

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN
JEPARA MELALUI PROGRAM “LAPOR BUPATI”**



NASKAH PUBLIKASI

**Disarikan dari Skripsi yang Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

Oleh

**AFIYATUL MUNASIROH
NIM.14321063**

**RATNA PERMATA SARI, S.I.Kom., MA.
NIDN.0509118601**

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**

2018

NASKAH PUBLIKASI

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
(DISKOMINFO) KABUPATEN JEPARA MELALUI PROGRAM “LAPOR BUPATI”**

Disusun oleh:

Afiyatul Munasiroh

14321063

17 JUL 2018

Telah Disahkan dosen Pembimbing pada.....

Dosen Pembimbing Skripsi,

Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA.

NIDN : 0509118601

الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN JEPARA MELALUI PROGRAM “LAPOR BUPATI”

Afiyatul Munasiroh

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII, Menyelesaikan Studi pada tahun 2018

Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA.

Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

Abstract:

Afiyatul Munasiroh. 14321063. Strategy Handling Public Complaint the Departement Communication and Informatics Jepara District in handling public complaints in the program Laporan Bupati. Undergraduate Thesis. Communication Studies Program, Faculty of Psychology and Social and Cultural Sciences, Islamic University of Indonesia. 2018.

This study aims to determine the strategy of handling public complaints in the program Laporan Bupati by the Department of Communications and Informatics in Jepara District. Laporan Bupati Program is a tool of Jepara Community Information related to aspiration services, public information, and grievance services by utilizing five communication channels as the media. The services should be designed in order not be convoluted service because the program is concerned with the interests of the government and the wider community. So the government, especially the communications and informatics agencies Jepara district should design appropriate complaints handling strategies and according to community expectations.

This research uses constructivism paradigm with a qualitative descriptive approach. Researchers conducted in-depth interview techniques, observation, and documentation. Conducted in the Office of Communications and Informatics Jepara district and PLN Jepara in November 2017.

Based on the results of the study, it is known that there is no formal operational standard written procedures, but there are already handling procedures performed by administrators and related parties. While the grievance handling strategy. The first, the comprehensive approach, the comprehensive approach conducted with the socialization with related parties and prioritize customer satisfaction. The second, good technology, the activities conducted by using five channels communication. The third, choose a beautiful number and the selection of effective media liaison. The fourth is getting the right process, this strategy focuses on the role of administrator. The fifth is Human Resource Management, the activities are conducted joint management with related parties. The last is the role of leader, the leader acts as the person in charge and participates in resolving the incoming complaints.

Keywords: Strategy Complain Handling, Office of Communication and Informatics of Jepara Regency, Laporan Bupati

PENDAHULUAN

Teknologi informasi sekarang ini bukan hanya dipakai dalam bisnis saja tetapi informasi juga digunakan diberbagai bidang, mulai dari bidang bisnis, industri, pendidikan, pelayanan publik, dan sebagainya. Hal ini menandakan bahwa teknologi informasi yang tepat dapat digunakan untuk kepentingan tertentu dalam bidang tertentu. Perkembangan teknologi dan informasi mengubah sistem pelayanan suatu lembaga dalam menginformasikan suatu hal dan dalam proses pengambilan keputusan suatu lembaga.

Layanan pemerintah dipandang sebagai suatu hak warganegara yang harus diperoleh. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas. Salah satu pesan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah betapa pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat. (UU No.25, tahun 2009). Pengelolaan pengaduan / keluhan dari masyarakat untuk menjamin penyediaan pelayanan public yang sesuai dengan asas asas umum pemerintahan yang baik dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga Negara dari kemungkinan - kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (Rahmayanty, 2010:101). Dengan demikian untuk mewujudkan layanan yang yang memanfaatkan teknologi untuk mencapai tujuan, pemerintah kabupaten jepara menciptakan program dengan nama “Lapor Bupati”.

Program “Lapor Bupati” adalah sebuah layanan masyarakat dengan lima kanal komunikasi. Kelima kanal tersebut terhubung dengan sms center seluruh pimpinan satuan kerja, Dengan respon yang dijanjikan kurang dari 24 jam. Portal ini baru saja diluncurkan pada Jum’at 13 Januari 2017. Program ini merupakan salah satu program dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara. Portal “Lapor Bupati” ini adalah bentuk dari penyempurnaan SMS Center yang sebelumnya sudah ada. Program ini juga ditujukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan interaksi masyarakat dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik, selain itu program tersebut juga bertujuan untuk memudahkan warga Jepara dalam melaporkan persoalan yang dijumpai dan

mendekatkan kalangan birokrat dengan warga Jepara. Inisiatif tersebut hadir karena selama ini SMS Center yang sudah ada dinilai belum efektif serta respon yang cenderung lambat, dikarenakan program dijawab oleh mesin. Sehingga, respon dari keluhan masyarakat seringkali tidak tepat. Portal lapor bupati mencoba menjawab permasalahan itu, dalam menggunakan pelayanan tersebut masyarakat bisa berupa keluhan, saran, kritik, pendapat ataupun pertanyaan, dengan melalui beberapa jalur diantaranya SMS, whats app (0812 90000 525), facebook (jepara kab) atau twitter “@jeparakabgoid, dan dialog interaktif radio Kartini FM Radio Kartini pada frekuensi 94,2 FM. Setelah itu keluhan akan di teruskan ke SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Dengan ini maka SKPD akan langsung bisa menindaklanjuti, sehingga respond dan tindakan sudah ada.

Program “Lapor Bupati” cukup mendapatkan respon baik dari masyarakat, Usai dilaunching pada Jumat 13 Januari lalu, portal “Lapor Bupati” langsung kebanjiran laporan. Terhitung mulai 13-21 Januari, laporan yang masuk sudah ada 95, dengan beragam hal. laporan atau aduan yang masuk melalui group WhatsApp, SMS, Facebook atau juga Twitter. “Dari banyaknya laporan yang masuk, 61 persen disampaikan melalui WA, sisanya melalui Facebook, Twitter dan SMS,”.(Abdul Haris Farawoman, MuriaNewscom, 26 Januari 2017).

Dengan adanya program “Lapor Bupati” yang telah dilakukan oleh DISKOMINFO, akan terjadi kerjasama positif antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, hubungan komunikasi yang baik juga dapat terjalin dan mendekatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintahan. Karena kepercayaan masyarakat berhubungan erat dengan kinerja pemerintah. Apabila kinerja pemerintah itu baik maka kepercayaan masyarakat akan pemerintahan juga besar, sebaliknya jika kinerja pemerintah kurang maksimal, ktingkat kepercayaan masyarakat juga kecil. Bentuk dari “Lapor Bupati” ini merupakan tindakan dari perintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kerjasama antara masyarakat dan pemerintahan. Hal ini membuktikan bahwa Portal “Lapor Bupati adalah bentuk dari penanganan keluhan yang dilakukan pemerintahan guna mewujudkan kepuasan masyarakat dari segi pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan rumusan masalahnya adalah: Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO)

Kabupaten Jepara dalam mengelola keluhan masyarakat melalui portal “Lapor Bupati”?

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengelolaan DISKOMINFO Kabupaten Jepara terhadap keluhan (komplaint) masyarakat melalui Program Portal Bupati. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan DISKOMINFO Kabupaten Jepara dalam memastikan respon tiap tiap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) terhadap keluhan (komplaint) masyarakat.

Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan yang menjadi acuan dalam penelitian ini ialah yang diteliti oleh Anindita Lintang Pakuningjati (2015) Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada dengan Judul Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menemukan, lapor dikelola dengan 5 tahapan. Diantaranya mengelola analisa masalah dan peluang, analisa permasalahan dan tantangan, analisa peluang dan perumusan tujuan pembuatan, Analisa kondisi masyarakat dan pemerintah, analisa kondisi geografis, dan penetapan tujuan. pengelola yang dijelaskan oleh widya ada 3 prinsip utama yaitu mudah, terpadu, dan tuntas. lintang hanya menjelaskan prinsip yang berfokus pada pengelola saja ini tidak menjelaskan strategi penanganan keluhan secara keseluruhan. Selain itu pada penelitian ini peneliti tidak melakukan analisis swot akan tetapi hanya melakukan analisis permasalahan dan tantangan dan peluang saja.

Peneliti ini juga menjelaskan kerja pengelola dan menjelaskan standar operasional prosedur (SOP) Lapor. Alur kerja lapor diantaranya, verifikasi laporan, pengelompokan, mencocokkan laporan dengan lembaga yang dituju, penyuntingan, di disosisikan ke lembaga terkait, di komunikasikan kepada pelapor, dan interaksi dengan instansi terkait dan masyarakat melalui kolom komentar (*reply*).

Dalam penelitian ini strategi yang digunakan mencukupkan pada pesan saja, tenaga kerjanya hanya fokus pada bagaimana membangun pesan pesan yang disampaikan atau *big idea* didalam pesan yang disampaikan melalui program lapor. Lapor menggunakan 3 kanal komunikasi yang mana hanya menggunakan media SMS, aplikadi pada smartphone dan website. Tidak menggunakan media sosial secara langsung seperti whatsapp, facebook atau twitter seperti objek yang diteliti oleh peneliti.

2. Kerangka Teori

a. E-Government

Dengan adanya e-government, pemerintah mencoba menerapkan sistem elektronik government atau pemerintahan yang berbasis elektronik yang meningkatkan pola pemerintahan tradisional (Traditional government) yang kerjanya identik dengan paper based administration atau kerja serba manual. (Indrajit, 2006: 05 – 06).

1. Tujuan dan manfaat E- Government

Ada enam hal yang menjadi tujuan dan diterapkannya E-Government, Menurut Mulyadi (2016) yaitu:

- a. Memberikan Pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik
- b. Memangkas sistem antrian untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana
- c. Mendukung pemerintah yang baik
- d. Memperluas partisipasi publik, dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah
- e. Memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi
- f. Menyediakan akses bagi semua masyarakat berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

b. Penanganan Keluhan

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman (2006:1) adalah:“*Handling complaints well presents an opportunity to show to the public that*

you are accountable to them. Complaints are and essential part of any accountability process and in fact are often the starting point. Any agency that claims to be accountable for its actions must take complaints seriously.” Pengertian ini menjelaskan menjelaskan penanganan pengaduan memberikan kesempatan untuk menunjukkan kepada publik bahwa anda (penyedia layanan) bertanggung jawab kepada mereka. Keluhan merupakan bagian penting dari akuntabilitas setiap proses dan bahkan sering menjadi titik awal apa saja lembaga yang mengklaim bertanggung jawab atas tindakan yang harus mengambil keluhan serius.

c. Pelaksanaan Prosedur keluhan

Penyedia layanan juga bukan melulu memutuskan apa yang akan dilakukan, tetapi juga penyedia layanan juga masih harus membuat keputusan pertimbangan. Petunjuk dari pelaksanaan prosedur keluhan diantaranya:

- a. Merumuskan Keluhannya
- b. Jadilah Pendengar Yang Simpatik
- c. Selidikilah dengan hati hati
- d. Pahamiilah maksud ketentuan ketentuan dalam kontrak
- e. Berlaku adil
- f. Peliharalah catatan catatan dengan baik
- g. Usahakanlah supaya atasan anda mendapatkan informasi
- h. Lindungi hak hak manajemen
- i. Carilah nasihat dalam mengambil keputusan atas ketentuan ketentuan kontrak yang ditulis secara luas
- j. Selesaikan keluhan dengan segera
- k. Janganlah mencoba menyembunyikan kesalahan
- l. Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda
- m. Hindarkanlah praktek praktek penipuan
- n. Terimalah tanggungjawab kepemimpinan anda

d. Strategi Penanganan Keluhan

Strategi merupakan bagian akhir dari pelayanan terhadap pelanggan. Strategi harus diciptakan pada manajemen utama. Strategi meliputi perencanaan jangka

panjang yang berfokus pada pelanggan. Selain itu strategi juga harus berorientasi pada tindakan yang dapat dilaksanakan. (Cook, 2004: 53). Berikut strategi penanganan keluhan pada pelanggan, diantaranya:

1. Pendekatan Menyeluruh
2. Teknologi yang Lebih Baik
3. Mendapatkan Proses Yang Benar
4. Manajemen Sumber daya Manusia
5. Peran Pemimpin

Menurut Sarah Cook dalam bukunya *Customer Care Excellence*, 2004. Pemimpin bukan hanya sebagai polisi atau sebagai pemantau saja, akan tetapi pemimpin mempunyai beberapa karakteristik, diantaranya:

1. Menjadi pendengar yang baik
2. Mendorong kerjasama dan komunikasi yang baik
3. Mendelegasikan tanggung jawab
4. Berorientasi pada kualitas
5. Mendukung pemecahan masalah
6. Bersedia meminta dan menerima umpan balik
7. Selalu mencari ide dan perbaikan perbaikan
8. Menciptakan kepercayaan
9. Merupakan orang yang terbuka dan jujur.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Dimana paradigma ini memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas yang natural, tetapi terbentuk dari hasil konstruksi. Karenanya, konsentrasi pada paradigma konstruksionis adalah bagaimana dapat menemukan suatu peristiwa atau realitas tertentu dikonstruksi, dengan cara apa konstruksi itu dibentuk. Dalam studi komunikasi, paradigma konstruksionis ini sering sekali disebut sebagai paradigma produksi dan pertukaran makna. Ia sering dilawankan dengan paradigma positivis atau paradigma transmisi. (Bungin, 2007:809-106) dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini kualitatif bertujuan untuk menerangkan suatu fenomena yang terjadi secara mendalam untuk memecahkan suatu masalah, mengetahui suatu kejadian

ataupun segala proses yang sedang berlangsung. Sehingga memberikan gambaran tertentu meskipun dengan populasi atau sampling terbatas. (Bungin, 2007: 58)

Waktu Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan. Tiga bulan tersebut digunakan untuk observasi dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan sebelumnya. Observasi dilakukan di minggu pertama penelitian pada tanggal 2 – 6 Oktober 2017, dan wawancara dilakukan dengan narasumber yang berbeda. Wawancara di mulai pada minggu kedua yaitu tanggal 9 oktober 2017 dengan Bapak Arif Darmawan sebagai kepala bidang Komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Jepara. Wawancara dan observasi selanjutnya dilaksanakan pada tanggal 01- 10 November dengan Manajer PLN Jepara di kantor PLN Jepara. Wawancara selanjutnya dilaksanakan dengan masyarakat jepara pada tanggal 11 november – 10 Desember 2017. Sedangkan Lokasi Penelitian Yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Jepara, Kantor Bupati Jepara yang berlokasi di jalan Kartini No. 1, Kabupaten Jepara Jawa tengah. Dan dan PLN Jepara.

Narasumber Penelitian ini terdiri dari Kepala bidang komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara yaitu Arif Darmawan, Manajer PLN Jepara dan masyarakat jepara. Narasumber penelitian ditentukan dengan kriteria tertentu. Alasannya adalah pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam memberikan pelayanan public, narasumber terlibat dalam pengambilan keputusan dan penanganan public. Dengan demikian narasumber yang dipilih bisa dipertanggung jawabkan kredibilitasnya.

Ada 2 jenis data dalam penelitian ini, yaitu data Primer merupakan suatu sumber data yang dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dari sebuah penelitian, data dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber dan tempat objek penelitian dilakukan dan data Sekunder merupakan data pendukung dari data primer. Data ini berupa literatur, artikel, situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

A. Prosedur Penanganan Keluhan

Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Aduan masyarakat (program Lapor Bupati Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara) adalah:

1. Program Lapor Bupati dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bidang komunikasi, seksi pelayanan informasi

2. Dinas Komunikasi dan Informatika bidang Komunikasi bertugas menerima dan mengelola pengaduan langsung maupun secara tidak langsung yang diterima dari :
 - a. Sms Center
 - b. Whatsapp (WA)
 - c. Facebook (Jeparakab goid / Diskominfo jepara)
 - d. Twitter (@jeparakabgoid)
 - e. Radio Kartini FM
3. Penerimaan dan pengelolaan aduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung
4. Aduan yang masuk ke administrator kemudian diverifikasi.
Fungsi Verifikasi aduan masyarakat :
 - a. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kebenaran laporan.
 - b. Verifikasi dilakukan untuk memisahkan laporan yang sesuai kriteria
 - c. Verifikasi dilakukan untuk memisahkan laporan yang bersifat sampah (junk)
5. Setelah proses verifikasi, kemudian laporan dikelompokkan berdasarkan sifatnya:
 - a. laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang akan diproses lanjut
 - b. laporan yang tidak bersifat aduan atau aspirasi
 - c. laporan cyber pungli.
6. Memberikan respon atau jawaban langsung diberikan oleh administrator pada laporan yang tidak termasuk dalam kategori keluhan yang perlu diproses lanjut. seperti:
 - a. Masalah wewenang
 - b. Berita hoax
 - c. Keluhan berulang yang sebelumnya sudah pernah dijawab
7. Memberikan laporan yang bersifat cyber pungli pada tim cyber pungli yang digawangi oleh WAKAPOLRES Jepara.
8. Jika laporan itu belum jelas maka administrator akan melakukan *follow up* dengan pelapor untuk meminta informasi tambahan.
9. Proses penyuntingan. Penyuntingan dilakukan oleh administrator.
Penyuntingan dilakukan pada laporan aduan yang mengandung:

- a. Bahasa alay
 - b. Kalimat typo
 - c. Bahasa daerah yang kasar yang tidak semua orang memahaminya,
 - d. Penulisan yang kurang tepat, seperti semua di tulis pakai huruf besar semua.
10. Kesalahan penulisan yang seperti ini akan dirubah agar menjadi suatu susunan laporan yang jelas dan mudah dipahami tanpa merubah substansi.
 11. Administrator melanjutkan laporan yang bersifat aduan ke bupati melalui Whatsaap (WA).
 12. Setelah bupati memberikan respon terkait dengan aduan yang dikirim oleh administrator, bupati kembali mengirimkan ke administrator.
 13. Laporan yang sudah masuk ke administrator akan diteruskan ke dinas atau instansi terkait oleh administrator.
 14. Dalam pengirimiman laporan administrator menggunakan media social Whatsaap (WA) sebagai medianya.
 15. Pengiriman langsung dikirim ke kepala dinas atau instansi terkait.
 16. Kepala kepala dinas atau instansi melaporkan ke bawahannya yang berwenang sesuai dengan laporan yang masuk.
 17. Laporan yang sudah dijawab oleh dinas atau instansi terkait langsung di kirim ke administrator melalui media yang sama yaitu Whatsaap (WA).
 18. Respon atau jawaban langsung dikirim sesaat setelah jawaban didapat dari dinas atau instansi terkait.
 19. Respon atau jawaban diberikan dimedia yang sama dengan sumber aduan didapat.

Jenis respon atau jawaban ada 2

- a. privat

Bersifat privat adalah laporan aduan masyarakat dan respon atau dijawab administrator melalui pesan langsung seperti melalui inbox, DM (direct Message), atau melalui Whatsaap (WA).

- b. Publik

Dikatakan bersifat Publik karena administrator menjawab langsung melalui kolom komentar (jika keluhan yang dikirim pelapor melalui dinding facebook) atau melalui mention pada media sosial twitter.

20. Respon balik dari pelapor dikirimkan administrator ke dinas atau instansi terkait guna untuk memberikan apresiasi dan mendapatkan kehormatan tersendiri dari pelapor.
21. Setelah memberikan jawaban tim masih harus membuat rekapian terkait laporan masuk, laporan keluar dan laporan yang tidak terjawab.
22. Semua laporan yang masuk maupun laporan keluar dilaporkan ke bupati melalui whatsapp atau melalui laporan bulanan.
23. Bagi laporan yang tidak terjawab atau belum terselesaikan akan masuk pada diskusi bupati bersama dinas atau lembaga terkait yang bermasalah.

B. Strategi Penanganan Keluhan program Lapor Bupati

1. Pendekatan Menyeluruh

Pelayanan tidak terlepas dari pendekatan yang menyeluruh, begitupun dengan mutu dan pelayanan, mutu dan pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh untuk strategi pelayanan, dan tidak membatasi perencanaan pada satu aspek tertentu dari organisasi. Sebaliknya, sebuah strategi pelayanan harus meliputi seluruh bidang aktivitas organisasi yang berpengaruh pada pelanggan. Misalnya, keterlibatan karyawan, kepuasan pelanggan, perbaikan yang berkelanjutan dan membangun kemitraan (Cook, 2004: 60- 61). Dalam hal ini lapor bupati melakukan beberapa aktifitas diatas dalam kegiatan sosialisai ke Dinas atau instansi terkait dan memprioritaskan kepuasan pelanggan.

Sosialisasi program dilaksanakan untuk memberikan gambaran atau menjelaskan program lapor bupati secara utuh. Kegiatan ini dilakukan dengan melibatkan dinas dinas dan instansi terkait agar dapat menghasilkan kerja sama yang sesuai dan dapat menghasilkan keputusan yang sehat. Agar mencapai focus pelayanan yang prima. Dinas atau pemerintahan yang membawahi program mengikut sertakan dinas atau instansi terkait dalam program tersebut. Hal ini dilakukan agar

menimbulkan tanggung jawab yang besar karena langsung di bawahi oleh satu pemimpin dan menciptakan layanan keluhan satu pintu yang tidak menyusahkan masyarakat dengan adanya pelayanan yang berbelit belit. Dalam melakukan pelayanan yang prima pelayanan tidak dapat dilihat secara terpisah. Pemegang program harus melakukan pendekatan secara menyeluruh untuk strategi pelayanan dan tidak membatasi perencanaan pada aspek tertentu pada program (Cook,2004:60). Seperti bukan hanya melakukan pendekatan pada masyarakat saja tetapi melakukan pendekatan ke dinas dinas atau instansi terkait juga. Seperti diskusi dengan PLN atau diskusi dengan petinggi pabrik di jepara (Hasil Wawancara dengan Kepala Program Lapor Bupati).

Pendekatan menyeluruh merupakan strategi pelayanan yang tidak membatasi melakukan apapun pada suatu pemerintahan. Pemerintah tidak hanya memperhatikan kepentingan organisasi akan tetapi pemerintah juga memperhatikan kepentingan masyarakat. Mutu pelayanan merupakan bentuk dari kepentingan masyarakat yang dapat didapatkan. Mutu pelayanan tergantung pada individu yang menyampaikannya. Pemahaman yang besar, keterampilan, mutu dan atribut lain dibutuhkan agar pelayanan menjadi efektif, terutama dalam lingkungan yang dipacu oleh pelanggan (masyarakat). Seperti halnya sebuah pemerintahan. (Cook, 2004: 62).

Pemerintah perlu melakukan pendekatan menyeluruh seperti kepada masyarakat juga untuk melibatkan masyarakat merupakan wujud dari pemerintahan yang terbuka.

Dalam praktiknya, dengan adanya program lapor bupati masyarakat lebih mudah menyalurkan keluhan serta aspirasinya, Masyarakat lebih dipermudah untuk mengirimkan keluhannya karena pemerintah memberikan media yang dikenal serta dipakai oleh masyarakat pada umumnya seperti media sosial facebook, twitter dan Whatsaap (WA). hal seperti ini penting Karena dengan hal mendasar demikian masyarakat akan merasa lebih didengar suaranya.

2. Teknologi yang baik

Teknologi informasi saat ini telah digunakan secara luas. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan teknologi tersebut harus digunakan secara maksimal untuk meningkatkan pelayanannya. Seperti halnya kegiatan yang dilakukan oleh program lapor bupati, diantaranya, penggunaan lima kanal komunikasi, memilih nomor cantik dan memilih media penghubung yang efektif.

Pertama, Penggunaan lima kanal komunikasi, pemilihan lima kanal komunikasi merupakan bentuk dari pemanfaatan teknologi yang nyata, tidak hanya satu atau dua kanal yang dipakai, pemerintah mengaktifkan kelima kanal tersebut. diantaranya SMS, Whatsaap (WA), Facebook, Twitter, dan Radio. Kelima kanal dipilih guna untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, dikarenakan pilihan yang beragam yang mana masyarakat dapat dengan mudah memilih dan menggunakannya sesuai dengan media yang dipakainya.

Kedua, pemilihan nomor cantik, nomor yang digunakan sebagai nomor hp kanal SMS dan WhatsAap (WA) ditetapkan dengan memilih nomor yang mudah diingat, atau lebih umumnya disebut sebagai nomor cantik. Sesuatu yang menarik dan mudah diingat akan memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat. Begitupun dengan pemilihan nomor SMS dan Whatsaap (WA) program Lapor Bupati. Nomor cantik dipilih untuk mempermudah masyarakat mengingat dan dapat memberikan kesan formal pada suatu program. Menurut factor sosiologi, strategi pelayanan perlu memperhatikan keinginan kebutuhan dari masyarakat aau pelanggan terhadap masalah kenyamanan, kemudahan dan kebutuhannya (Sarah, 2004: 56). Begitupun dengan pemilihan nomor cantik ini. Selain memberikan kemudahan dalam mengingat. Nomor tesebut juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena nomor yang dipilih adalah nomor handphone bukan nomor telephon rumah. Karena masyarakat pada umumnya lebih banyak menggunakan handphone sebagai alat komunikasinya, hal ini lebih sesuai dengan kebutuhannya dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Berbeda jika nomor telephone rumah yang digunakan dalam program ini, masyarakat akan lebih memilih pasif karena keterbatasan yang dimilikinya. Karena

pada umumnya lebih sedikit masyarakat yang menggunakan telephone rumahan dibandingkan dengan menggunakan handphone sebagai alat komunikasinya.

Ketiga, memilih media yang efektif, luasnya penggunaan media teknologi saat ini, mendorong pemerintah untuk menciptakan program yang didasarkan untuk pemanfaatan teknologi tersebut. seperti halnya penggunaan media penghubung dalam programnya. Maksud dari media penghubung adalah media yang digunakan oleh pemegang program dengan partner program untuk melakukan komunikasi. pemilihan media penghubung yang digunakan oleh admin dengan dinas atau instansi terkait guna melakukan proses penanganan keluhan. Pemilihan media penghubung antara administrator dengan dinas atau instansi terkait sangat penting. Karena dengan menggunakan media penghubung yang sesuai dengan keadaan sekarang dan kebutuhan akan memudahkan kedua belah pihak dan melahirkan respon yang cepat. Media whatsapp dipilih karena sesuai dengan prinsip keluhan, mudah, cepat dan sederhana.

Penggunaan teknologi yang baik juga mempunyai nilai tambah pada penggunanya atau contact centernya. Komunikasi akan menjadi lebih mudah dan mengurangi waktu tunggu pelanggan. Begitupun dengan penanganan keluhan, karena masalah yang baik adalah masalah yang diselesaikan secara cepat. Keluhan harus diselesaikan dengan cepat agar tidak menimbulkan masalah baru. Menyelesaikan keluhan dengan segera, sama halnya dengan tidak boleh membiarkan pengaduan atau keluhan menjadi berlarut larut atau bahkan membuatnya makin memanas. Tidak adanya tindakan atau keterlambatan dalam menindaklanjuti suatu keluhan akan membuat keluhan itu memburuk (Mulyadi,2016:230). Seperti halnya dengan program Lapor Bupati, jika penanganan keluhan dilakukan seperti penanganan keluhan pada umumnya tanpa adanya tagline respon kurang dari 24 jam, Penanganan keluhan akan terasa biasa dan sama dengan penanganan keluhan pada umumnya. Strategi ini dipakai agar masyarakat lebih merasa diperhatikan dan dihargai keluhannya. Meskipun pada prakteknya tidak semua keluhan direspon kurang dari 24 jam. Namun tak banyak yang demikian. Kebanyakan respon yang diberikan pada pelapor kurang dari 24 jam, walaupun Cuma jawaban keluhan sudah di kirimkan ke dinas terkait yang membawahi masalah tersebut.

3. Mendapatkan Proses yang benar

Proses dalam penanganan keluhan atau pelayanan pada pelanggan berfokus pada apa yang dilakukan oleh pelaku pelayanan dalam menciptakan dan menyampaikan nilai nilai pelanggan. Setiap keputusan dan kegiatan ditujukan untuk menghasilkan sebuah proses yang dapat memuaskan masyarakat dan pemerintahan. (Cook,2004:66-67)

Dalam hal ini pelaku pelayanan yaitu pengikut, Maksud dari pengikut disini merupakan bagian atau seseorang yang tingkatnya berada dibawah pemimpin. Di pemerintahan daerah posisi pengikut ini berada pada posisi dinas. Dalam organisasi pengikut mempunyai peran sebagai Strategic Implementator, Source of Information dan Feedback Provider guna mewujudkan proses yang benar.

Kehadiran Strategic Implementor adalah agent atau seseorang yang mengimplementasikan hal hal strategis dalam operasional organisasi. Strategic implementator tersebut merupakan bawahan dari pemimpin dalam mendukung kerja pemerintahan atau perusahaan (Susanto,2014:280). Disini yang menjadi Strategic Implementator dalam Program Lapor Bupati yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, bidang komunikasi. Dalam kegiatannya dinas komunikasi dan informatika membuat program penanganan keluhan untuk mendukung terjadinya pemerintahan yang baik. Dinas komunikasi dan informatika mempunyai beberapa peran dan strategi dalam menjalankan program tersebut. Peran pengikut yang pertama yaitu strategic implementor terlihat dari cara admin menirukan gaya pemimpin untuk melakukan kegiatannya dalam menjawab atau menangani keluhan masyarakat. Menirukan gaya pemimpin dalam memberikan jawaban, hal ini dilakukan untuk memberikan rasa puas dan senang dengan program tersebut karena masyarakat seolah oleh langsung dijawab oleh pemimpin yaitu bupati langsung. dari strategi tersebut banyak yang mengira, nomor SMS atau Whatsaap tersebut adalah milik bupati dan dipegang sendiri oleh buapti. Hal itu bisa terjadi karena respon dibuat seakan akan pemimpin atau bupati yang menjawab.

Peran pengikut selanjutnya yaitu sebagai Source of Information, source of information merupakan pengikut yang mampu memback up pemimpinnya sehingga pemimpin organisasi tidak ketinggalan informasi atas apa apa yang terjadi di luar atau didalam organisasi. Hal ini sesuai yang dilakukan oleh dinas komunikasi dan informatika dalam memberikan informasi keluhan yang didapatkan dari masyarakat. Keluhan tersebut akan di berikan kepada bupati baik secara langsung melalui Whatsaap atau melalui laporan bulanan.

Selanjutnya yaitu feedback provider, dalam peran ini pengikut wajib menyediakan umpan balik bagi kegiatan yang terjadi di sebuah kegiatan organisasi.. Seperti halnya dengan menggunakan jawaban atau respon yang baik dan santun. Penggunaan kata kata yang santun atau jawaban yang menyanjung akan memberikan efek yang baik buat kedepannya. Karena dengan memberikan sesuatu yang baik pada masyarakat, masyarakat juga diharapkan akan memberikan respon yang baik juga. Peran ini berkaitan dengan peran sebelumnya yang menggunakan strategi menirukan gaya pemimpin yang menggunakan bahasa yang santun. Administrator sebagai pelaku respon sampai melakukan kursus bahasa jawa pada beberapa rekan kerja agar dapat berbahasa jawa dengan baik dan benar, guna dapat memberikan respon yang benar sesuai dengan gaya bicara bupati. Dari beberapa peran pengikut diatas penting untuk menjaga agar organisasi berjalan di jalur yang benar.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Strategi pelayanan pelanggan tidak terlepas dari bagaimana memanajemani karyawan dalam organisasi (Cook, 2004: 68) Menurut Ricard Branson hal pertama yang perlu diperhatikan adalah karyawan, lalu pelanggan dan yang ketiga adalah pemegang saham. Begitupun dengan pemerintah kabupaten jepara dalam kerjanya program lapor bupati, admin lapor bupati (Dinas Komunikasi dan Informatika) sebagai pelaku utama yang perlu di koordinir untuk mewujudkan program yang berhasil. Memanajemen dilakukan pada saat setelah kegiatan launching dan pengenalan program. Tim melakukan rapat persiapan dan merubah manajemen pengelola program seperti perubahan admin media sosial. Manajemen diubah dikarenakan adanya

permasalahan dalam penampungan keluhan dan cara pemberian respon yang kurang tepat.

Selain melakukan manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) pada bagian admin program lapor bupati juga melakukan manajemen pada pihak terkait yang berkerjasama. Lapor bupati bekerjasama dengan 15 Dinas, PLN, PMI, POLRES, PU, pabrik pabrik di jepara dan lain sebagainya. Contoh dari manajemen dengan pihak terkait diantaranya audiensi yang dilakukan dengan PLN. PLN diundang untuk melakukan audiensi membahas terkait dengan keluhan yang berkaitan dengan PLN. Selain membahas keluhan yang didominasi oleh keluhan pada PLN, Audiensi selanjutnya membahas alur keluhan untuk PLN dan pemilihan media penghubung antara manajer PLN dengan admin Lapor Bupati. Selain kersama dalam penanganan keluhan, PLN juga berkerjasa dalam memberikan informasi pemadaman listrik yang selanjutnya akan di posting oleh admin Lapor Bupati.

Contoh yang kedua yaitu keterlibatan manajer pabrik yang ada di jepara dalam pengambilan keputusan terkait dengan permasalahan lalu lintas yang disebabkan oleh sebagian besar oleh karyawan pabrik. Pemerintah kabupaten melibatkan manajer pabrik pabrik yang ada di jepara untuk berdiskusi terkait masalah tersebut. dan dengan adanya keterlibatan para manajer pabrik terwujudlah kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yaitu pemerintah dan pabrik.

5. Peran Pemimpin

Rencana strategik harus mampu mengakomodasi seluruh aspek kehidupan organisasi yang berpengaruh pada eksistensinya dimasa depan merupakan wewenang dan tanggung jawab manajemen puncak. Oleh karena itu rencana strategic sebagai keputusan utama yang prinsipil itu tidak saja ditetapkan dengan mengikutsertakan, tetapi juga harus dilakukan secara proaktif oleh manajemen puncak, karena seluruh kegiatan untuk merealisasikannya merupakan tanggung jawabnya sebagai pimpinan tertinggi, meskipun kegiatannya dilimpahkan pada organisasi atau satuan unit kerja yang relevan (Susanto,2014:76). Begitu hal nya dengan program Lapor Bupati, kerja

lapor bupati tidak lepas dari tanggung jawab pemimpin yaitu bupati jepara sendiri. Bupati berperan banyak dalam program tersebut.

Pelayanan yang terbaik yaitu pelayanan yang melibatkan peran pemimpin sebagai pilar utama dalam program pelayanan. Seperti halnya dalam program lapor bupati, dalam program tersebut pemimpin yang menjadi pilar utamanya yaitu bupati jepara secara langsung. Menurut Sarah Cook dalam bukunya *Customer Care Excellence*, 2004. Pemimpin bukan hanya sebagai polisi atau sebagai pemantau saja, akan tetapi pemimpin mempunyai beberapa karakteristik, diantaranya: menjadi pendengar yang baik, mendorong kerjasama dan komunikasi yang baik, mendelegasikan tanggung jawab, berorientasi pada kualitas, mendukung pemecahan masalah, bersedia meminta dan menerima umpan balik, selalu mencari ide dan perbaikan perbaikan, menciptakan kepercayaan, dan merupakan orang yang terbuka dan jujur.

Dari karakteristik tersebut pemimpin utama dalam program lapor bupati yaitu bupati jepara telah memenuhi beberapa karakteristik yang telah disebutkan diatas. Seperti pendengar yang baik, terbuka dan jujur. bupati selalu melakukan rapat rutin bersama dinas dan selalu mendengarkan keluhan yang masuk dan keluhan yang belum diselesaikan. Selain itu bupati juga mendukung pemecahan permasalahan terhadap keluhan yang belum terselesaikan tersebut. Dalam memecahkan masalah dan kerja sama, bupati melakukan diskusi dengan pihak terkait dan menyelesaikan masalah secara bersama sama. Seperti pada keluhan jalan rusak, selain pemimpin mencari ide, pemimpin bersama dengan dinas terkait melakukan pembenahan jalan secara langsung. Pembenahan itu juga dimaksudkan agar menciptakan kepercayaan masyarakat. Tanggung jawab juga dipegang kuat oleh pemimpin dalam program ini, bupati juga berperan sebagai monitor yang kerjanya melihat dinas mana yang tidak responsive dan dinas mana yang aktif. Disini bisa dilihat peran bupati sangat kompleks dalam program tersebut.

C. Program Lapor Bupati dan E-Government

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil analisis tentang penerapan E-government pada program pelayanan keluhan program lapor bupati kabupaten jepara. E-government pada pusat pelayanan informasi dan aduan merupakan suatu program yang dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan. Dengan adanya E-government pemerintah berupaya menerapkan system elektronik government (E-government) atau pemerintahan berbasis elektronik. Berdasarkan penjelasan tersebut Pemerintah kabupaten menciptakan program yang menggunakan konsep tersebut. Program yang berbasis E-government tersebut yaitu program Lapor Bupati. Program ini memberikan kemudahan serta kemampuan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun komunikasi secara interaktif dengan pemerintahan. Layanan ini merupakan layanan keluhan, aspirasi, informasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai mediana. Program ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Jepara yang terintegrasi oleh 5 kanal komunikasi. Diantaranya SMS, WhatsAap (WA), Facebook, Twitter dan Radio.

1. Tujuan dan Manfaat E-government dalam program Lapor Bupati

Menurut Mulyadi dalam bukunya studi kebijakan public dan pelayanan public (2016) ada enam hal yang menjadi tujuan dan diterapkannya E-government. Diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Memberikan Pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi public

Dalam praktiknya pemerintah memberikan layanan secara langsung dan melibatkan lembaga yang sesuai tanpa adanya campur tangan oleh lembaga lain terhadap suatu permasalahan antara satu pihak atau banyak pihak sekaligus. Yang mana tindakan tersebut dapat merugikan pihak tersebut. dalam hal ini program penanganan keluhan lapor bupati dapat langsung digunakan oleh masyarakat, dan masyarakat dapat menerima jawaban secara langsung melalui jawaban yang diberikan administrator program. Pelayanan ini juga di proses oleh dinas atau instansi yang berkaitan langsung dengan keluhan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sehingga keluhan yang di adukan menghasilkan jawaban yang tepat dan sesuai.

- b. Memangkas system antrian untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana

Pelayanan yang cepat dan tepat menjadi pokok dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tepat akan mempercepat selesainya suatu masalah. Pelayanan yang cepat juga membutuhkan suatu media yang tepat untuk sarana komunikasinya agar tidak menjadikan suatu pelayanan yang terkesan berbelit belit dan tidak tepat sasaran. Prosedur yang terkesan lama akan menghambat laporan yang masuk atau jawaban yang keluar. Sehingga memunculkan persepsi yang negatif terhadap penyedia pelayanan.

Dari penjelasan diatas, program lapor bupati mencoba menjawab permasalahan yang kerap terjadi di berbagai lembaga. Pelayanan yang cenderung lama dan berbelit banyak ditemukan di berbagai dinas kabupaten jepara sebelum adanya program ini. Dalam program ini pemerintahan membuat satu pintu pelayanan publik seperti informasi dan keluhan masyarakat. Satu pintu aduan dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, selain itu juga pemimpin dapat langsung mengawasi kerja dinas atau instansi terkait. Sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan jawaban yang diinginkan.

Pelayanan yang sederhana bisa dilihat dari media yang dipilih oleh diskominfo dalam programnya. Diskominfo memilih media sosial WhatsAap (WA), Facebook, twitter, dan Radio karena masyarakat pada umumnya lebih familiar dengan media tersebut dan lebih sering menggunakan tersebut dibandingkan dengan media lain. Selain itu media yang digunakan juga lebih mudah dan cepat dalam menyalurkan aduan masyarakat.

- c. Mendukung pemerintahan yang baik

Pemerintahan yang baik tentunya didukung dengan program yang sesuai. Program keluhan atau aspirasi sangat diperlukan untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik dan terbuka. Maka dari itu pemerintahan kabupaten jepara membuat suatu program keluhan masyarakat yang menggunakan berbagai media sebagai medianya. pemilihan media yang banyak digunakan untuk mempermudah masyarakat untuk ikut serta dalam

pembangunan, karena masyarakat dapat dengan bebas memilih media mana yang lebih mudah dan cepat untuk digunakan sesuai dengan jangkauannya.

Program lapor bupati dibuat untuk penyempurna program yang sebelumnya pernah ada. Program tersebut dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi Publik (PPID). Program ini ada karena adanya UU KIP (Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik). Namun program ini kurang jalan karena PPID kurang memanfaatkan media sosial untuk medianya. PPID hanya menggunakan email dan website sebagai media penghubungnya. Selain sebagai penyempurna program yang sebelumnya ada, program lapor bupati menggunakan sistem aduan satu pintu. Satu pintu dipilih untuk mempermudah mencapai tujuan pemerintahan yang mana apabila sistem terintegrasi satu sama lain maka control terhadap aduan dapat lebih besar sehingga potensi penanganan lebih efisien dan capaian tujuan lebih cepat.

- d. Memperluas partisipasi publik, dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah.

Dengan adanya program keluhan atau aspirasi yang mudah dan sederhana membuat masyarakat lebih aktif memberikan masukannya atau keluhan melalui program tersebut. keluhan yang dikirimkan masyarakat melalui lapor bupati merupakan bentuk dari partisipasi masyarakat karena kepedulian masyarakat pada lingkungan sekitar. Keluhan keluhan yang dikirimkan tak jarang menjadi topik diskusi masyarakat luas. Seperti saat salah satu masyarakat mengirimkan keluhan melalui dinding facebook jepara kab, ada beberapa masyarakat yang ikut mendiskusikan keluhan tersebut melalui kolom komentar. Selain itu keluhan yang masuk adalah bentuk dari koreksi masyarakat terhadap kerja pemerintah yang kedepannya akan menjadi suatu keputusan maupun kebijakan pemerintah.

- e. Memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi

Kapasitas kelembagaan birokrasi bukan hanya mencakup institusi yang efisien, namun juga jajaran staf birokrasi yang berkualitas dan regulasi yang

konduif bagi pengembangan sebuah pemerintah. Dalam praktiknya pemerintahan kabupaten jepara mencoba memperbaiki kinerjanya dengan menciptakan program keluhan yang melibatkan seluruh lapisan. Seperti 15 Dinas, dan instansi terkait lainnya, guna menciptakan pemerintahan yang berkualitas melalui program tersebut. terlihat. Kinerja dinas atau instansi tersebut terlihat lebih terpantau dan terbukti jelas. Sehingga terlihat lebih produktif dari sebelum adanya program tersebut.

- f. Menyediakan akses bagi semua masyarakat berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Petugas yang tidak disiplin merupakan salah-satu penyebab munculnya keluhan. Contoh keluhan masyarakat yang berhubungan dengan kedisiplinan petugas pemberi layanan kepada masyarakat. Dengan mengisi petugas yang lebih siap dan sigap dalam memberikan pelayanan. Akan mendorong dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan keluhan yang disampaikan dapat dengan cepat terselesaikan. Dalam program lapor bupati selain menempatkan petugas atau admin yang sigap, didukung dengan media yang beragam sehingga Hal ini tidak mempersulit masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan tidak hanya dengan menunggu dan menghabiskan waktu dengan percuma.

Ketika seseorang sudah menjalankan tugas, kewajiban dan kewenangannya yang diatur dalam aturan hukum, maka orang tersebut sudah terikat pada suatu instansi dan secara jelas orang tersebut memiliki aturan untuk selalu loyal dan taat pada instansi tempat bekerja. Rahmayanti (2010:119) mengatakan bahwa sikap yang anda sampaikan akan sama dengan sikap yang anda terima kembali. Jadi ketika penyedia layanan dalam menyediakan layanan dengan sikap baik maka pengguna layanan juga akan bersikap baik.

Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Melalui Program “Lapor Bupati”. Dapat ditarik kesimpulan yaitu:

Program Lapor Bupati merupakan sebuah sarana Informasi masyarakat Jepara terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan media sosial sebagai mediana. Program ini ditujukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan interaksi masyarakat dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik, selain itu program tersebut juga bertujuan untuk memudahkan warga Jepara dalam melaporkan persoalan yang dijumpai dan mendekatkan kalangan birokrat dengan warga Jepara. Lapor Bupati menggunakan 5 kanal komunikasi, yaitu SMS, whats app (0812 90000 525), facebook (jepara kab) atau twitter “@jeparakabgoid, dan dialog interatif radio Kartini FM Radio Kartini pada frekwensi 94,2 FM.

Strategi Penanganan keluhan program Lapor Bupati antara lain sebagai berikut:

1. Pendekatan Menyeluruh

Lapor bupati melakukan pendekatan ke dinas atau instansi terkait dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pendekatan ke dinas atau instansi terkait dilakukan kegiatan sosialisasi dan diskusi, sedangkan pendekatan dengan memprioritaskan kepuasan masyarakat yaitu dengan menciptakan program dengan prosedur yang mudah sehingga keterlibatan masyarakat dalam program keluhan lebih tinggi.

2. Teknologi yang baik

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, teknologi harus digunakan secara maksimal, seperti: pertama, pemanfaatan 5 kanal komunikasi diantaranya: SMS, Whatsaap (WA), Facebook, Twitter, dan Radio. Yang kedua, memilih nomor cantik yang digunakan sebagai nomor handphone kanal SMS dan Whatsaap (WA). ketiga, memilih media sosial Whatsaap (WA) sebagai media penghubung yang efektif dalam kegiatan komunikasi antara administrator dengan dinas atau instansi terkait.

3. Mendapatkan Proses yang benar

Proses yang benar di fokuskan pada administrator program, administrator memiliki 3 peran pada strategi ini, diantaranya:

- a. Strategic Implementator, merupakan agent atau seseorang yang mengimplementasikan hal hal strategis dalam operasional organisasi.
- b. Source of Information, adalah merupakan pengikut yang mampu memback up pemimpinnya sehingga pemimpin organisasi tidak ketinggalan informasi.
- c. Feedback Provider, merupakan seseorang yang menyediakan umpan balik bagi kegiatan yang terjadi disebuah kegiatan organisasi.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dilakukan 2 kelompok yang pertama dengan Admin lapor bupati (Dinas Komunikasi dan Informatika) sebagai pelaku utama yang perlu di koordinir untuk mewujudkan program yang berhasil dan manajemen pada pihak terkait yang berkerjasama. Seperti dengan 15 Dinas, PLN, PMI, POLRES, PU, pabrik pabrik di jepara dan lain sebagainya.

5. Peran Pemimpin

Bupati berperan sebagai Penanggung jawab dan ikut serta dalam menyelesaikan keluhan yang masuk.

2. Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah sebagai pengelola Lapor Bupati

Ide mewujudkan sebuah layanan aduan dan aspirasi berbasis media sosial patut diapresiasi, namun sebaiknya ada keseriusan yang lebih di dalam mengelola terutama dalam memfasilitasi seluruh lapisan. Peneliti menyarankan agar pemerintah membuat prosedur keluhan yang sosialisasikan kemasyarakat agar masyarakat tidak salah dalam menyampaikan keluhannya, sehingga keluhan tersebut dapat direspon dengan cepat dan tepat. Langkah ini sangat perlu dilakukan agar masyarakat yang belum mengetahui

program penanganan keluhan lapor buapti mengetahui dan faham akan prosedur yang berlaku.

Pengelola sebaiknya langsung memberikan informasi yang lengkap terkait laporan yang masuk pada dinas atau instansi terkait seperti nomor pelapor yang bisa dihubungi, agar dinas atau instansi terkait langsung melakukan tindakan tanpa menanyakan kembali informasi pendukung tersebut. karena hal tersebut dapat menghambat proses pengelolaan keluhan.

2. Bagi peneliti dengan tema serupa

Bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa peneliti menyarankan untuk melakukan pra-riset guna melihat atau memastikan fakta fakta, yang fungsinya untuk memudahkan calon peneliti melihat masalah.

Selanjutnya, apabila hendak melakukan penelitian serupa peneliti merekomendasikan untuk membaca banyak buku mengenai sistem pemerintahan dan birokrasi, prosedur penanganan keluhan, strategi penangan keluhan serta surat kabar atau berita online yang berkaitan dengan objek penelitian.

Terakhir, peneliti menyarankan untuk dilakukan lebih banyak penelitian komunikasi di bidang pemerintahan terutama pemanfaatan new media. Peneliti merasa menarik melihat fenomena new media yang kian marak digunakan oleh pemerintah untuk mendekati generasi muda.

Daftar Pustaka

Buku:

- Black, James Menzies. (1994). *Manajemen dan Supervisor*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Cook, Sarah. (2004). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PPM
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government “Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, asep. (2015). *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Bandung : Arfino Raya
- Sumarto, Hetifah Sj. (2004). *Inovasi, partisipasi dan good governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Peraturan Perundang Undangan:

Undang Undang tentang Pelayanan Publik, UU No. 25 Tahun 2009

Skripsi:

- Pakuningjati, Anindita Lintang. (2015). “Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden.”

Skripsi sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada,
Yogyakarta.