrean panjang. Selain itu, pegawai menunjukkan akuntabilitas dalam menangani informasi sensitif dengan selalu berkoordinasi dengan pimpinan sebelum memberikan respons, memastikan layanan tetap sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Selain itu, terdapat pernyataan dari Septi selaku staff pelayanan informasi Dinas Kesehatan DIY yang menyatakan bahwa:

“Kami mengukur responsivitas layanan informasi melalui survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap tahun. Survei ini membantu mengidentifikasi keluhan yang kemudian dievaluasi dalam waktu satu bulan untuk menentukan tindak lanjut. Jika ada keluhan soal waktu atau kualitas respons, hasilnya digunakan sebagai bahan evaluasi pada tahun berikutnya. Kami juga masih mengalami kendala, terutama ketika permintaan informasi tidak sebanding dengan ketersediaan pegawai di bidang terkait. Jika ada lonjakan permintaan, tidak semua pertanyaan bisa langsung dijawab karena beberapa pegawai sedang bertugas di luar kantor”.(Wawancara, 22 Januari 2025)

Berdasarkan pada keterangan staff pelayanan informasi di atas, dijelaskan bahwa responsivitas layanan informasi di Dinas Kesehatan DIY diukur melalui survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap tahun. Survei ini berperan penting dalam mengidentifikasi berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan informasi. Setelah survei dilakukan, hasilnya dievaluasi dalam waktu satu bulan untuk menentukan langkah tindak lanjut yang diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan. Jika ditemukan keluhan mengenai waktu atau kualitas respons, hasil survei tersebut akan menjadi bahan evaluasi yang diterapkan pada tahun berikutnya. Namun, meskipun sistem evaluasi telah diterapkan, kendala masih kerap terjadi, terutama dalam hal

ketersediaan pegawai yang menangani permintaan informasi. Ketidakseimbangan antara jumlah permintaan informasi dengan tenaga yang tersedia menyebabkan beberapa pertanyaan tidak dapat dijawab secara langsung, terutama ketika pegawai yang bertanggung jawab sedang bertugas di luar kantor. Selain itu, lonjakan permintaan informasi dalam situasi tertentu semakin memperumit responsivitas layanan.

Berikutnya, terdapat respons dari Ani selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait layanan online, menyebutkan bahwa:

“Saya merasa bahwa layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY cukup baik, terutama ketika saya datang langsung ke kantor. Pegawai yang melayani cukup responsif, ramah, dan memberikan informasi dengan jelas serta cepat. Saya juga diarahkan dengan baik mengenai prosedur yang harus saya jalani. Namun, ketika mencoba menghubungi melalui layanan online seperti email dan WhatsApp, saya mengalami kendala karena responnya cukup lambat. Hal ini membuat saya lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat dan efektif”. (*Wawancara, 20 Januari 2025*)

Berdasarkan pada keterangan masyarakat di atas, dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik cukup baik dalam aspek layanan tatap muka. Pegawai menunjukkan responsivitas yang tinggi, memberikan arahan yang jelas, serta menyampaikan informasi dengan ramah dan cepat. Hal ini mencerminkan produktivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya secara efektif ketika berhadapan langsung dengan masyarakat.

Namun, dalam aspek layanan online seperti email dan WhatsApp, terdapat kendala berupa lambatnya respons pegawai terhadap permintaan informasi. Hal ini mengindikasikan adanya keterbatasan dalam responsivitas

layanan digital, yang berpotensi mengurangi efisiensi dan kepuasan masyarakat yang membutuhkan akses informasi secara daring. Akibatnya, masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat dan akurat.

Selanjutnya, terdapat respons dari Toni selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait kuota magang, menyatakan bahwa:

“Cukup cepat dalam merespons permintaan informasi, meskipun tidak langsung dibalas. Respons masih diberikan dalam hari yang sama, dan pegawai tetap memberikan solusi serta alternatif jika informasi yang dibutuhkan tidak tersedia”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada keterangan masyarakat di atas, dapat dijelaskan bahwa bahwa responsivitas pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik tergolong baik, meskipun masih terdapat sedikit keterlambatan dalam merespons secara langsung. Pegawai tetap berusaha memberikan jawaban dalam hari yang sama, yang menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan setiap permintaan informasi dari masyarakat. Selain itu, pegawai juga tidak hanya memberikan informasi yang diminta tetapi juga menawarkan solusi serta alternatif apabila informasi yang dibutuhkan tidak tersedia.

Selain itu, terdapat respons dari Umi selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait kuota magang, menyatakan bahwa:

“Pegawai disini menunjukkan respons yang cukup baik dalam memberikan layanan informasi, meskipun ada sedikit keterlambatan dalam merespons permintaan, kemungkinan karena kesibukan. Namun, informasi tetap diberikan pada hari yang sama. Selain itu, pegawai mampu memberikan solusi dan arahan jika ada informasi tambahan yang dibutuhkan. Lalu ada juga sesi Q&A saat pembekalan magang

yang mencerminkan keterbukaan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat”.(*Wawancara, 03 Februari 2025*)

Berdasarkan pada keterangan masyarakat di atas, dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik dapat dikategorikan cukup baik. Meskipun terdapat sedikit keterlambatan dalam merespons permintaan informasi, hal ini dapat dimaklumi mengingat kemungkinan adanya kesibukan dalam menjalankan tugas lainnya. Namun, informasi tetap diberikan di hari yang sama, menunjukkan bahwa pegawai tetap berusaha menjaga efisiensi dalam pelayanan. Selain itu, pegawai juga menunjukkan kemampuan dalam memberikan solusi dan arahan yang jelas ketika terdapat informasi tambahan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adanya sesi Q&A saat pembekalan magang juga menunjukkan keterbukaan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme magang.

Sesuai dengan hasil observasi pengamatan serta wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti melihat bahwa Dinas Kesehatan DIY menunjukkan responsivitas dalam pelayanan informasi publik, dengan seluruh permintaan informasi pada tahun 2023 dipenuhi tanpa penolakan atau sengketa, serta rata-rata waktu pemenuhan hanya satu hari. Dari wawancara yang saya lakukan, Dinas Kesehatan DIY memiliki komitmen kuat dalam menjaga kualitas pelayanan, yang tercermin dari penanganan keluhan yang cepat, pembagian tugas yang jelas, dan pemanfaatan sistem digital.

Gambar 3.4 Rapat Koordinasi Pengelolaan Layanan Informasi



Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan analisis data wawancara dan dokumentasi pendukung dapat disimpulkan bahwa, tingkat keterbukaan informasi publik dan efektivitas pelayanan informasi di Dinkes DIY menunjukkan kinerja yang optimal. Selama tahun 2023, seluruh permohonan informasi yang masuk melalui website, PPID Pembantu, dan E-Lapor berhasil dipenuhi tanpa adanya penolakan atau sengketa informasi, dengan rata-rata waktu respons hanya satu hari. Capaian ini mencerminkan komitmen tinggi dalam memberikan layanan informasi yang cepat. Meskipun terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan belum tersedianya sebagian data, para pegawai tetap berupaya memenuhi permintaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, kritik dan saran dari masyarakat direspons secara terbuka melalui berbagai kanal komunikasi, dan evaluasi layanan dilakukan secara berkala melalui survei serta laporan tahunan.

D. Akuntabilitas Kinerja dalam Memberikan Layanan Informasi Publik

Akuntabilitas kinerja pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta diukur melalui penerapan sistem manajemen kinerja yang

mencakup perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kinerja secara berkala. Salah satu bentuk pertanggungjawaban tersebut diwujudkan melalui penyusunan dan publikasi Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Laporan ini mencerminkan transparansi dan komitmen Dinas Kesehatan dalam memberikan layanan yang prima serta mendorong peningkatan kualitas kinerja pegawai dari tahun ke tahun. Berikut disajikan tabel mengenai Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik:

Tabel 3.6 Laporan Tahunan Layanan informasi Publik Dinas Kesehatan DIY

Tahun	Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik
2021	
2022	

Tahun	Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik
2023	

Sumber: Website Dinas Kesehatan DIY

Hal ini diwujudkan melalui penyusunan Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik, yang menjadi bagian dari pelaksanaan prinsip keterbukaan informasi. Laporan tahunan ini memuat berbagai aspek penting, seperti struktur organisasi PPID Pembantu, sarana pelayanan informasi termasuk fasilitas ramah disabilitas, pemohon informasi, hingga penilaian eksternal dari Komisi Informasi Daerah dan Ombudsman RI. Dalam laporan ini tercatat ratusan permohonan informasi yang dilayani dengan rata-rata respons hanya dalam satu hari kerja, tanpa adanya sengketa informasi. Laporan ini juga mengungkap kendala pelaksanaan layanan serta rekomendasi untuk perbaikan.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Ana selaku PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY yang mengatakan bahwa:

“Ada proses pelaporan dan dokumentasi yang dilakukan setiap tahun. Biasanya, laporan dikumpulkan pada bulan Februari atau Maret. Selain itu, ada juga penilaian layanan informasi publik, di mana informasi yang disampaikan melalui website dan media sosial seperti Instagram dinilai, termasuk berita serta kegiatan yang dilakukan untuk masyarakat”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Kemudian, Ana menyampaikan bahwa:

“Kami menerima kritik dan saran dengan terbuka, bahkan sering meminta masukan untuk perbaikan layanan. Setiap tahun juga ada forum OPD yang mengundang berbagai dinas, ormas, tokoh agama, serta mahasiswa. Dalam forum ini, kami menyampaikan layanan informasi publik yang ada di Dinas Kesehatan dan menerima berbagai masukan untuk perbaikan”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Selanjutnya, Ana juga menyebutkan bahwa:

“Kami memiliki tim pengelola website yang bertanggung jawab dalam menanggapi pertanyaan masyarakat. Jika ada pertanyaan yang tidak bisa langsung dijawab, tim akan mendiskusikan siapa yang paling tepat untuk memberikan jawaban agar respons yang diberikan cepat dan akurat”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada penjelasan PPID Pembantu Dinas Kesehatan DIY, bahwa Dinas Kesehatan DIY memiliki sistem pelaporan dan dokumentasi yang terstruktur dengan baik. Setiap tahun, laporan mengenai layanan informasi dikumpulkan pada bulan Februari atau Maret, dan diikuti dengan penilaian terhadap layanan informasi publik. Penilaian ini mencakup evaluasi informasi yang disebarluaskan melalui berbagai platform, termasuk website dan media sosial seperti Instagram, yang berisi berita dan kegiatan yang dilaksanakan untuk masyarakat.

Selain itu, juga menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan DIY sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat. Mereka bahkan proaktif dalam meminta masukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu cara untuk mengumpulkan masukan adalah dengan mengadakan forum OPD tahunan, yang melibatkan berbagai pihak, seperti dinas lain, organisasi masyarakat, tokoh agama, dan mahasiswa. Forum ini menjadi wadah bagi

masyarakat untuk memberikan masukan yang konstruktif terhadap layanan informasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan.

Di samping itu, juga menyebutkan bahwa Dinas Kesehatan DIY memiliki tim khusus yang bertanggung jawab dalam pengelolaan website dan menanggapi pertanyaan masyarakat. Apabila ada pertanyaan yang membutuhkan waktu lebih lama untuk dijawab, tim ini akan berdiskusi untuk menentukan siapa yang paling tepat untuk memberikan respons yang cepat dan akurat, sehingga masyarakat mendapatkan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berikutnya, terdapat pula pernyataan dari Seno selaku Kepala Subbagian Umum Dinas Kesehatan DIY yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pegawai Dinas Kesehatan DIY, saya memahami pentingnya akuntabilitas dalam memberikan layanan informasi publik. Saya selalu memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan berbasis data yang dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, kami memiliki sistem dokumentasi yang jelas, di mana setiap permintaan informasi dicatat dan diarahkan kepada unit terkait untuk diproses lebih lanjut. Namun, keterbatasan dalam perekrutan pegawai baru setelah adanya pegawai yang pensiun menjadi tantangan dalam menjaga kelangsungan layanan yang akuntabel. Oleh karena itu, saya dan rekan-rekan terus berupaya meningkatkan kompetensi, terutama dalam pemanfaatan teknologi digital, agar dapat mengatasi tantangan di masa depan”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan Kepala Subbagian Umum Dinas Kesehatan DIY di atas, dijelaskan bahwa pegawai Dinas Kesehatan DIY memiliki pemahaman yang baik mengenai akuntabilitas dalam layanan informasi publik. Mereka memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan berbasis data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Sistem dokumentasi yang diterapkan juga berfungsi untuk mencatat dan mengarahkan

setiap permintaan informasi kepada unit terkait, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih tertata dan transparan. Namun, terdapat tantangan dalam menjaga kelangsungan layanan yang akuntabel, terutama akibat keterbatasan dalam perekrutan pegawai baru setelah adanya pegawai yang pensiun. Hal ini berpotensi meningkatkan beban kerja bagi pegawai yang masih aktif, sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk mengatasinya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan terus meningkatkan kompetensi pegawai, terutama dalam pemanfaatan teknologi digital, agar pelayanan informasi tetap berjalan dengan baik dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Selain itu, terdapat pernyataan dari Septi selaku staff pelayanan informasi Dinas Kesehatan DIY yang menyatakan bahwa:

“Saya sangat menekankan akuntabilitas dalam layanan informasi publik. Setiap permintaan informasi kami dokumentasikan dan arahkan ke unit terkait, serta kami menyusun laporan tahunan yang mencakup berbagai saluran komunikasi, seperti email, aplikasi khusus, dan survei kepuasan masyarakat. Kritik dan masukan masyarakat kami proses secara sistematis, dengan evaluasi tahunan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kami memahami bahwa tanpa akuntabilitas yang baik, layanan akan menimbulkan banyak keluhan, sehingga kami terus berupaya memberikan pelayanan yang transparan dan bertanggung jawab”.(Wawancara, 22 Januari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan staff pelayanan informasi di atas, dijelaskan bahwa akuntabilitas dalam layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY merupakan aspek krusial yang terus dijaga guna memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Setiap permintaan informasi yang masuk didokumentasikan dengan baik dan diarahkan ke unit terkait agar dapat diproses secara efektif dan efisien. Selain itu, penyusunan laporan tahunan mengenai layanan informasi menjadi bagian penting dalam memastikan transparansi,

dengan mencakup berbagai saluran komunikasi seperti email, aplikasi khusus, serta survei kepuasan masyarakat. Kritik dan masukan dari masyarakat juga dikelola secara sistematis melalui survei tahunan, yang kemudian dijadikan dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan di tahun berikutnya. Proses evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang ada serta mencari solusi guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Kesadaran akan pentingnya akuntabilitas menjadi faktor utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Tanpa akuntabilitas yang baik, potensi keluhan dari masyarakat akan semakin tinggi, sehingga pegawai terus berupaya memberikan layanan yang transparan, bertanggung jawab, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Kemudian, terdapat pernyataan dari Yoyok selaku staff penyelesaian sengketa informasi Dinas Kesehatan DIY yang menyatakan bahwa:

“Saya memahami bahwa akuntabilitas dalam layanan informasi publik adalah aspek yang sangat penting. Kami memiliki sistem yang memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan kepada masyarakat bersifat transparan, dapat diakses, serta sesuai dengan etika dan regulasi yang berlaku. Dalam menjalankan tugas ini, saya selalu memperhatikan batasan dalam penyampaian data, terutama untuk informasi yang bersifat sensitif seperti riwayat kesehatan individu, guna menjaga privasi dan keamanan masyarakat”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan selaku staff penyelesaian sengketa informasi di atas, dijelaskan bahwa akuntabilitas dalam layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY menjadi prioritas utama. Pegawai memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat bersifat transparan dan mudah diakses, namun tetap mematuhi etika serta regulasi yang berlaku. Selain

itu, terdapat kesadaran akan pentingnya menjaga privasi masyarakat, terutama dalam menangani data sensitif seperti riwayat kesehatan individu.

Adapula, pernyataan dari Fitri selaku staff pengelola informasi Dinas Kesehatan DIY yang menambahkan bahwa:

“Selain itu, evaluasi terhadap akuntabilitas dilakukan secara berkala oleh pemerintah daerah, memastikan bahwa layanan yang kami berikan tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan, kami juga terus berupaya mengintegrasikan data agar informasi publik dapat diakses dengan lebih cepat, jelas, dan efisien”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada pernyataan staff pengelola informasi di atas, dijelaskan bahwa evaluasi akuntabilitas layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY dilakukan secara berkala oleh pemerintah daerah untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan. Melalui evaluasi ini, berbagai aspek dalam penyampaian informasi terus diperbaiki agar semakin transparan dan efektif. Selain itu, integrasi data menjadi salah satu upaya utama dalam meningkatkan efisiensi layanan, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih cepat dan jelas.

Selain itu, ada respons dari Toni selaku masyarakat pengguna layanan yang meminta informasi terkait kuota magang, menyatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa pegawai Dinas Kesehatan DIY memiliki tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya. Layanan yang diberikan cukup transparan dan pegawai bersikap profesional dalam memberikan informasi. Namun, saya juga menyarankan agar transparansi layanan dapat lebih ditingkatkan dengan memberikan notifikasi berkala kepada masyarakat terkait perkembangan permintaan informasi mereka”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada keterangan masyarakat di atas, menyatakan bahwa pegawai Dinas Kesehatan DIY secara umum menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tercermin dari pernyataan bahwa layanan yang diberikan terasa transparan dan pegawai bersikap profesional dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pengalaman positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan menggambarkan kualitas kinerja pegawai yang cukup baik, dengan respon yang terbuka dan informatif. Namun, ada saran konstruktif yang diberikan terkait dengan transparansi layanan yang dapat lebih ditingkatkan. Saran ini mencakup perlunya pemberian notifikasi berkala kepada masyarakat mengenai perkembangan permintaan informasi yang diajukan, sehingga masyarakat tidak merasa terabaikan atau bingung mengenai status permintaan mereka.

Selanjutnya, ada respons dari Umi selaku masyarakat pengguna jasa layanan yang meminta informasi terkait kuota magang juga turut memberikan keterangannya:

“Saya melihat bahwa pegawai tampak bertanggung jawab dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Meskipun ini adalah pengalaman pertama saya, pegawai sudah cukup profesional dan akuntabel dalam memberikan layanan informasi. Meski demikian, tetapi perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pembaruan informasi terkait kuota magang di website. Saya mengamati bahwa informasi tersebut jarang diperbarui, padahal pembaruan yang lebih sering akan mempermudah masyarakat yang membutuhkan informasi untuk mengaksesnya”.(Wawancara, 03 Februari 2025)

Berdasarkan pada keterangan masyarakat di atas, menyatakan bahwa pegawai Dinas Kesehatan DIY secara umum dianggap memiliki

profesionalisme dan tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Meskipun ini adalah pengalaman pertama bagi pengguna layanan, mereka merasa bahwa pegawai sudah memenuhi standar profesionalisme dan akuntabilitas yang diharapkan dalam memberikan informasi yang akurat dan sesuai kebutuhan. Namun, ada satu area yang perlu diperbaiki, yaitu pembaruan informasi mengenai kuota magang yang ada di website. Informasi terkait kuota magang tersebut jarang diperbarui, yang menyebabkan kesulitan bagi masyarakat yang membutuhkan akses informasi tersebut.

Berikutnya, respons dari Ani selaku masyarakat pengguna jasa layanan yang meminta informasi terkait layanan online, menyebutkan bahwa:

“Saya menilai pegawai Dinas Kesehatan DIY menunjukkan akuntabilitas yang baik dalam memberikan layanan informasi. Pegawai memberikan penjelasan yang jelas dan mengarahkan saya ke prosedur yang tepat, menunjukkan sikap bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang diperlukan. Namun, saya juga merasakan adanya beberapa kekurangan terkait ketersediaan informasi, dan saya merasa belum ada solusi yang memadai ketika informasi yang saya butuhkan belum tersedia”.(Wawancara, 20 Januari 2025)

Berdasarkan pada keterangan masyarakat di atas, menyatakan bahwa pegawai Dinas Kesehatan DIY menunjukkan akuntabilitas yang baik dalam memberikan layanan informasi. Masyarakat merasakan bahwa pegawai memberikan penjelasan yang jelas dan terstruktur, serta dengan sabar mengarahkan mereka ke prosedur yang tepat, yang mencerminkan sikap bertanggung jawab terhadap tugas mereka dalam menyampaikan informasi. Namun, meskipun akuntabilitas pegawai terlihat cukup baik, terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat, terutama terkait dengan

ketersediaan informasi. Beberapa permintaan informasi tidak dapat dipenuhi secara langsung atau penuh, yang menimbulkan rasa kurang puas pada masyarakat. Selain itu, masyarakat merasa belum mendapatkan solusi yang memadai ketika informasi yang mereka butuhkan belum tersedia.

Sesuai dengan hasil observasi pengamatan serta wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti melihat bahwa akuntabilitas kinerja pegawai dalam layanan informasi publik berjalan terstruktur melalui pelaporan, dokumentasi, evaluasi, dan keterbukaan terhadap masukan masyarakat. Laporan tahunan menjadi bukti transparansi, didukung oleh dokumentasi permintaan informasi dan respons cepat meskipun SDM terbatas. Tim pengelola website dan media sosial aktif menjawab pertanyaan serta memperbarui informasi. Forum tahunan juga dimanfaatkan untuk menampung masukan dari masyarakat.

Gambar 3.5 Bimbingan Teknis Pengelolaan Website dan Diseminasi Informasi



Sumber: Website Dinkes DIY

Gambar 3.6 Money Keterbukaan Informasi Badan Publik oleh Komisi Informasi Daerah DIY 2023



Sumber: Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Dinkes DIY 2023

Berdasarkan analisis wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa, akuntabilitas kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta tercermin dari penerapan sistem manajemen kinerja dan layanan informasi publik yang transparan, terstruktur, serta berbasis data. Laporan tahunan, forum, sistem dokumentasi yang jelas, serta pemanfaatan teknologi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas layanan. Pegawai secara umum menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab, meskipun masih terdapat tantangan seperti keterbatasan SDM dan kurangnya pembaruan informasi tertentu. Kritik dan saran masyarakat ditanggapi secara terbuka dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang ada diatas, kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Produktivitas kinerja individu pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada kategori baik, hal ini sesuai dengan grafik penilaian SKP tahun 2024. Pelayanan informasi publik juga berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan target waktu penyelesaian maksimal tiga hari, meskipun masih menghadapi kendala terutama terkait keterbatasan data dan sistem layanan online yang perlu peningkatan efisiensi.
2. Dalam kualitas pelayanan informasi publik Dinas Kesehatan DIY dinilai cukup memuaskan dengan seluruh unsur memperoleh skor di atas 3,5, yang dijelaskan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 juga mengalami sedikit penurunan dari 93,75 (2022) menjadi 92,06, dipengaruhi oleh kendala teknis pada layanan daring baru.
3. Responsivitas kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY menunjukkan kinerja yang optimal, hal ini diukur melalui permohonan informasi yang masuk melalui website, PPID Pembantu, dan E-Lapor berhasil dipenuhi tanpa adanya penolakan atau sengketa informasi, dengan rata-rata waktu respons

hanya satu hari pada tahun 2023. Capaian ini mencerminkan komitmen tinggi dalam memberikan layanan informasi yang cepat.

4. Akuntabilitas kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta tercermin dari penerapan sistem manajemen kinerja dan layanan informasi publik yang transparan, terstruktur, serta berbasis data. Berdasarkan pada laporan tahunan, forum, sistem dokumentasi yang jelas, serta pemanfaatan teknologi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas layanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut penulis memberikan saran, sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan efisiensi sistem layanan online dan perbaikan ketersediaan data guna mendukung kelancaran pelayanan informasi publik.
2. Perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan layanan daring untuk menjaga dan meningkatkan kembali Indeks Kepuasan Masyarakat.
3. Perlu menjaga konsistensi respons cepat dan memperkuat koordinasi antar kanal layanan untuk mempertahankan kinerja optimal.
4. Perlu dilakukan penguatan pemanfaatan teknologi dan sistem dokumentasi yang terintegrasi untuk mendukung akuntabilitas layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University press.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hahury. (2024). *Reformasi Birokrasi Lembaga Ketahanan Nasional*. Lemhannas.Go.Id.
- Lesmono, R. (2024). Definisi Pemerintahan Menurut Para Ahli: Perspektif yang Beragam. *RedaSamudera.Id*.
- Qotrun. (2021). Penelitian Kualitatif: Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis, dan Prosedurnya. *Gramedia Blog*.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Winarni, E. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*.

Jurnal:

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Pincis Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies*, 1(1), 173–186.
- Alfian, Y. (2020). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 11 TAHUN 2017 TENTANG MANAJEMEN PEGAWAI NEGERI SIPIL OLEH CAMAT DALAM ASPEK PENINGKATAN KINERJA (Studi pada Pemerintah Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat). *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 6(1), 97–120. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v6i1.515>
- Andianti Annaafi, Engkus, M. I. N. (2022). Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Kinerja Pegawai pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 443–446.

- Anggraini, D., Nasution, M. I., & Prayogi, M. A. (2023). Optimalisasi Kinerja Pegawai: Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 24(2), 170–198.
- Anggraini, T. (2020). Analisis Kinerja Birokrasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus : Relokasi Pasar Rakyat oleh Dinas Koperasi , UMKM , dan Pengelolaan Pasar Tahun 2016). *Jurnal Wacana Kinerja*, 23(1), 102–118.
- Damhuri, D., & Kusmilawaty. (2024). Analisis Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program , Akuntabilitas Dan Informasi Publik Dalam Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 1–11.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University press.
- Estiningtyastuti. (2022). Pengaruh Pemberdayaan Struktural dan Kebijakan Tunjangan Kinerja terhadap Akuntabilitas Kinerja Pegawai pada Kantor BPKD Pemerintah Kabupaten Wonogiri. *Edunomika*, 06(01), 484–491.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Mubarak, A., Hasanah, F., & Distra, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *El-Riyasah*, 13(2), 30–49.
- Hendrasmo, I., & Abduh, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. *BIROKRASI: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(4), 35–47.

- Hulu, D., Lahagu, A., & Telaumbanua, E. (2022). ANALISIS LINGKUNGAN KERJA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN BOTOMUZOI KABUPATEN NIAS. *Emba*, 10(4), 1480–1496.
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *Litbang Kebijakan*, 14(2), 153–171. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v14i2.354>
- LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Dinas Kesehatan DIY (Issue 6). (2023).
- LAPORAN TAHUNAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023. (2023).
- Lumingkewas, E. M. C. (2022). Prototip Perilaku Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(1), 3526–3535.
- Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A., & Rifdan. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu ...)*, 5(4), 1603–1608. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2578/http>
- Miharjo. (2020). Penerapan Metode Laba Kotor untuk Menyusun Laporan Kinerja pada Pedagang Mikro di Kecamatan Menteng. (*Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*), 32–41.
- Nugroho, K. J. (2021). Analisis Beban Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar. *Otonomi*, 21(April), 156–163.
- Pattarani, A. (2022). Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan*, 2(1), 33–47.
- Qotrun. (2021). Penelitian Kualitatif: Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis, dan Prosedurnya. *Gramedia Blog*.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>

- Setyaningrum, F., Zirasqy, I., Qatrunnada, K., & Tauristdania, M. (2008). *ANALISIS PERMASALAHAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK*. 1–15.
- Sholiha, I., & Casmiwati, D. (2024). Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambaksari dalam Menerapkan Good Governance. *Journal of Public Administration Review*, 1(4), 1–11.
- Simbolon, E. S. (2023). ANALISIS KINERJA PEGAWAI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA Elwa. *Enersia Publika*, 7(2), 105–116.
- Suhendar. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(2), 242–251.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Utama, S. W., & Hidajat, S. (2022). Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi Sektor Publik. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 1391–1405. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.4585>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Winarni, E. (2018). *TEORI DAN PRAKTIK PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF*.

Dokumen:

- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY (Issue 6). (2023).
- Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Tahun 2023. (2023).

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE (PANDUAN WAWANCARA)

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Nama Informan :
Jabatan/Pekerjaan :
Usia :
Tingkat Pendidikan :
Jenis Kelamin :
Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

A. Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta:

1. Bagaimana prosedur standar dalam memberikan layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY?
2. Apa saja tantangan yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan informasi publik? Bagaimana cara mengatasinya?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk memastikan layanan informasi dapat diberikan secara efisien?
4. Apakah ada target waktu penyelesaian untuk setiap permintaan informasi?
5. Bagaimana cara pegawai berkomunikasi dengan masyarakat untuk memastikan kebutuhan informasi mereka terpenuhi?
6. Apakah ada pelatihan atau pembinaan yang diberikan kepada pegawai terkait cara memberikan layanan informasi yang berkualitas?
7. Bagaimana menangani masyarakat yang kurang memahami prosedur layanan informasi?
8. Bagaimana sistem monitoring atau evaluasi dalam memastikan permintaan informasi masyarakat ditangani dengan baik?
9. Apa tindakan yang dilakukan jika ada keluhan masyarakat tentang waktu atau kualitas respons?

10. Bagaimana pegawai menangani permintaan informasi yang mendesak atau bersifat sensitif?
11. Bagaimana menangani situasi ketika terjadi lonjakan permintaan informasi dari masyarakat?
12. Apakah ada proses pelaporan atau dokumentasi layanan informasi yang dilakukan?
13. Bagaimana pegawai menyikapi kritik atau masukan terkait layanan informasi yang diberikan?
14. Apakah Anda merasa ada kendala yang memengaruhi responsivitas layanan, seperti kurangnya sumber daya atau informasi?
15. Sejauh mana pegawai memahami pentingnya akuntabilitas dalam memberikan layanan informasi publik?

B. Masyarakat Pengguna Layanan:

1. Jenis pelayanan informasi apa yang Anda butuhkan?
2. Apakah Anda merasa layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kesehatan DIY cepat dan efisien?
3. Apakah informasi yang Anda terima sesuai dengan kebutuhan Anda? Jelaskan.
4. Apakah Anda pernah mengalami kendala dalam proses mendapatkan informasi? Jika ya, apa kendala tersebut?
5. Bagaimana cara pegawai Dinas Kesehatan DIY berkomunikasi dengan Anda selama proses layanan?
6. Apakah pegawai memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait informasi yang Anda butuhkan?
7. Bagaimana menurut Anda sikap atau perilaku pegawai dalam melayani masyarakat?
8. Seberapa cepat pegawai Dinas Kesehatan DIY merespons permintaan informasi yang Anda ajukan?
9. Apakah Anda puas dengan waktu respons pegawai dalam memberikan layanan informasi? Jelaskan.

10. Apakah pegawai mampu memberikan solusi atau arahan apabila informasi yang Anda butuhkan tidak tersedia?
11. Apakah Anda merasa proses layanan di Dinas Kesehatan DIY dilakukan secara transparan?
12. Bagaimana pendapat Anda tentang akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya? Misalnya, apakah pegawai tampak bertanggung jawab dan profesional?
13. Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik?

Transkrip Wawancara Pegawai Dinas DIY

Pertanyaan	Informan Pegawai Dinas DIY				
	Pak Yoyok	Bu Fitri	Bu Ana	Bu Septi	Pak Seno
1) Bagaimana prosedur standar dalam memberikan layanan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY?	Permohonan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang tersedia dan dapat diakses melalui situs resmi.	Prosedur mengikuti SOP Dinas Kesehatan Masyarakat atau mahasiswa yang mengajukan permintaan informasi diminta mengisi formulir dan survei kepuasan masyarakat setelahnya.	Prosedur permohonan informasi publik di Dinas Kesehatan DIY mengikuti SOP yang dapat diunduh melalui website resmi. Permohonan dapat dilakukan dengan datang langsung ke ruang PLID, melalui form di website, email, WhatsApp, atau platform E-Lapor. Jika informasi tersedia, akan diberikan saat itu juga. Namun, jika berkaitan dengan data tertentu, akan dikoordinasikan terlebih dahulu dengan bidang terkait.	Hal tersebut dapat dilihat dalam SOP.	Layanan informasi sudah memiliki SOP yang bisa dilihat di website.
2) Apa saja tantangan yang sering dihadapi dalam	Salah satu tantangan kami adalah ketika mahasiswa meminta	Tantangan bagi kami adalah permintaan data dari mahasiswa	Kami kerap menghadapi tantangan ketika mahasiswa meminta	Permintaan data dari masyarakat, termasuk mahasiswa atau	Permintaan informasi dari masyarakat, termasuk dari mahasiswa, perguruan tinggi,

memberikan pelayanan informasi publik? Bagaimana cara mengatasinya?	data yang tidak tersedia, hal ini menjadi bahan evaluasi. Contohnya, terkait program vaksin Sabtu Sehat, kami mengalami kendala karena kewenangan ada di pemerintah pusat, sehingga harus diarahkan ke sana.	yang tidak tersedia, sehingga perlu dievaluasi.	data yang belum tersedia. Untuk itu, kami biasanya menyarankan agar mereka mencari data melalui hasil-hasil penelitian yang sudah tersedia.	lembaga, umumnya bisa kami layani jika datanya rutin. Namun, untuk data khusus yang tidak tersedia, kami arahkan mencari di hasil penelitian. Beberapa data juga dilindungi dan tidak bisa diberikan bebas.	atau lembaga lain, sering kali berkaitan dengan data. Kami memiliki data rutin yang tersedia, namun untuk data yang bersifat tidak rutin atau khusus, kami tidak selalu memilikinya. Oleh karena itu, kami biasanya menyarankan agar pencarian data dilakukan melalui hasil-hasil penelitian yang telah ada. Selain itu, terdapat pula data tertentu yang perlu kami lindungi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk memastikan layanan informasi dapat diberikan secara efisien?	Untuk menjamin efisiensi layanan informasi, data akan diberikan sesuai dengan jenis permintaan, tentunya tetap mengacu pada SOP yang berlaku.	Informasi akan diupayakan untuk diberikan secara langsung jika memungkinkan, dan disesuaikan dengan jenis permintaan yang diajukan.	Sebisanya mungkin, informasi akan langsung diberikan saat itu juga. Misalnya, untuk informasi vaksinasi, jika berkaitan dengan rumah sakit, kami akan membantu menghubungi rumah sakit untuk mengecek ketersediaan vaksin yang dicari.	Tentu saja tetap mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP yang berlaku.	Kita mengikuti SOP yang ada.
4) Apakah ada target waktu penyelesaian untuk setiap	Waktu penyelesaian layanan informasi ditargetkan maksimal	Paling lambat 3 hari setelah surat diterima, sudah	Sesuai SOP, permintaan informasi publik diproses maksimal 3	Paling lambat 3 hari setelah verifikasi pertanyaan	Ada, maksimal 3 hari setelah surat masuk sudah ada arahan. Pemohon data juga

permintaan informasi ?	dalam 3 hari kerja.	ditentukan tindak lanjutnya.	hari. Namun, biasanya informasi sudah dapat diberikan dalam 1 hari.		diharapkan proaktif.
5) Bagaimana cara pegawai berkomunikasi dengan masyarakat untuk memastikan kebutuhan informasi mereka terpenuhi ?	Kami menggunakan media sosial, dan beberapa permintaan data juga masuk melalui email maupun pesan langsung di Instagram.	Kami rutin mengevaluasi setiap informasi yang telah diberikan untuk memastikan apakah tanggapan yang disampaikan sudah sesuai dan cukup menjawab kebutuhan.	Karena kami di bidang kesehatan, jika ada vaksin baru untuk anak, seluruh pegawai Dinas diminta menyampaikan informasi tersebut ke masyarakat, minimal melalui tetangga atau lingkungan sekitar. Tujuannya agar masyarakat tahu tanpa harus datang langsung ke Dinkes. Selain itu, setiap program juga disosialisasikan, dan dilakukan monitoring dan evaluasi oleh bidang terkait.	Kami membiasakannya melakukan evaluasi setelah memberikan informasi, untuk memastikan jawabannya sudah memadai atau belum.	Kami memiliki media sosial; permintaan data umumnya lewat email, tapi ada juga yang masuk melalui DM Instagram, meskipun tidak banyak.
6) Apakah ada pelatihan atau pembinaan yang diberikan	Evaluasi layanan informasi dilakukan melalui survei kepuasan	dapat dilihat dari survei kepuasan masyarakat serta pelatihan atau	Ada bimbingan teknis (bimtek) yang diselenggarakan oleh	Jika ada sosialisasi atau desk pelayanan publik, biasanya dilimpahkan	Ada pelatihan layanan prima yang disampaikan saat pertemuan rutin pegawai, biasanya setiap Rabu. Pertemuan

<p>kepada pegawai terkait cara memberikan layanan informasi yang berkualitas?</p>	<p>masyarakat dan pelatihan internal. Pembahasan biasanya disampaikan dalam rapat rutin seperti triwulanan, namun tidak hanya fokus pada satu topik agar lebih efisien.</p>	<p>pembinaan yang diberikan kepada pegawai. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat rutin, seperti pertemuan triwulanan, yang membahas berbagai topik termasuk pelayanan publik. Meskipun tidak hanya fokus pada satu hal, pembahasan mengenai layanan informasi menjadi salah satu agenda untuk efisiensi dan perbaikan berkelanjutan.</p>	<p>Kominfo, biasanya 1–2 kali dalam setahun. Topiknya beragam, seperti bimtek tentang PLID, E-LAPOR, dan ASP.</p>	<p>n kepada petugas pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan kompetensi masing-masing petugas</p>	<p>ini juga digunakan untuk evaluasi dan review pelayanan publik, termasuk menilai kelanjutan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan oleh seluruh pegawai.</p>
<p>7) Bagaimana menangan i masyarakat yang kurang memahami i prosedur layanan informasi ?</p>	<p>Kami akan memberikan penjelasan kembali, karena sudah ada alur prosedur layanan informasi yang jelas, dan akan langsung ditanyakan kebutuhan informasinya secara spesifik.</p>	<p>Bagi masyarakat yang belum paham prosedur layanan, kami sudah sediakan panduan di website, media sosial, dan YouTube. Informasi juga bisa diperoleh langsung atau lewat</p>	<p>Sejauh ini, masyarakat jarang mengeluh soal standar informasi. Jika ada yang datang, kami langsung bantu dengan menghubungi pihak terkait. Jika informasinya belum tersedia,</p>	<p>Untuk masyarakat yang belum memahami prosedur layanan, kami sudah mengunggah standar pelayanan di website, media sosial, dan YouTube. Jika ingin mencari informasi, bisa juga</p>	<p>Kami akan menjelaskan kembali prosedurnya, karena jika tidak diikuti justru bisa merugikan masyarakat. Informasi disediakan sesuai waktu yang ditentukan, agar petugas yang memahami permasalahan dapat memberikan jawaban tepat. Jika diminta mendadak, bisa menimbulkan</p>

		WhatsApp dan hotline.	kami minta nomor kontak untuk menghubungi kembali, bahkan bisa sekalian dibuatkan jadwal.	datang langsung atau menghubungi kami lewat WhatsApp dan hotline yang tersedia.	kekecewaan dan menilai layanan Dinkes kurang memuaskan.
8) Bagaimana sistem monitoring atau evaluasi dalam memastikan permintaan informasi masyarakat ditangani dengan baik?	Kami mengadakan survei kepuasan masyarakat tahunan, dan setiap keluhan yang muncul diselesaikan maksimal satu bulan setelah survei untuk memastikan layanan informasi tetap optimal.	Kami mengadakan rapat rutin dan survei kepuasan masyarakat tahunan, di mana setiap keluhan diselesaikan dalam waktu maksimal satu bulan setelah survei.	Nanti kita ada rapat. Sejauh ini, belum ada kendala berarti dalam pelayanan informasi, semuanya masih berjalan baik. Kalau pun ada yang datang mencari informasi di luar kewenangan kita, biasanya langsung kita arahkan ke dinas terkait.	Setiap tahun kami melakukan survei kepuasan masyarakat. Keluhan dari masyarakat yang muncul diselesaikan maksimal satu bulan setelah survei, untuk memastikan permintaan informasi ditangani dengan baik.	Kami rutin mengadakan survei kepuasan masyarakat dan rapat evaluasi untuk memastikan setiap keluhan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal satu bulan.
9) Apa tindakan yang dilakukan jika ada keluhan masyarakat tentang waktu atau kualitas respons?	Keluhan masyarakat terkait kualitas respons dievaluasi setiap tahun melalui laporan pelayanan publik. Tindak lanjut dilakukan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, termasuk	Akan dievaluasi setiap tahun melalui laporan layanan publik dan survei kepuasan, yang kemudian digunakan sebagai bahan perbaikan.	Kalau masyarakat ingin cepat mendapat informasi tapi tidak bisa datang langsung, biasanya mereka kirim email, isi formulir di web, atau telepon. Sejauh ini belum ada keluhan soal respons online,	Keluhan terkait waktu dan kualitas respons bisa disampaikan melalui survei kepuasan masyarakat. Tindak lanjutnya dievaluasi dari hasil survei 2024 dan disampaikan	Kami segera melakukan perbaikan dan mengevaluasi penyebab masalah, misalnya keterlambatan dalam menindaklanjuti surat atau aduan.

	saran dan kritik yang diberikan, untuk perbaikan layanan ke depan.		biasanya dibalas dalam satu hari.	an pada 2025.	
10) Bagaimana pegawai menangani permintaan informasi yang mendesak atau bersifat sensitif?	Kami berupaya memberikan informasi pada hari yang sama, kecuali jika data yang diminta tidak tersedia.	Data sensitif hanya diberikan untuk keperluan ilmiah, dengan akses terbatas dan tidak untuk publikasi umum.	Di tingkat provinsi sudah ada daftar informasi yang dikecualikan, lengkap dengan aturannya yang bisa diunduh di website Dinkes. Jika informasi yang diminta bersifat sensitif dan masuk daftar tersebut, maka mohon maaf, datanya tidak bisa diberikan. Tapi jika tidak termasuk, kami tetap akan koordinasi dengan pimpinan terlebih dulu untuk memastikan tujuannya penggunaan agar tidak disalahgunakan.	Kami berusaha memberikan informasi segera, kecuali jika data tidak tersedia atau termasuk dalam kategori yang dikecualikan.	Data yang bersifat sensitif disampaikan hanya untuk keperluan ilmiah dan diperlakukan secara khusus. Data tersebut tidak untuk publikasi umum seperti media, dan hanya pegawai tertentu yang berwenang memberikannya.
11) Bagaimana pegawai menangani	Tetap mengikuti urutan yang	Setiap permintaan diproses	Dulu saat masa COVID,	Misalnya kalau Informasi	Tetap kita layani dengan sebaik

<p>i situasi ketika terjadi lonjakan permintaan informasi dari masyarakat?</p>	<p>telah ditetapkan dalam formulir.</p>	<p>sesuai prosedur, dan jika terjadi lonjakan, koordinasi antarunit dilakukan untuk mempercepat respons.</p>	<p>sempat terjadi lonjakan permintaan informasi sampai pegawai harus bergantian pegang HP. Bahkan ada yang datang langsung dan antre. Karena PLID ada di bawah Subbag Program, semua pegawai dikerahkan untuk buka meja di depan agar antrean tidak menumpuk dan semua permintaan informasi bisa ditangani.</p>	<p>yang sering diminta dapat dipublikasikan melalui website atau media sosial untuk mengurangi permintaan berulang.</p>	<p>mungkin sesuai SOP yang ada.</p>
<p>12) Apakah ada proses pelaporan atau dokumentasi layanan informasi yang dilakukan?</p>	<p>Pelaporan layanan informasi dilakukan melalui Google Form, sehingga jumlah permintaan tiap bulan dapat dipantau.</p>	<p>Pelaporan dan dokumentasi layanan informasi dilakukan setiap tahun, mencakup permintaan via email, kunjungan langsung, aplikasi khusus, serta hasil survei kepuasan masyarakat.</p>	<p>Pelaporan dan dokumentasi dilakukan tiap tahun, biasanya pada Februari atau Maret. Penilaian layanan informasi publik mencakup konten di website dan media sosial seperti Instagram, terutama yang berisi berita dan</p>	<p>Setiap tahun ada laporan layanan informasi, mencakup permintaan melalui email, kunjungan langsung, aplikasi khusus, dan survei kepuasan masyarakat.</p>	<p>Ada, setiap permintaan informasi diserahkan ke unit terkait. Misalnya, soal kesehatan masyarakat diserahkan ke Kesmas yang memiliki dokumentasinya. Subbag Umum hanya mencatat surat dan arahnya.</p>

			kegiatan untuk masyarakat.		
13) Bagaimana a pegawai menyikapi kritik atau masukan terkait layanan informasi yang diberikan ?	Pegawai menerima kritik dan saran melalui berbagai kanal, seperti hotline, WhatsApp, Instagram, dan website. Aduan yang masuk, seperti STR, pembakaran sampah, atau lonjakan DBD, akan dikoordinasikan dengan dinas terkait.	Kritik dan saran diterima melalui berbagai kanal, dan setiap aduan akan dikoordinasikan dengan bidang terkait untuk tindak lanjut yang sesuai.	Kritik dan saran selalu kami terima, bahkan kadang kami minta langsung untuk perbaikan layanan. Setiap tahun ada forum OPD yang mengundang dinas lain, ormas, tokoh agama, dan mahasiswa. Di forum itu, kami juga membuka ruang untuk masukan terkait layanan informasi publik di Dinas Kesehatan.	Tindak lanjut keluhan dilakukan melalui proses tahunan. Pelayanan publik berlangsung Januari–Juli. Di Januari, standar pelayanan direview, dan pada Februari standar yang baru ditetapkan. Agustus, data pelayanan dan keluhan dikumpulkan untuk menilai kinerja dan mengevaluasi layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan, hasilnya keluar satu bulan kemudian dan dievaluasi pada Desember untuk melihat apakah target sudah tercapai.	Kami menyikapi kritik secara positif selama bersifat konstruktif. Kritik sering muncul karena masyarakat kurang memahami SOP atau peran kami, seperti saat menanyakan hal terkait BPJS yang bukan kewenangan Dinas Kesehatan. Dalam kasus seperti itu, kami jelaskan dan arahkan ke kantor BPJS.

14) Apakah Anda merasa ada kendala yang memengaruhi responsivitas layanan, seperti kurangnya sumber daya atau informasi?	Ketika seorang pegawai pensiun, penggantinya tidak selalu tersedia secara langsung. Selain itu, proses rekrutmen pegawai baru memerlukan waktu yang cukup lama karena berada di bawah kewenangan pemerintah pusat. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterbatasan sumber daya manusia.	Kekurangan sumber daya manusia sering kali mengakibatkan kita harus menangani lebih dari satu tugas secara bersamaan.	Keterbatasan SDM menyebabkan tugas-rangkap dalam pengelolaan. Penggantian pegawai yang pensiun tidak selalu tersedia akibat kebijakan efisiensi dan digitalisasi, sementara rekrutmen pegawai baru memerlukan waktu lama karena kewenangan pemerintah pusat.	Pertanyaan biasanya ditujukan ke bidang, sementara kami tidak bisa langsung menjawab. Kendalanya, staf bidang sering di luar kantor, sehingga informasi tidak selalu tersedia secara langsung.	Kami merasakan kekurangan SDM dalam pengelolaan, sehingga sering terjadi double job. Ketika ada pegawai pensiun, tidak selalu ada pengganti karena kebijakan pusat yang mengarah pada efisiensi dan digitalisasi sistem kerja. Proses rekrutmen pegawai baru juga cukup lama karena menjadi kewenangan pemerintah pusat.
15) Sejauh mana pegawai memahami pentingnya akuntabilitas dalam memberikan layanan informasi publik?	Di Dinas Kesehatan, informasi publik merupakan bagian dari layanan yang juga dievaluasi oleh pemerintah daerah, seperti halnya di setiap OPD. Sebenarnya, petugas khusus untuk layanan informasi	Akuntabilitas penting untuk mencegah keluhan masyarakat, meskipun tetap ada kemungkinan keluhan muncul meski telah diterapkan.	Kami memiliki tim pengelola website. Jika ada pertanyaan dari masyarakat yang tidak bisa langsung dijawab, tim akan mendiskusikan siapa yang tepat untuk menjawabnya, lalu segera	Akuntabilitas itu penting, karena tanpa itu masyarakat pasti akan mengeluhkan pelayanan, bahkan saat sudah diterapkan pun, keluhan masih bisa muncul.	Cukup baik untuk menambah wawasan pegawai, karena informasi yang disampaikan harus berbasis data dan dapat dipertanggungjawabkan.

	<p>sudah tersedia, meskipun semua karyawan di sini juga berperan sebagai informan. Namun, untuk berhubungan langsung dengan masyarakat, sudah ada petugas yang ditugaskan, seperti Bu Fitri, Bu Ana, dan lainnya. Oleh karena itu, setiap pegawai di sini perlu memahami bahwa masyarakat berhak mengakses informasi publik yang tersedia di Dinas Kesehatan DIY.</p>		<p>memberikan respon kepada masyarakat.</p>		
--	---	--	---	--	--

Transkrip Wawancara Informan Masyarakat

Pertanyaan	Informan Masyarakat		
	Ani	Toni	Umi
1) Jenis pelayanan informasi apa yang Anda butuhkan?	Mengenai layanan online, tadi aku sempat menanyakan tentang Sisminkada, tetapi menurut petugas, layanan tersebut sudah tidak dijalankan lagi karena kini menjadi opsi kedua. Saat ini, layanan utamanya adalah Srikandi.	Kalau saya informasi terkait lowongan magang didinkes.	Hari ini kami datang ke sini untuk magang. Kami membutuhkan informasi tentang kuota magang, kegiatan yang akan dilakukan, serta tugas di setiap bagian. Selain itu, kami juga ingin mengetahui lokasi magang dan mendapatkan pengenalan lingkungan, termasuk siapa saja pegawai yang ada di sini.
2) Apakah Anda merasa layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kesehatan DIY cepat dan efisien?	Saya belum sempat meneliti layanan di Dinkes karena ini adalah pertama kalinya saya di sini, jadi saya juga belum mengetahui detail layanannya.	Kalau dari segi efisiensi, iya. Tapi kalau dari segi kecepatan, mungkin agak lambat karena mereka memiliki tupoksi lain. Jadi, waktu itu responsnya baru diberikan setelah beberapa jam, memang agak slow respon tapi masih dibalas di hari yang sama.	Menurut saya, pelayanannya sudah cepat dan efisien. Sejak awal, respons dari kontak person cukup ramah, meskipun harus menunggu sedikit lama, tetapi tetap dibalas pada hari yang sama.
3) Apakah informasi yang Anda terima sesuai dengan kebutuhan Anda? Jelaskan.	Sejauh ini, saya sudah mencari informasi sudah sesuai, tetapi belum terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data.	Iya sudah sesuai.	Menurut saya sendiri, semuanya sudah sesuai.
4) Apakah Anda pernah mengalami kendala dalam proses mendapatkan informasi? Jika ya, apa kendala tersebut?	Saya pernah mencoba, tetapi jika meminta informasi melalui email atau WhatsApp, responsnya cenderung lambat. Jadi, lebih efektif datang langsung ke Dinkes karena permintaan bisa segera ditangani.	Waktu di awal, soal tupoksi yang ada di Pergub itu memang tidak dilampirkan di website Dinkes DIY. Tapi pas saya hubungi kontak personnya, kebetulan langsung diarahkan, jadi akhirnya pertanyaan saya terjawab.	Berdasarkan pengalaman kemarin, saat menghubungi melalui WhatsApp, responsnya cukup lama, mungkin karena ada tugas lain yang harus dikerjakan. Selain itu, ini juga merupakan pengalaman pertama saya.

5) Bagaimana cara pegawai Dinas Kesehatan DIY berkomunikasi dengan Anda selama proses layanan?	Penyampiannya cukup jelas dan memberikan arahan mengenai proses yang akan dilakukan.	Sejauh ini komunikasinya terbuka dan aktif	Pelayanannya nyaman, pegawainya tidak terlalu kaku, sehingga suasananya lebih santai. Mereka juga ramah dan menjelaskan dengan cepat sesuai informasi yang kami butuhkan.
6) Apakah pegawai memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait informasi yang Anda butuhkan?	Penjelasannya cukup jelas dan sesuai dengan kebutuhan, meskipun data langsung dari lapangan belum didapatkan.	Iya, arahnya mudah dipahami dan cukup jelas mau dibawa ke arah mana nanti.	Ya, sejauh ini penjelasannya mudah dipahami, dan kami juga diberikan arahan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan selanjutnya.
7) Bagaimana menurut Anda sikap atau perilaku pegawai dalam melayani masyarakat?	Cukup baik, saya juga mendapatkan arahan mengenai langkah selanjutnya, sehingga prosesnya sesuai dengan prosedur.	Mungkin kalau waktu itu aku posisinya sebagai masyarakat yang nyari kesempatan magang, pelayanannya udah cukup baik. Pegawainya juga cukup welcome, baik pas dihubungi lewat chat maupun pas datang langsung. Mereka langsung ngasih arahan dengan jelas dan baik.	Karena ini pengalaman pertama saya, saya belum pernah melihat pelayanan secara langsung, sehingga belum mengetahui detailnya.
8) Seberapa cepat pegawai Dinas Kesehatan DIY merespons permintaan informasi yang Anda ajukan?	Saya belum tahu bagaimana respons melalui email, karena saat dihubungi cenderung lambat. Namun, jika datang langsung ke Dinkes, pelayanannya cukup cepat dan cukup efektif.	Responnya lumayan cepat, walaupun nggak langsung dibalas saat itu juga, tapi masih dibalas di hari yang sama.	Cukup cepat, tidak perlu menunggu hingga keesokan harinya karena respons masih diberikan pada hari yang sama.
9) Apakah Anda puas dengan waktu respons pegawai dalam memberikan layanan informasi? Jelaskan.	Cukup jelas.	Cukup puas.	Cukup puas.
10) Apakah pegawai	Sejauh ini belum, karena saya masih	Iya, pegawainya memberikan solusi dan	Ya, tadi sempat ada sesi tanya jawab saat

mampu memberikan solusi atau arahan apabila informasi yang Anda butuhkan tidak tersedia?	belum mendapatkan kejelasan dan masih merasa bingung.	informasi. Kalau masih ada yang belum jelas, kita boleh tanya lewat chat atau datang langsung ke Dinkes.	pembekalan sebelum kami memulai magang di sini.
11) Apakah Anda merasa proses layanan di Dinas Kesehatan DIY dilakukan secara transparan?	Saya kurang tahu mengenai transparansinya, karena saya belum melakukan penelitian di sini.	Iya transparan.	Menurut saya iya, namun penjelasannya belum terlalu mendetail, masih sebatas gambaran umum tentang Dinkes. Namun, sejauh ini penjelasannya cukup jelas, dan materi juga sudah dikirim oleh kontak person, jadi menurut saya sudah cukup baik.
12) Bagaimana pendapat Anda tentang akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya? Misalnya, apakah pegawai tampak bertanggung jawab dan profesional?	Menurut saya, pelayanannya sudah cukup baik. Jika ingin mendapatkan informasi, datang langsung ke sini lebih efektif.	Iya, pegawai Dinkes sudah bertanggung jawab dan profesional saat menjalankan tugasnya. Mereka juga ramah-ramah.	Karena ini pengalaman pertama saya, saya belum terlalu memahami kinerja pegawai di sini. Namun, dari yang saya lihat tadi, tanggung jawab dan profesionalisme dalam bekerja sudah cukup baik.
13) Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai kinerja pegawai Dinas Kesehatan DIY dalam memberikan layanan informasi publik?	Menurut saya, pelayanannya sudah cukup baik, tetapi seharusnya respons terhadap pertanyaan secara online bisa lebih cepat.	Kalau dari skala 1 sampai 10, saya kasih nilai 9 karena pelayanannya sudah cukup baik.	Menurut saya, orang yang saya hubungi sudah sangat baik dalam memberikan informasi. Meskipun ada sedikit keterlambatan dalam merespons, hal itu tidak masalah karena masih dibalas di hari yang sama dan informasinya cukup jelas.

Surat Tugas Penelitian



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
Akreditasi Institusi B**

• PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI

• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id , e-mail : info@apmd.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 520/I/T/2024

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama : Laila Ayu Ramadhani
Nomor Mahasiswa : 21520023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.
Jenjang : Sarjana (S-1).
Keperluan : Melaksanakan Penelitian.
a. Tempat : Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta
b. Sasaran : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik
c. Waktu : 1 Bulan

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.



Yogyakarta, 16 Desember 2024

Ketua

[Signature]
Suforo Eko Yunanto
NIY. 170 230 190

PERHATIAN :

Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

MENGETAHUI :

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian.

Surat Permohonan Izin Penelitian



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
Akreditasi Institusi B**

• PROGRAM PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SEKALI

• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SEKALI
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, STATUS TERAKREDITASI BAIK SEKALI

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id, e-mail : info@apmd.ac.id

Nomor : 996/I/U/2024

Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :

Kepala Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

Di tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan dalam waktu 1 bulan. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : Laila Ayu Ramadhani
No Mhs : 21520023
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik
Tempat : Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta
Dosen Pembimbing : Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 16 Desember 2024

Ketua

[Signature]
Drs. Sutoro Eko Yunanto
NID. 170 230 190

Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN

ꦢꦶꦤꦱꦏꦺꦱꦺꦴꦩꦠꦤ꧀

Alamat : Jalan Gondosuli No. 6 Yogyakarta 55165, Telepon: (0274) 563153
Pos-el: dinkes@jogjaprov.go.id, Laman: dinkes.jogjaprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/400.7.22.1/440/D13

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra. SITI BADRIYAH, Apt., M.Kes
Jabatan : Sekretaris Dinas Kesehatan DIY

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Laila Ayu Ramadhani
NIM : 21520023
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Universitas : Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa
(APMD)

Telah menyelesaikan Penelitian untuk skripsi dengan judul " Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan D.I.Yogyakarta dalam memberikan pelayanan informasi publik. Penelitian dilakukan pada tanggal 22 Januari 2025 sampai dengan 03 Febuari 2025.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagai perlunya.



Dra. SITI BADRIYAH, Apt., M.Kes

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing



SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
STATUS TERAKREDITAS A (SK BAN-PT No.3295/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775 Fax. (0274) 515989

Nomor : 122/PEM/J/X/2024

Hal : Penunjukan Dosen
Pembimbingan Skripsi

K e p a d a :

Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si

Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"
di Yogyakarta.

Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi
Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	: Laila Ayu Ramadhani
No. Mahasiswa	: 21520023
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Tanggal Acc Judul	: 10 Oktober 2024

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Oktober 2024
Ketua Program Studi
Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A.

Surat Bukti Hasil Cek Turnitin



Lumbung Desa STPM "APMD"
Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD"
Jl. Timoho 317 Gondokusuman Yogyakarta 55225
Email: perpustapmd@gmail.com telp/WA: 0851-7320-3177

TANDA TERIMA CEK PLAGIASI

Tanda terima ini menyatakan bahwa Lumbung Desa Perpustakaan STPM "APMD" telah menerima makalah anda dan telah memeriksanya melalui perangkat lunak Turnitin dengan rangkuman berikut:

Penulis Makalah: Laila Ayu Ramadhani

Judul makalah: Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik

Tanggal pemeriksaan: 08 April 2025

Persentase plagiasi: 17%



Perugas: Checked By:



Rendi Yogi K

Dokumentasi Informan Penelitian

A. Pegawai Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta



Dokumentasi wawancara bersama Triana Melly Pamungkas, S.K.M., selaku PPID Pembantu.



Dokumentasi wawancara bersama Nur Septi Setyawati, S.Tr.Kes. Gigi, selaku Urusan Pelayanan Informasi.



Dokumentasi wawancara bersama Suseno, S.Gz., M.P.H., selaku Kepala Subbagian Umum.



Dokumentasi wawancara bersama Raden Sanjoyo, S.Kom., M.P.H., selaku Urusan Penyelesaian Sengketa Informasi.



Dokumentasi wawancara bersama Fitria Khoirul Fatikhin, S.T., selaku Urusan Pengelola Informasi.

B. Masyarakat Pengguna Layanan



Dokumentasi wawancara bersama Ani Nurdayati, selaku masyarakat pengguna layanan, dari Universitas Amikom Yogyakarta.



Dokumentasi wawancara bersama Muhammad Fatoni, selaku masyarakat pengguna layanan dari Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.



Dokumentasi wawancara bersama Umi Wulandari selaku masyarakat pengguna layanan dari Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.