BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi dalam Pelayanan Publik Melalui W*ebsite* ***http://ristek.go.id*** Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

4.1.1 Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui W*ebsite* ***http://ristek.go.id*** di Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Transparansi menjadi salah satu ukuran penting dari *good governance*. Pelayanan dinilai baik atau buruk, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi di dalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran penting dalam sukses atau tidaknya pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk masyarakat. Pelayanan publik tersebut transparan apabila semua informasi yang secara sistem, prosedur, mekanisme, serta hak dan kewajiban yang menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan yang transparan mewujudkan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Penggunaan pelayanan *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menimbulkan adanya kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menciptakan

peluang bagi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk dapat memanfaatkan teknologi. Teknologi dimanfaatkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Penggunaan teknologi dan informasi di Biro Hukum dan Humas melalui *website* *http://ristek.go.id* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi. Pemanfaatan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* menunjukkan kepedulian Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam mengedepankan pelayanan untuk masyarakat.

Pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia diawal tahun 2000 menjadi ukuran penting dari perwujudan *good corporate governance* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* memberi kemudahan dalam pengaksesan pencarian informasi. Masyarakat cukup membuka *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan mencari jenis informasi yang dibutuhkan. Penggunaan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menunjukkan adanya kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat.

Ide awal pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia digunakan

untuk menyediakan akses informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan cepat, mudah dan transparan. Faktor yang berpengaruh terhadap tercapainya keterbukaan dalam proses pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yaitu terjalinnya pelayanan yang baik dan lancar diantara unit kerja pelayanan dengan masyarakat atau dengan sesama unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Proses transparansi pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia kepada masyarakat yang tidak memahami prosedur dan persyaratan mengenai lelang barang *online* atau masyarakat yang ingin memberikan pertanyaan yang berhubungan dengan teknologi informasi dan masyarakat yang ingin memberikan masukan dan kritik melalui *website* *http://ristek.go.id* dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada unit kerja pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Kejelasan informasi yang didapat oleh masyarakat menjadi ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan yang diinformasikan bertujuan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Informasi pelayanan

yang berkualitas menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap. Informasi pelayanan yang berkualitas menunjukkan kunci keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk pengambilan keputusan.

Masyarakat yang ingin memperoleh informasi secara manual mengenai proses pengolahan data menjadi sebuah informasi terkadang mendapat kendala, salah satunya adalah sulitnya bertemu dengan unit kerja yang paling memahami mengenai pengolahan data serta penyajian informasi menjadi sebuah teknologi informasi selain itu kendala lokasi yang cukup jauh dari tempat tinggal menjadi pemicu bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan teknologi informasi. Seiring dengan hadirnya pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia masyarakat dimudahkan untuk mengakses dan mencari berbagai macam kebutuhan yang berkaitan dengan informas, Ilmu Pengetahuan serta teknologi yang menjadi *hot issue* di kalangan masyarakat.

Pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia harus diakui cukup transparan dan bebas dari berbagai kepentingan pribadi. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan menjalin komunikasi yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Terjalinnya hubungan komunikasi dua arah antara unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian

Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan masyarakat menciptakan pelayanan yang transparan karena masyarakat dapat dengan mudah bertukar pendapat atau dapat memberikan masukan yang berguna kepada Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia .

Berdasarkan pemaparan di atas, keterbukaan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia telah menciptakan transparansi. Terciptanya transparansi terlihat dari terbukanya pelayanan unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melalui *website* *http://ristek.go.id* dibandingkan dengan pelayanan publik secara manual.

4.1.2 Peraturan dan Prosedur dalam Pelayanan Publik Melalui W*ebsite* *http://ristek.go.id* di Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Penjelasan mengenai persyaratan serta prosedur yang diperlukan dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* menjadikan hal penting bagi masyarakat. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan pelayanan teknologi informasi terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat memperoleh pelayanan teknologi informasi dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Persyaratan tersebut berupa

pelayanan teknis sesuai dengan ketentuan. Peraturan dan prosedur dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dinilai mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan kejelasan informasi di dalam *website* *http://ristek.go.id* dapat di pertanggungjawabkan.

W*ebsite* *http://ristek.go.id* berisikan informasi mengenai berita kegiatan ristek, info iptek, artikel iptek, informasi pengadaan barang dan jasa, komentar dan saran yang disediakan di kolom fasilitas, serta program yang dimiliki oleh Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia antara lain Warintek (Warung Informasi Teknologi), Pustaka Ristek dan lainnya. Menurut salah satu pengguna *website* *http://ristek.go.id*, menjelaskan bahwa penyampaian keluhan atau komentar dan saran dari masyarakat ditanggapi dengan cukup baik oleh unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Penyampaian keluhan atau komentar dan saran dari masyarakat ditanggapi dengan cukup baik menunjukkan kemajuan dalam pelayanan teknologi informasi di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia berperan untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*. Proses pelayanan kepada masyarakat yang ingin turut serta dalam info lelang barang atau masyarakat yang ingin memberikan masukan dan komentar, harus mendaftarkan diri terlebih dahulu agar terdaftar di buku tamu *website* *http://ristek.go.id*. Prosedur pendaftaran antara

lain mengisi nama lengkap, *email*, institusi/alamat, isi komentar, kode verifikasi (biasanya muncul secara otomatis) dan langkah terakhir mengklik tombol kirim untuk mengirim data anda. Sedangkan bagi masyarakat, pakar iptek, peneliti, akademisi, maupun pelaku iptek lainnya yang ingin berpartisipasi untuk berdiskusi atau bertukar informasi di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dapat bergabung dengan cara mengirimkan *email* anda ke alamat *iptekdiskusi-subscribe@ristek.go.id*. Bagi masyarakat, pakar iptek, peneliti, akademisi, maupun pelaku iptek lainnya yang ingin *posting* berita mengenai isu iptek terbaru yang nantinya akan ditampilkan di bagian artikel iptek dapat mengirimkan proposalnya ke alamat *iptekdiskusi@ristek.go.id*. Apabila masyarakat, pakar iptek, peneliti, akademisi, maupun pelaku iptek lainnya yang ingin berhenti bergabung dengan *mailing list ristek* caranya tinggal mengirimkan *email* ke alamat *iptekdiskusi-unsubscribe@ristek.go.id*, maka akan terhapus secara *otomatis*.

Proses pendaftaran untuk mengikuti kegiatan lelang barang, komentar dan saran, maupun diskusi atau bertukar informasi di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi berawal dari masyarakat sebagai calon pengguna dengan mendaftarkan diri ditempat yang telah ditentukan. Masyarakat akan terdaftar secara *otomatis* dan akan terhubung dengan unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang akan memandu untuk memperoleh informasi yang diperlukan.

Prosedur mengenai pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

telah diinformasikan secara jelas. Penyampaian informasi melalui *website* *http://ristek.go.id* yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sudah dimengerti oleh sebagian masyarakat. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tujuan dari *website* *http://ristek.go.id.* Tujuan dilaksanakannya *website* *http://ristek.go.id* yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik dan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan dengan menghemat waktu serta biaya. Masyarakat tidak harus datang ke Kemeterian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk bertanya mengenai berita kegiatan apa saja yang akan atau telah dilakukan oleh Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia selain untuk menghemat waktu manfaat lain yang dirasakan masyarakat dengan hadirnya *website* *http://ristek.go.id* di kehidupan sehari-hari adalah menghemat biaya pengeluaran karena hanya dengan duduk di depan komputer lalu mengakses *website* *http://ristek.go.id* masyarakat akan mendapatkan banyak informasi mengenai pengetahuan umum (melalui Program Warintek yang berisi cakupan umum) maupun pengetahuan khusus di bidang Ilmu Pengetahuan yang telah dikemas secara seksama dan rapih oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk masyarakat luas.

4.1.3 Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi dalam Pelayanan Publik Melalui W*ebsite* *http://ristek.go.id* di Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Kemudahan untuk memperoleh informasi yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia kepada masyarakat belum menunjukkan tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yaitu Mewujudkan SDM, Sarana dan Prasarana serta Kelembagaan Iptek yang berkualitas dan kompetitif. Masyarakat yang ingin berdiskusi atau bertukar informasi di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi secara manual mengalami kesulitan.

Masyarakat semakin mudah memperoleh atau bertukar informasi mengenai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi melalui *website* *http://ristek.go.id* dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Hal ini menunjukkan kemajuan dengan meningkatnya transparansi dalam pelayanan teknologi informasi di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui *website* *http://ristek.go.id.* Penyampaian informasi dilakukan untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini diambil agar penyampaian informasi mengenai pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro

Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, diketahui oleh seluruh masyarakat yang akan mengakses *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Dalam kenyataannya, tidak semua masyarakat mengetahui adanya pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Sosialisasi yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia hanya melalui situs dan di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia saja. Faktanya tidak semua masyarakat mengerti penggunaan internet yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sebagai media sosialisasi *website* *http://ristek.go.id.*

Masyarakat yang mengetahui keberadaan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* memperolehnya dengan mendengar cerita dari teman atau kerabat dekat yang telah menggunakan dan memanfaatkan *website* *http://ristek.go.id* atau dengan mengakses langsung *website* *http://ristek.go.id* melalui *link* LPNK (Lembaga Pemerintah Non Departemen) yang terkait langsung dengan *website* *http://ristek.go.id.*

Unit kerja pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mempunyai peranan yang cukup penting terhadap pelaksanaan pelayanan *website* *http://ristek.go.id.* Peranan unit kerja pelayanan publik melalui *website*

http://ristek.go.id menciptakan kejelasan tentang pelayanan *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Masyarakat memperoleh pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia secara wajar sehingga tidak ada alasan apapun yang dibuat unit kerjanya. Masyarakat mendapatkan perlakuan sama yang diberikan oleh unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id.* Masyarakat yang akan melakukan interaksi langsung kepada Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia atau yang ingin mencari informasi mengenai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mendapatkan pelayanan yang jujur dari unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Unit kerja di lingkungan Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam menjaga kepercayaan masyarakat, melaksanakan tugasnya sesuai dengan indikator dalam pelayanan publik salah satu diantaranya adalah transparansi. Transparan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami dan dimengerti.

Berdasarkan uraian diatas, transparansi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dikatakan sangat terbuka. Keterbukaan dalam proses pelayanan publik, prosedur dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* kepada masyarakat menciptakan kejelasan informasi. Masyarakat

mendapatkan kemudahan dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* dibandingkan dengan cara pelayanan teknologi informasi secara manual.

4.2 Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik Melalui W*ebsite* *http://ristek.go.id* di Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik Melalui W*ebsite* *http://ristek.go.id* di Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Kewajiban unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia salah satunya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*. Kinerja unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang dilakukan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan dan tindakan kepada masyarakat.

Kontrol pelayanan dilakukan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil dalam memberikan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id.* Akuntabilitas menjadikan salah satu unsur pokok perwujudan *good*

corporate governance yang saat ini sedang diupayakan di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Kinerja unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dapat dipertanggungjawabkan dengan memberikan laporan hasil dari program atau peliputan yang telah dilaksanakan. Proses akuntabilitas yang dilaksanakan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dilihat dari adanya pelaporan berbentuk teks dokumen yang diserahkan kepada Kepala Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja pelayanan teknologi informasi di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Akuntabilitas kinerja menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi yang digunakan secara efektif. Sistem ini memberikan informasi kepada kinerja unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam mencapai keberhasilan. Sistem ini juga berguna bagi pengguna jasa atau pelayanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas ditujukan pada hasil dari pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Akuntabilitas kinerja pelayanan teknologi informasi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia bertanggungjawab kepada publik atau masyarakat. Pihak-pihak yang berkepentingan

dengan akuntabilitas kinerja pelayanan teknologi informasi adalah publik dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Akuntabilitas menunjukkan tingkat ketaatan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas pengeluaran biaya. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mempertanggungjawabkan kinerja unit kerjanya secara transparan. Pengelolaan organisasi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia terukur dan sesuai dengan kepentingan di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan tetap memperhitungkan kepentingan lain diluar kepentingan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Akuntabilitas menciptakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Pedoman pokok pelaksanaan akuntabilitas di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia meyakini bahwa semua mempunyai kompetisi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro

Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memastikan adanya sistem pengendalian internal dalam pengelolaan organisasi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tersebut.

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran yang konsisten dengan nilai-nilai, sasaran utama dan strategi yaitu dengan memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Unit kerja berpegang pada etika organisasi dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disediakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawanya. Dalam pelaksanaannya masih terdapat unit kerja yang belum bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Unit kerja yang tidak bertanggungjawab dikenakan sanksi yang sesuai dengan perbuatannya.

Kinerja dari unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memberikan gambaran mengenai penjabaran dari visi dan misi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Kinerja unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Akuntabilitas kinerja menciptakan perwujudan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi. Kinerja

unit kerja menciptakan perwujudan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik.

Berdasarkan penjelasan di atas, kinerja dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* menciptakan kemajuan dengan adanya norma atau aturan (*code of conduct*) dan pelatihan. Pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menciptakan kemajuan yang terlihat dari pelayanan unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melalui *website* *http://ristek.go.id* kepada masyarakat.

4.2.2 Biaya Pelayanan publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Biaya dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* yang ada di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian alat-alat komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasarana yang memadai membutuhkan modal yang cukup agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan.

Menurut unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, menjelaskan bahwa sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program

memerlukan dana yang tidak sedikit. Kesiapan modal atau dana sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Dana sangat diperlukan untuk mensukseskan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan dana.

Anggaran atau dengan kata lain dana tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi dan tentunya pengadaan jaringan internet. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menyediakan anggaran sebesar Rp. 135 juta untuk pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id.* Dengan rincian; dana pembuatan *website* *http://ristek.go.id* sebesar Rp. 50 juta sedangkan sisanya Rp 85 juta digunakan untuk pemeliharaan *website* *http://ristek.go.id* seperti pengembangan fitur CMS (*Conten Management System*), sistem keamanan dan pengolahan konten. Kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan teknologi informasi melalui *website* *http://ristek.go.id* tersebut adalah kurangnya SDM yang tersedia di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, sehingga pelaksanaan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* belum maksimal.

Dana merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan publik. Dana yang tidak memadai akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang akan mengganggu terlaksananya pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* yang baik dan prima. *Website* *http://ristek.go.id* yang dibangun memerlukan jaringan

komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan intranet. *Website http://ristek.go.id* yang dibangun memerlukan adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan publik melalui *website http://ristek.go.id* sehingga memerlukan dana yang tidak sedikit.

Anggaran pemasukan dan pengeluaran sebagai roda perekonomian Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sangat berpengaruh pada layanan publik melalui *website http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Salah satu faktor penentu pertumbuhan ekonomi adalah tersedianya faktor dana. Ketersediaan dana inilah yang mendorong Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik melalui *website http://ristek.go.id*. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melengkapi kenyamanan pelaksanaan pelayanan teknologi informasi dengan terus berusaha dan senantiasa mengembangkan sistem pelayanan publik melalui *website http://ristek.go.id* tersebut. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia terus melengkapi fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik melalui *website http://ristek.go.id.*

Sumber daya keuangan yang dikeluarkan oleh bagian keuangan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengacu pada daftar isian pelaksanaan anggaran. Daftar isian pelaksanaan anggaran adalah suatu daftar yang berisikan anggaran yang ada di Biro Hukum dan Humas pada

Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Daftar isian dapat diketahui anggaran yang harus diprioritaskan dan dibutuhkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Adanya daftar isian pelaksanaan anggaran menjadikan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melakukan tertib administrasi pengelolaan sumber daya anggaran.

Menurut unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam melakukan proses pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengeluarkan anggaran diantaranya untuk menghitung perlengkapan peralatan jaringan komunikasi dan komputer dengan beberapa penyedia peralatan seperti CMS (*Conten Management System*), ISO, dan lainnya. Sumber daya keuangan sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan peningkatan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana.

Berdasarkan uraian di atas, biaya dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia berasal dari Anggaran pendapatan belanja negara (APBN).

Sumber daya anggaran belanja negara yang dikeluarkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia digunakan untuk melengkapi sarana dan prasarana kantor, guna meningkatkan pelayanan dan kinerja unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Sumber daya anggaran belanja negara di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia didasarkan pada daftar isian pelaksanaan anggaran dan diatur dengan sebaik-baiknya. Anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*, karena tanpa adanya anggaran yang banyak maka peningkatan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

4.2.3 Produk Pelayanan Publik Melalui w*ebsite* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Produk pelayanan menjadikan titik pusat untuk tujuan dan pencapaian pelayanan teknologi informasi yang lebih berkualitas. Mutu dalam produk pelayanan teknologi informasi tidak mungkin ada tanpa mutu dalam proses. Mutu didalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Efektifitas pengorganisasian dan partisipasian publik dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

relatif tinggi. Pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia telah memiliki mekanisme.

Penilaian dalam hal pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dirasakan oleh sebagian masyarakat cukup memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan pelayanan yang diterima atau diharapkan oleh orang lain. Seseorang meskipun mendapatkan jenis pelayanan jasa yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda.

Pelayanan publik menciptakan produk pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik menciptakan serangkaian aktivitas yang dilakukan di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa. Produk pelayanan jasa seringkali disertai dengan pelayanan barang. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan. Pelayanan jasa menciptakan sesuatu yang tidak dapat disimpan. Produk pelayanan yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia berupa produk pelayanan jasa tidak berwujud barang.

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memiliki ciri khas yang mencerminkan lingkungan kerja dan kualitas

pelayanannya. Budaya pelayanan membentuk karakter dan standar pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Budaya pelayanan membentuk tingkat harapan atau persepsi pelanggan serta tingkat *performance agent* dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mulai terbiasa dengan disiplin pola pelayanan terstruktur. Pola pelayanan terstruktur membangun budaya pelayanan yang memiliki kontrol pada emosi, intonasi serta kejelasan dan penyelesaian masalah sesuai permintaan masyarakat. Pembentukan budaya pelayanan ini dilakukan melalui berbagai proses penilaian dan pelatihan yang berkesinambungan.

Budaya pelayanan yang dibangun sangat membantu dalam membentuk pola pikir unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang memiliki pengertian terhadap kondisi yang dapat diterima, dihargai, diperbolehkan, diharuskan serta dilarang. Kondisi tersebut mendukung unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan serta berbagai tindakan.

Budaya pelayanan membantu unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk bersikap disiplin, baik terhadap tingkat kehadiran, ketepatan waktu, ketetapan proses dan prosedur kerja, perhatian pada lingkungan tempat kerja, perangkat kerja, penggunaan aplikasi dan pakaian kerja. Budaya pelayanan mendorong sifat pelayanan yang terstruktur atau

spontan sehingga produk pelayanan yang diberikan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Penerapan budaya pelayanan ditujukan bagi semua unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, baik yang permanen maupun kontrak. Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memberikan *reward* kepada unit kerja Biro Hukum dan Humas dengan memperhatikan tindakan-tindakan yang membangun budaya pelayanan.

Budaya pelayanan yang tercipta memberikan dampak yang baik dalam produk layanan yang dihasilkan. Budaya pelayanan yang ada dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* menciptakan produk pelayanan yang bermacam-macam. Produk pelayanan jasa. Produk pelayanan jasa yang dihasilkan memiliki nilai berbeda dari setiap masyarakat. Hal ini dikarenakan, pelayanan jasa tidak selalu sesuai dengan harapan setiap individu dari masyarakat tersebut. Sifat dari pelayanan jasa yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melalui *website* *http://ristek.go.id* yang mudah hilang menjadikan penilaian yang berbeda dari masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, produk pelayanan jasa tidak berwujud yang dihasilkan cukup baik. Budaya pelayanan menciptakan kinerja yang membangkitkan semangat dan membangun proses pengembangan diri. Budaya pelayanan dengan perlahan menciptakan produk yang berkualitas yang diberikan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Produk pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada

Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang berkualitas menciptakan kesan awal yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa.

4.3 Kondisional dalam Pelayanan Publik Melalui *website* ***http://ristek.go.id*** Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

4.3.1 Efisiensi dalam Pelayanan Publik Melalui *website* ***http://ristek.go.id*** Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Perkembangan teknologi informasi mendorong Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk kembali memahami arti pentingnya suatu pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Efisiensi dalam pelayanan teknologi informasi menciptakan pertimbangan tentang keberhasilan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

Pelayanan teknologi informasi yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisien dalam kualitas pelayanan publik lebih menjadikan upaya Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk menghemat dalam hal sumber daya publik. *Output* yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi

tercapai dengan *input* yang minimal.

Penyediaan pelayanan teknologi informasi yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang semakin berkurang. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menciptakan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yang berkurang.

Pemberian pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Konsekuensinya, Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mampu memberikan pelayanan yang lebih bermutu. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mampu memberikan pelayanan dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih efisien dan bertanggungjawab.

Efisiensi dalam pelayanan teknologi informasi dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun penggunaan layanan. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengusahakan biaya pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia lebih berperilaku kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mampu membedakan antara *urgen* dan yang tidak boleh

dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya. Upaya menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik yang tidak membebani mereka.

Pelayanan teknologi informasi yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik (*achieving the maximum effect by the minimim of effort*). Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, mendapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Salah satu dari masyarakat yang diwawancarai mengatakan, dengan adanya pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* tidak perlu jauh-jauh datang ke Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk berpartisipasi atau untuk bertukar informasi mengenai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang dikembangkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Cukup dengan mengakses situs Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia masyarakat dapat berkomunikasi langsung dengan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk bertukar informasi atau menyampaikan kritik dan saran. Upaya yang telah ditempuh oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan kondisi pelayanan publik cukup memberikan kontribusi bagi perbaikan pelayanan publik itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, efisiensi dalam pelayanan teknologi informasi

memberikan dampak bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat mendapat dampak yang baik dengan adanya pelayanan publik melalui *website* http://ristek.go.id di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tersebut seperti menghemat waktu. Peningkatan pelayanan teknologi informasi ditandai oleh peningkatan karya (*performance improvement*) yang dilakukan dengan berbagai cara seperti perbaikan efisien.

4.3.2 Efektif dalam Pelayanan Publik Melalui *website* http://ristek.go.id Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Pelayanan teknologi informasi telah menjadi profesi yang semakin penting. Pelayanan teknologi informasi berupa segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan teknologi informas menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu kehidupan orang banyak. Rendahnya mutu dan efektif pelayanan teknologi informas telah melahirkan dampak multidimensional.

Efektif dalam pelayanan teknologi informas ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan teknologi informas yang dijalankan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Pelayanan teknologi informas ditujukan untuk memperbaiki mutu kehidupan masyarakat. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam

menjalankan tugas pokok dan fungsinya dicapai dengan terukur dan ada standar yang jelas. Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan sejauh mana Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan teknologi informasi, mengharuskan pembenahan dalam Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Menurut unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menjelaskan bahwa, masih tingginya tingkat keluhan masyarakat pengguna jasa menunjukkan bahwa Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang akseptabel dimata masyarakat.

Teknologi informasi yang berkualitas mendapatkan dukungan oleh relevansi ketepatan waktu dengan penggunanya. Informasi mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurasi, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektif dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Tolok ukur menjadikan pelayanan teknologi informasi yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian strategi, dan dijadikan sebagai alat pengendalian pada Biro

Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Pelayanan publik didukung oleh kinerja yang diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*.

Standar pelayanan memiliki arti yang penting dalam pelayanan teknologi informas. Standar pelayanan menciptakan komitmen Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk menyediakan pelayanan dengan mutu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengembangkan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk memastikan bahwa proses pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* berjalan secara konsisten. SOP bermanfaat untuk menciptakan proses pelayanan teknologi informasi dapat berjalan lancar.

Hal-hal yang tidak diinginkan dapat dicegah dengan adanya SOP tersebut. Seperti contohnya apabila terdapat unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang bertugas menangani pelayanan teknologi informasi berhalangan hadir, maka unit kerja lainnya menggantikannya.

Proses pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dapat berjalan terus karena pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diberikan dalam rangka

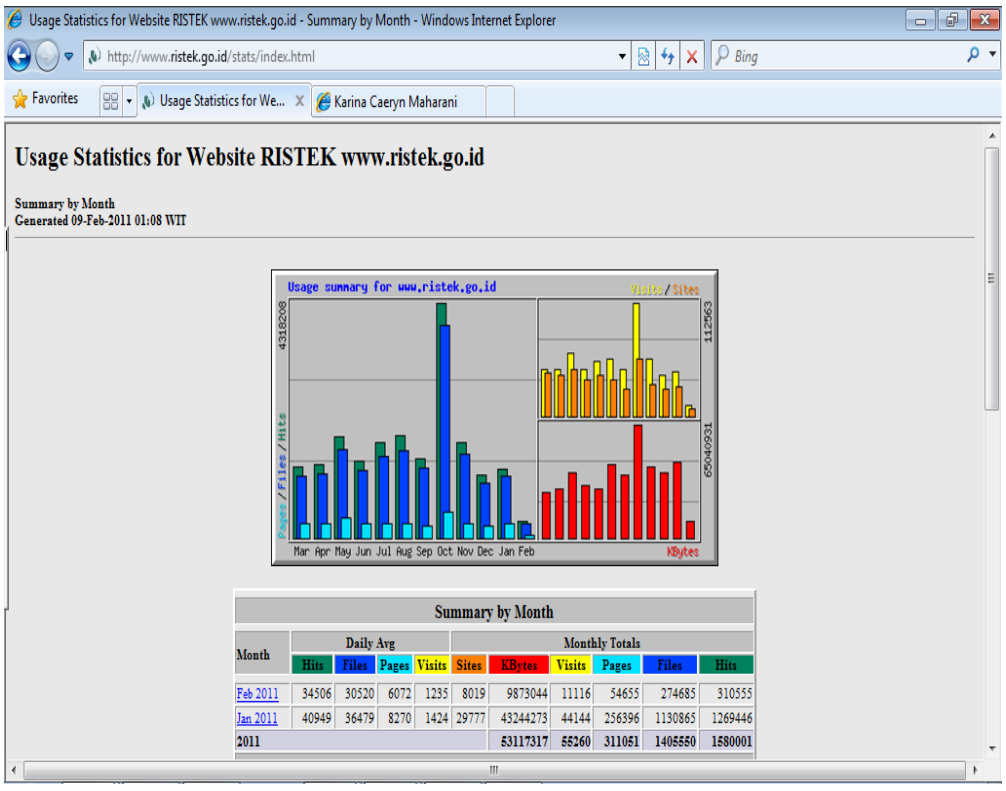
pengendalian pelayanan informasi. Informasi yang diberikan diserahkan kepada unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tertentu yang menangani satu proses pelayanan teknologi. Semua unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang terlibat dalam proses pelayanan publik memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang telah diberikan melalui *website* *http://ristek.go.id.* Kepuasan masyarakat dicapai dengan produk pelayanan publik yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Kepuasan masyarakat memiliki arti penting dalam pelayanan publik. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melalui *website* *http://ristek.go.id* dengan adanya sistem pengaduan masyarakat. Sistem pengaduan masyarakat sebagai satu sumber informasi bagi upaya-upaya Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk konsisten menjaga pelayanan teknologi informasi yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang relah ditetapkan.

Sistem pengelolaan pengaduan dapat digunakan masyarakat melalui fasilitas saran dan komentar. Menurut keterangan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, sistem ini berjalan untuk

mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik semakin menguat. Kredibilitas Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan dan mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Gambar 4.1
Statistik Jumlah Pengunjung *website* http://ristek.go.id

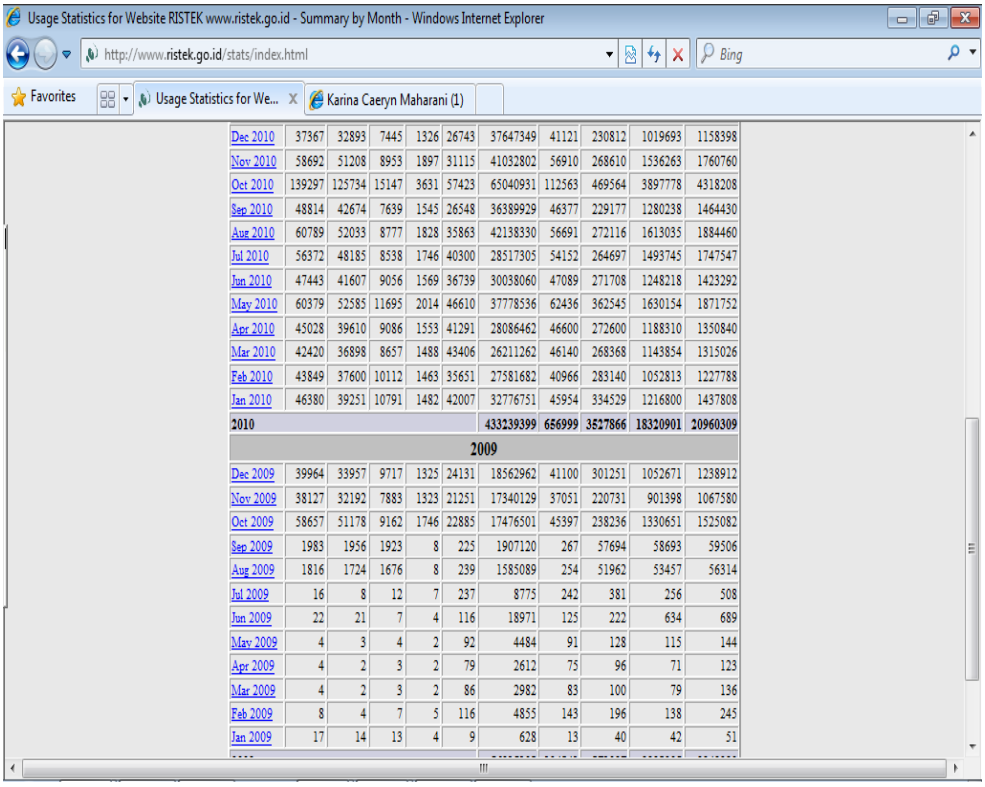


(Sumber: *Website* http://ristek.go.id Kementerian Riset dan Teknologi RI, 2011)

Gambar di atas menunjukkan statistik jumlah pengunjung *website*

http://ristek.go.id di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sepanjang Tahun 2010 dan Tahun 2011. Jumlah pengunjung terbanyak terjadi pada bulan Oktober 2010.

Gambar 4.2
Tabel Jumlah Pengunjung *website* *http://ristek.go.id*



Dec 2010	37367	32893	7445	1326	26743	37647349	41121	230812	1019693	1158398
Nov 2010	58692	51208	8953	1897	31115	41032802	56910	268610	1536263	1760760
Oct 2010	139297	125734	15147	3631	57423	65040931	112563	469564	3897778	4318208
Sep 2010	48814	42674	7639	1545	26548	36389929	46377	229177	1280238	1464430
Aug 2010	60789	52033	8777	1828	35863	42138330	56691	272116	1613035	1884460
Jul 2010	56372	48185	8538	1746	40300	28517305	54152	264697	1493745	1747547
Jun 2010	47443	41607	9056	1569	36739	30038060	47089	271708	1248218	1423292
May 2010	60379	52585	11695	2014	46610	37778536	62436	362545	1630154	1871752
Apr 2010	45028	39610	9086	1553	41291	28086462	46600	272600	1188310	1350840
Mar 2010	42420	36898	8657	1488	43406	26211262	46140	268368	1143854	1315026
Feb 2010	43849	37600	10112	1463	35651	27581682	40966	283140	1052813	1227788
Jan 2010	46380	39251	10791	1482	42007	32776751	45954	334529	1216800	1437808
2010						**433239399**	**656999**	**3527866**	**18320901**	**20960309**
2009										
Dec 2009	39964	33957	9717	1325	24131	18562962	41100	301251	1052671	1238912
Nov 2009	38127	32192	7883	1323	21251	17340129	37051	220731	901398	1067580
Oct 2009	58657	51178	9162	1746	22885	17476501	45397	238236	1330651	1525082
Sep 2009	1983	1956	1923	8	225	1907120	267	57694	58693	59506
Aug 2009	1816	1724	1676	8	239	1585089	254	51962	53457	56314
Jul 2009	16	8	12	7	237	8775	242	381	256	508
Jun 2009	22	21	7	4	116	18971	125	222	634	689
May 2009	4	3	4	2	92	4484	91	128	115	144
Apr 2009	4	2	3	2	79	2612	75	96	71	123
Mar 2009	4	2	3	2	86	2982	83	100	79	136
Feb 2009	8	4	7	5	116	4855	143	196	138	245
Jan 2009	17	14	13	4	9	628	13	40	42	51

(Sumber: *Website* *http://ristek.go.id* Kementerian Riset dan Teknologi RI, 2011)

Gambar di atas menunjukkan tingginya tingkat pengaksesan yang di lakukan

masyarakat melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sepanjang Tahun 2009 dan 2010.

Berdasarkan uraian di atas, efektif dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengalami sedikit kemajuan. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengupayakan pelayanan publik yang baik dan efektif dengan mengembangkan SOP. Standar pelayanan yang diciptakan dapat meningkatkan produk pelayanan publik yang diberikan baik berupa barang dan jasa melalui *website* *http://ristek.go.id.*

4.4 Partisipatif dalam Pelayanan Publik Melalui w*ebsite* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

4.4.1 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik Melalui w*ebsite* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap unit kerja dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Wujud partisipasi masyarakat berupa ikut serta/bergabung ke dalam fasilitas *mailinglist* yang berfungsi untuk mengirim berita,

posting berita, atau dapat juga menanggapi suatu isu iptek terbaru. Selain itu masyarakat dapat menyampaikan kritik atau keluhan maupun saran kepada Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Partisipasi dalam pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan menguntungkan bagi unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan masyarakat. Partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pelayanan publik menjadikan cermin dihormatinya asas demokrasi di suatu negara. Partisipasi publik diangkat menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan *good corporate governance*.

Prinsip partisipasi dalam pelayanan publik menciptakan upaya dalam mewujudkan *good governance*. Partisipasi sejalan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pengguna melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya.

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Masyarakat dilibatkan mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan teknologi informasi, dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan publik. Menurut unit kerja

di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, menjelaskan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa tidak berwujud ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator pelayanan publik yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Masyarakat sebagai pengguna utama pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*, memegang posisi yang paling sentral untuk menilai mutu pelayanan teknologi informasi yang disediakan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Masyarakat sebagai evaluator dari pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Masyarakat sebagai evaluator karena masyarakat yang merasakan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat dilibatkan sebagai evaluator berfungsi sesuai dengan yang diharapkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Menurut keterangan yang diberikan masyarakat, mereka menilai bahwa perbaikan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia diikuti oleh perbaikan fasilitas dan sarana di dalam *website* *http://ristek.go.id*. Hal demikian yang menciptakan bertambahnya kepercayaan masyarakat terhadap Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi

Republik Indonesia.

Pelayanan publik yang partisipatif, khususnya dalam pelayanan publik disebabkan karena Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia berorientasi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan dalam *website* *http://ristek.go.id* yang mendapatkan perhatian yang lebih dari Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Masyarakat tidak mengeluhkan pengelolaan keluhan yang menyangkut pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia karena selalu ada perubahan yang signifikan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa peran masyarakat dalam pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sangat partisipatif. Peran masyarakat yang sangat partisipatif disebabkan karena baiknya mutu orientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.4.2 Metode Partisipasi dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http:ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermutu menciptakan metode *Foccused Group Disscussion* (FGD). Metode ini membuka ruang dan mendorong masyarakat sebagai pengguna layanan *website* *http:ristek.go.id* secara terbuka

menyampaikan pengaduannya tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Foccused Group Disscussion memiliki topik permasalahan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik. Peserta FGD dipilih dari orang-perorangan atau lembaga yang dinilai memiliki kepentingan, kepedulian dan keterlibatan di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Peserta FGD meliputi masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan pelayanan publik melalui *website* *http:ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Masyarakat yang menjadi salah satu peserta FGD yang sangat penting dan wajib didengar informasinya, karena masyarakat memiliki informasi penting berkaitan dengan pelayanan publik. Masyarakat secara langsung mengalami dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan memiliki berbagai harapan tentang pelayanan publik yang mereka inginkan.

Pelaksanaan metode FGD dalam perbaikan pelayanan publik di atas, terdapat dua pihak yang saling bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat yang semakin kritis menginginkan tuntutan mereka segera diatasi dengan cepat dan tepat. Ketika upaya perbaikan pelayanan publik dilakukan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia secara optimal mampu memenuhi tuntutan masyarakat tersebut.

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia terus bergerak dan berupaya memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat. Strategi dan program yang dibuat diarahkan pada agenda-agenda pelayanan publik. Upaya tersebut membutuhkan waktu dan dukungan masyarakat. Kondisi pelayanan publik manjadikan satu tahap penting yang dilakukan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Dalam pelaksanaannya kinerja unit kerja yang sedang diperbaiki mengalami perubahan yang signifikan. Pembentukan metode FGD yang sedang dijalankan mendapatkan banyak respon dari masyarakat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya kepercayaan masyarakat kepada Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan baiknya sosialisasi kepada masyarakat. Masyarakat mengalami kepuasan dengan pelayanan publik yang diberikan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat telah terealisasikan dengan baik. Unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia cenderung lebih mementingkan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.

Berdasarkan pemaparan di atas, metode yang dilaksanakan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mendapatkan dukungan dari masyarakat. Dukungan yang baik dikarenakan baiknya sosialisasi kepada masyarakat tentang metode FGD yang diberikan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan baiknya

sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat.

4.4.3 Memilih Instrumen Partisipasi dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* ***http://ristek.go.id*** Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Kebijakan ditentukan sebagai proses pelayanan publik yang bermutu. Kebijakan sebagai komitmen semua pihak, diantaranya unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan masyarakat. Komitmen diperlukan sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik termasuk ke dalam program pelayanan publik yang ditetapkan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menjelaskan dalam memilih instrumen partisipasi menggunakan ruang publik untuk partisipasi itu sendiri. Pembentukan ruang publik berdasarkan adanya metode FGD. Ruang publik digunakan untuk menyampaikan keluhan maupun saran dari masyarakat untuk Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Masyarakat sering mengemukakan masalah pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat digunakan untuk menjamin setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Perbaikan pelayanan publik yang sedang dilakukan menunjukkan adanya kemauan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian

Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk menjadi lebih baik. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melakukan perbaikan pelayanan publik dengan menggunakan ruang publik sebagai tempat bertukarnya informasi.

Perbaikan pelayanan publik dilakukan dengan cara membuka konsultasi, saran dan pengaduan serta forum dalam pelaksanaannya mendapatkan respon positif dari masyarakat.

Sosialisasi yang cukup baik dari Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia berdampak bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang instrumen partisipasi yang dipilih. Instrumen yang dipilih berdasarkan hasil dari forum yang diselenggarakan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Instrumen tersebut menjadikan masyarakat sebagai evaluator yang menilai pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Semua ini menunjukkan bahwa sedang terjadi pergeseran paradigma yang positif, yang terlihat dalam partisipasi masyarakat, akses informasi, transparansi dan akuntabilitas yang semakin besar, perencanaan dan pengawasan, serta meningkatnya kemitraan antara masyarakat dan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk bekerja memperbaiki pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, instrumen partisipasi yang dipilih oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yaitu masyarakat sebagai evaluator mendapatkan dukungan sangat baik. Masyarakat

merespon dengan segala tindakan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang berbasis pelayanan publik.

4.5 Kesamaan Hak dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* ***http:ristek.go.id*** Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

4.5.1 Keteguhan dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* ***http:ristek.go.id*** Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Keteguhan unit kerja pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Unit kerja pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* yang memiliki sikap teguh membentenginya dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati unit kerja pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Unit kerja pelayanan teknologi informasi memegang teguh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang diterapkan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Menurut keterangan masyarakat pengguna pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik. Keteguhan pemberian pelayanan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada

Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia ditunjukkan dengan cara tidak melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Keteguhan menuntun perilaku unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan. Budaya kerja menciptakan rasa lebih baik dalam mengerjakan tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Budaya pelayanan yang ada menciptakan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan publik. Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menjelaskan informasi yang kurang dipahami oleh masyarakat.

Budaya kerja dijadikan oleh sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sebagai suatu sikap dan perilaku individu yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya. Menurut unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, menjelaskan bahwa budaya kerja dijadikan oleh sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sebagai sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Budaya kerja yang buruk tidak menjadikan kendala bagi unit kerja pelayanan teknologi informasi di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Budaya kerja yang buruk dirubah dengan perlahan oleh petugas pelayanan publik yang memiliki keteguhan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan yang lebih baik menciptakan citra yang

baik bagi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Selama ini budaya kerja yang ada di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dimata masyarakat dianggap baik. Budaya yang baik menciptakan kesan yang baik pula bagi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Budaya kerja dengan keteguhan dijadikan oleh sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk meningkatkan etos kerja unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Budaya kerja menciptakan kinerja dan mewujudkan unit kerja yang beretika, bermoral, berdisiplin, profesional, produktif dan bertanggungjawab. Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan cara ini memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, mendapatkan pengakuan, penghargaan kebanggaan kerja serta rasa ikut memiliki,bertanggung jawab, memperluas wawasan, dan lebih memahami hidup dan pengabdiannya sebagai unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa keteguhan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sangat baik dikarenakan baiknya pendirian dari unit kerja tersebut. Unit kerja menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu tinggi.

4.5.2 Ketegasan dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Sikap tegas dalam menegakan pelayanan publik di latarbelakangi oleh perubahan perilaku seorang unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Sikap tegas dalam pelayanan publik bukan berarti tidak ramah kepada masyarakat. Sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif.

Para unit kerja yang memberikan pelayanan publik merupakan ujung tombak yang berhadapan langsung dengan pihak pelanggan atau masyarakat. Unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia bertindak sebagai komunikator atau mediator. Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesiadapat menanamkan citra yang positif bagi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan menjadi komunikator. Sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia memiliki kemampuan dalam memahami bahwa pengguna *website* *http://ristek.go.id* adalah aset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya.

Sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang tidak memahami bahwa pengguna *website* *http://ristek.go.id* dalam hal ini masyarakat merupakan aset yang penting dikarenakan sebagian unit kerja tersebut jarang mengikuti pelatihan-pelatihan yang

diselenggarakan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Konsekuensinya unit kerja yang tidak memahami hal tersebut tidak mendapatkan solusi yang baik dalam menghadapi pelayanan teknologi informasi. Unit kerja tidak mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan yang tidak harus dilakukan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut penjelasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, menjelaskan bahwa permintaan masyarakat, sikap dan tingkah laku masyarakat sebagai pengguna jasa mendapat pelayanan yang baik oleh sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Hal tersebut akan memberikan kesan awal yang baik karena awal adalah penting untuk mempengaruhi tahap selanjutnya.

Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan teknologi publik kepada masyarakat dilakukan dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah. Masalah yang diatasi dilakukan dengan sedikit diplomatis terhadap permintaan masyarakat yang tidak terpenuhi. Hal tersebut dijelaskan oleh salah satu masyarakat yang pernah melakukan pengaksesan *website* *http://ristek.go.id*.

Ketika melakukan pengaksesan *website* *http://ristek.go.id* dan mengetahui sebenar-benarnya bahwa informasi yang dipaparkan mengenai ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan teknologi informasi kurang dimengerti oleh pengguna lalu pengguna menyampaikan saran atau kritikan melalui form komentar dan saran, maka unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik

Indonesia akan memberikan solusi atau jawaban yang berkaitan dengan pertanyaan atau keluhan pengguna.

Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia menghindari pendiskriminasian atau pun membeda-bedakan suku, ras, maupun agama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ketegasan dan kearifan yang dimiliki oleh masing-masing petugas merupakan standar moral yang diperlukan bagi unit kerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan dengan diiringi ketegasan dan kearifan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, ketegasan dalam pemberian pelayanan publik melalui *website* http://ristek.go.id dilakukan secara demokratis. Unit kerja yang memiliki ketegasan selalu mengingat bahwa tindak pendiskriminasian akan mengakibatkan citra yang buruk di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Unit kerja selalu menawarkan solusi apabila terdapat suatu masalah dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* http://ristek.go.id Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

4.6.1 Keadilan dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* http://ristek.go.id Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua lapisan masyarakat dan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang bermutu menciptakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan pelaksanaannya baik berdasarkan jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan serta tidak diskriminatif. Penghapusan segala bentuk diskriminasi membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan dengan komitmen yang kuat karena berkaitan dengan cara pandang dan struktur sosial.

Pelatihan dan penanaman etika di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mengarah pada pelayanan dan menjadikan standar pendidikan personalnya. Komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan ditandai dengan besarnya manfaat teknologi informasi bagi kepentingan pelayanan umum. Besarnya manfaat teknologi informasi bagi kepentingan pelayanan umum secara bertahap meninggalkan perangkat konvensional. Teknologi informasi yang semakin maju setidaknya menciptakan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan umum.

Pelatihan yang dijalankan oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia disamping sebagai peningkatan kinerja dalam pelayanan publik ditujukan pula untuk membentuk pelayanan yang adil. Pelayanan yang adil mencerminkan pelayanan yang berkualitas. Keadilan dalam memberikan pelayanan menjadikan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Keadilan dalam pelayanan menciptakan kondisi ideal secara moral.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang mengakses *website*

http://ristek.go.id dinilai sangat adil. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* dirasa baik dengan tidak adanya bentuk pelayanan yang diskriminatif dan menjangkau masyarakat yang akan menggunakan *website* *http://ristek.go.id*.

Berdasarkan penjelasan di atas, keadilan dalam pelayanan publik ditunjukkan dengan diciptakannya *website* *http://ristek.go.id* sangat adil. Pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* dinilai sangat adil daripada pelayanan secara manual.

4.6.2 Kejujuran dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia

Etika dalam pelayanan publik menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasanpublik yang dilayani. Etika dalam pelayanan publik menjadi tingkat keberhasilan dari Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik.

Etika dalam pelayanan publik menciptakan suatu praktek pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntutan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik. Kode etik mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut. Khususnya yang berdampak positif pada masyarakat pengguna *website* *http://ristek.go.id* dan semata-mata karena menjalankan tugas atau amanah yang diberikan oleh Biro Hukum

dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

Kejujuran dalam pelayanan publik menciptakan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji dalam memberikan pelayanan teknologi informasi kepada masyarakat. Kejujuran ditunjukkan oleh perilaku unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang diikuti dengan sikap tanggung jawab. Kejujuran menjadikan keberanian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk mengatasi diri sendiri, berani menolak dan bertindak konsisten terhadap pekerjaannya.

Kejujuran diperlukan dalam pelayanan publik, karena mendorong unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sebagai pemberi pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Kejujuran membentengi sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik. Sebagian unit kerja menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Unit kerja yang memiliki kejujuran yang tinggi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Unit kerja yang tidak bertindak jujur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat mendapatkan sanksi dari Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Sanksi yang diberikan berupa

penundaan kenaikan gaji, dan penundaan kenaikan jabatan. Unit kerja yang tidak bertindak jujur disebabkan karena unit kerja tersebut selalu memikirkan untuk kepentingan sendiri dibandingkan untuk kepentingan umum.

Tanggungjawab untuk menciptakan sebuah pelayanan publik tidak hanya menjadi milik Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia saja tetapi menjadi tanggungjawab bersama. Partisipasi publik disadari sebagai sebuah keharusan dalam mewujudkan cita-cita bersama. Peran masyarakat ikut menciptakan iklim yang menjadikan partisipasi publik sebagai elemen wajib dalam ikut menciptakan pelayanan publik yang beretika dan jujur.

Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang tidak pernah menutup-nutupi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia bersedia mengungkapkan sesuatu yang menjadi perhatian masyarakat mengenai pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*.

Sebagian unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tidak mempunyai kepentingan sendiri (*vested interest*) karena mengganggu kelancaran dan keberhasilan pekerjaan. Oleh karena itu mereka juga mampu menghindari dari kepentingan sendiri antara tanggung jawab sebagai

pemberi pelayanan teknologi informasi dengan segala bentuk keinginan dan tuntutan yang bersifat personal.

Unit kerja yang mampu menghindari dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan mereka memegang teguh prinsip bahwa semata-mata menjalankan tugas dan amanah dari Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Unitk kerja yang menjalankan tugas dengan jujur percaya bahwa dengan kejujuran tugas yang dijalankan terasa lebih ringan.

Berdasarkan uraian di atas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan terasa lebih ringan. Unit kerja yang lebih mementingkan kepentingan sendiri dibandingkan dengan kepentingan masyarakat mulai berkurang, hal tersebut akan menambah citra baik pelayanan teknologi informasi di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Unit kerja yang didapati melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya. Dengan jarangnya unit kerja yang melakukan pelanggaran maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia akan bertambah.