

**Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan
Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program**

“Lapor Bupati”



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

Oleh

AFIYATUL MUNASIROH

14321063

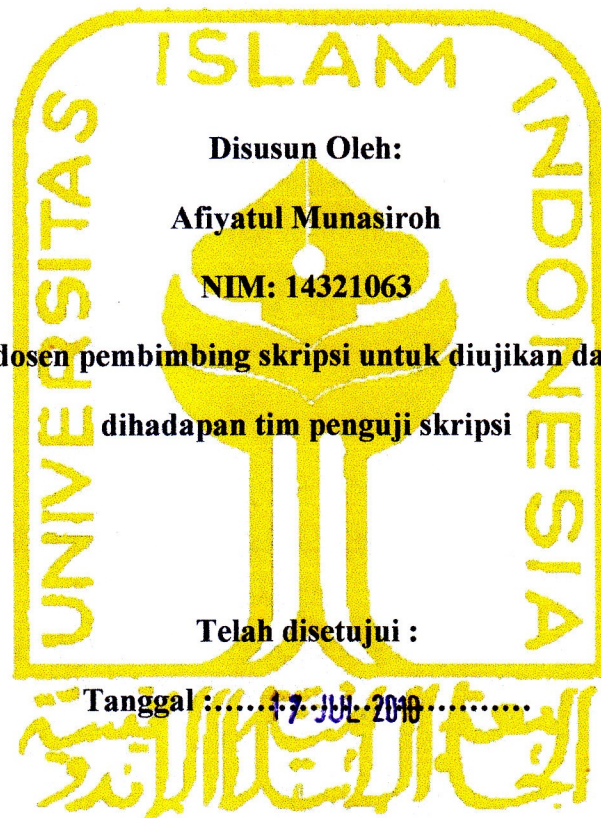
**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**

2018

SKRIPSI

Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program

“Lapor Bupati”



Dosen Pembimbing Skripsi

Ratna Permata Sari, S.I.Kom., M.A

NIDN : 0509118601

SKRIPSI

Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program

“Lapor Bupati”

Disusun Oleh

Afiyatul Munasiroh
NIM : 14321063

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

17 JUL 2018

Tanggal :

Dewan Penguji

1. Ketua : Ratna Permata Sari, S.I.Kom.,M.A

NIDN : 0509118601

2. Anggota : Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN : 0529098201

Mengetahui

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



Muzayin Nazaruddin, S.Sos., M.A

NIDN : 0516087901

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Afiyatul Munasiroh

Nomor Mahasiswa : 14321063

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 17 Juli 2018



Yang Menyatakan

Afiyatul Munasiroh

Nim. 14321063

MOTTO

خير الـناس أذ فـعهم لـ لـناس

“Sebaik- baiknya Manusia adalah mereka yang bermanfaat bagi orang lain”

-(HR. Ahmad, ath Thabrani, ad-Daruqutni)-

“Knowledge without action is insanity, and action without knowledge is vanity”

Ilmu tanpa amal adalah kegilaan dan amal tanpa ilmu adalah kesia-siaan

-(Iman Ghozali)-

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Alhamdulillahirobbil 'alamiin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-nya yang diberikan, sehingga dalam penulisan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Melalui Program “Lapor Bupati”, dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para tabi'in yang selalu berjuang dijalan Allah SWT untuk menegakkan islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarakat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Banyak pihak telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Muzayyin Nazaruddin, S.sos., MA., selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, konsultasi, kritik dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Mutia Dewi S.Sos., M.I.Kom., Selaku dosen pembimbing akademik
4. Segenap dosen pengajar dan staf Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dan adik adikku yang tercintah, yang telah memberikan dukungan material moral serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Arif Darmawan selaku Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara, yang telah memberikan izin penelitian hingga mengarahkan peneliti pada penelitian ini.

7. Bapak Haris selaku admin Lapor Bupati, Bidang Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara, yang telah membagikan ilmunya, membimbing penulis saat melaksanakan penelitian dilapangan, serta memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Jaya, selaku Manajer PLN Jepara, yang telah meluangkan waktu dan memberikan izin serta membagi ilmunya kepada peneliti.
9. Segenap masyarakat jepara yaitu mas subhan, bapak masykuri, dan bapak Fakhur yang telah meluangkan waktu serta membagi pengalaman kepada peneliti pada saat penelitian di lapangan.
10. Seluruh sahabat dan teman teman seperjuangan di Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2014, terimakasih atas support serta kebersamaannya selama ini, semoga bisa tetap kompak dan terus menjalin silaturahmi dengan baik.
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT, berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,

Yogyakarta, 17 Juli 2018

Penulis

Afiyatul Munasiroh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
1. Penelitian Terdahulu	8
2. Kerangka Teori	13
a. <i>Good Governance</i>	13
b. Pengertian <i>E- Government</i>	15
1. Tujuan dan manfaat E- Government	16
c. Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Pengelompokan Pelayanan Publik	17
3. Prinsip prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik	18
4. Unsur Unsur dalam Pelayanan Publik	18
d. Penanganan Keluhan (<i>Handling Complaint</i>)	19
1. Pengertian Keluhan	19
2. Tingkat Keluhan	20

3.	Penanganan Keluhan	20
4.	Pelaksanaan Prosedur keluhan	21
e.	Komunikasi pada pelanggan	24
f.	Strategi Penanganan Keluhan	25
F.	Metode Penelitian	28
1.	Paradigma dan Pendekatan Penelitian	28
2.	Waktu dan Lokasi Penelitian	28
3.	Narasumber Penelitian	29
4.	Pengumpulan data	29
5.	Jenis Data	30
6.	Analisis Data	30
BAB II	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	33
A.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara	33
1.	Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara	33
2.	Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika	33
3.	Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	39
4.	Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara .	42
a.	Bidang Komunikasi	42
b.	Bidang Informatika	45
BAB III	TEMUAN PENELITIAN	49
A.	Deskripsi Program Lapor Bupati	49
1.	Alur Kerja Lapor Bupati	55
2.	Pemilihan Kanal	58
3.	Tentang Pengelola	68
4.	Penyebab Keluhan Masyarakat Jepara	69
5.	Penetapan Strategi	78
6.	Pemantauan dan Evaluasi	83
7.	Hambatan	84

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	85
A.	Pelayanan Publik	85
B.	Prosedur Penanganan Keluhan	88
C.	Strategi Penanganan keluhan program Lapori Bupati	105
D.	Program Lapori Bupati dan E-Government	111
E.	Analisis SWOT	116
BAB V	PENUTUP	119
A.	Kesimpulan	119
B.	Keterbatasan	121
C.	Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Tahap Analisis Data	32
Gambar II.1	Bagan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara.....	41
Gambar II.2	Launching Program Lapor Bupati.....	43
Gambar II.3	Kegiatan Diskusi Keterbukaan Pengelolaan Informasi Publik.....	44
Gambar II.4	Outing Class.....	44
Gambar II.5	Pelatihan Admin Web SKPD.....	45
Gambar II. 6	Pelatihan Admin Web OPD.....	46
Gambar II.7	Forum Statistik Daerah.....	47
Gambar II.8	Launching Aplikasi Online SIPP-IMTA.....	48
Gambar III.1	Alur Kerja Lapor Bupati.....	55
Gambar III.2	Facebook Jeparakab Goid.....	59
Gambar III.3	Facebook Jeparakab Goid.....	60
Gambar III.4	Keluhan melalui dinding facebook Diskominfo Kabupaten Jepara...	60
Gambar III.5	Keluhan melalui komentar facebook Diskominfo Kabupaten Jepara.....	61
Gambar III.6	Facebook jeparakab goid sebagai media untuk memberikan Informasi.....	61
Gambar III.7	Twitter @jeparakabgoid.....	62
Gambar III.8	Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk menyalurkan keluhan melalui tag.....	62
Gambar III.9	Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk menyalurkan keluha n melalui forward dari pemerintah atau instansi terkait	64
Gambar III.10	Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk memberikan Informasi.....	65
Gambar III.11	Facebook radio kartini FM “Kartini Jepara”.....	67
Gambar III.12	Facebook Kartini Jepara sebagai media untuk memberikan	

Informasi terkait jadwal dan tema siaran	67
Gambar III.13 Gambar Respon admin.....	82
Gambar IV.I Alur Lapor Bupati sesuai Standar Operasional Prosedur.....	104

ABSTRAK

Afiyatul Munasiroh. 14321063. Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program Lapor Bupati. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan masyarakat pada program Lapor Bupati dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara. Program Lapor Bupati adalah sebuah sarana Informasi masyarakat Jepara terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan lima kanal komunikasi sebagai medianya. layanan harus dirancang sedemikian rupa agar tidak menjadi pelayanan yang terkesan berbelit belit, karena program ini berkaitan dengan kepentingan pemerintah dan masyarakat luas. Sehingga pemerintahan khususnya dinas komunikasi dan Informatika kabupaten jepara harus merancang strategi penanganan keluhan yang tepat dan sesuai harapan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan tehnik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara dan PLN Jepara, Pada bulan November 2017.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui belum terdapat standar operasional prosedur tertulis secara resmi, namun sudah terdapat prosedur penanganan yang dilakukan oleh administrator dan pihak terkait. Sedangkan strategi penanganan keluhan yang dilakukan adalah pertama, Pendekatan menyeluruh, pendekatan menyeluruh dilakukan dengan kegiatan sosialisasi pada pihak terkait dan memprioritaskan kepuasan pelanggan. Kedua, Teknologi yang baik, kegiatan yang dilakukan yakni penggunaan lima kanal komunikasi, ketiga, memilih nomor cantik, dan pemilihan media penghubung yang efektif. Keempat, Mendapatkan proses yang benar, strategi ini berfokus pada peran administrator. Kelima, Manajemen sumber daya manusia, kegiatan yang dilakukan adalah melakukan manajemen bersama dengan pihak terkait. Yang terkakhir yaitu Peran pemimpin, pemimpin berperan sebagai penanggung jawab dan ikut serta dalam menyelesaikan keluhan yang masuk.

Kata Kunci: Strategi Penanganan Keluhan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara, Lapor Bupati

ABSTRACT

Afiyatul Munasiroh. 14321063. Strategy Handling Public Complaint the Departement Communication and Informatics Jepara District in handling public complaints in the program Lapor 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 Lapor Bupati by the Department of Communications and Informatics in Jepara District. Lapor 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 numbe 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 conduct 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, Lapor Bupati

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

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. Kemudahan yang diberikan teknologi menjadikan teknologi banyak dilirik oleh beberapa lembaga untuk mendukung program kerja mereka. Teknologi komunikasi memainkan peran yang sangat signifikan di lembaga pemerintahan. Lembaga pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya akan memberikan apa yang terbaik bagi masyarakat, begitu pula sebaliknya, masyarakat juga bisa bekerjasama dengan pemerintah guna mewujudkan tujuan suatu Negara atau daerah tertentu.

Pemerintahan merupakan suatu lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dalam mewujudkan suatu tujuan. Tujuan Negara yang baik harus ditunjang dengan terselenggaranya *good governance*. Dalam mewujudkan *good governance* tersebut, pemerintah bukan hanya menjadi salah satunya actor yang paling menentukan. Peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan dan infrastruktur menjadi bergeser. Didalam penyelenggaraannya pemerintah sebagai badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas atau sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut. Karena sejatinya *good governance* merupakan sebuah pemerintahan dengan standar atau proses yang berjalan dengan baik tanpa adanya pertentangan. Yang mana dukungan serta tindakan masyarakat sangat berpengaruh dalam proses pembangunan suatu Negara. (Sulaiman, 2015 : 133).

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Yang diungkapkan oleh prawirohardjo dengan mengatakan bahwa:

“Semenjak dilaksanakannya cita cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur angsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. (Mulyadi, 2016 : 173 -174)

Dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, tuntutan serta hak yang harus diperoleh oleh setiap masyarakat. Pemerintah tidak sendiri, artinya pemerintah juga membutuhkan dukungan serta partisipasi dari masyarakat. Partisipasi membuahakan kesepakatan tentang tujuan yang hendak dicapai dan tindak yang akan dilakukan bersama. Artinya apa yang semula bersifat individual harus secara sukarela diubah dan diolah menjadi tujuan dan kepentingan bersama. Partisipasi pada dasarnya adalah kerelaan, dalam menyalurkan kerelaan tersebut dibutuhkan adanya penggerak dan kegiatan pembangkit partisipasi. Kegiatan demikian perlu dibuat, diciptakan dan digerakkan guna menciptakan partisipasi yang mempunyai visi ke depan dengan jelas dan terampil menyampaikan pemikiran masyarakat. (Sumarto,Hertifah SJ, 2004:188 - 189).

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)

Dalam pelaksanaannya, humas dalam pemerintahan mempunyai landasan yang berlandaskan pada dua fakta. Yang pertama, hak masyarakat mengetahui kegiatan maupun program pemerintah. Yang mana pemerintahan khususnya humas mempunyai tangan pertama, hak masyarakat mengetahui kegiatan maupun program pemerintah. Yang mana pemerintahan khususnya humas mempunyai tanggung jawab memberikan informasi terkait dengan kegiatan atau programnya kepada masyarakat. Kedua, kritik dan masukan yang dibutuhkan oleh para humas pemerintahan terkait permasalahan sosial masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memperoleh dukungan dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan sebuah pemerintahan yang baik. (A.W. Widjaja, 1993: 52).

Mempertahankan komunikasi yang responsif dengan masyarakat, pemerintah melakukan pemahaman dan komunikasi dua arah yang saling menguntungkan. Hal ini sejalan dengan fungsi humas fungsi utama dari public relation Menurut Anne Can Der Meiden dalam Rumanti (2002 : 204) yaitu diantaranya menumbuhkan, mengembangkan hubungan baik antara organisasi perusahaan dengan publiknya baik internal maupun eksternal, Menanamkan rasa pengertian, menumbuhkan motivasi, dan meningkatkan partisipasi public, Menciptakan opini publik yang menguntungkan organisasi/perusahaan dan publik.

Dengan demikian, pemerintah harus membuat dan menjalankan kebijakan yang sesuai agar tercipta komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Ketika Public Relations pemerintah yang banyak dicakup adalah urusan publik. Informasi publik dan komunikasi publik telah berkembang sebagai tanggapan politis dan *administrative* untuk mencapai bermacam macam tujuan keorganisasian. Kegiatan utama system administrative, yang secara khusus dirancang untuk menjembatani jurang antara pemerintah yang merakyat dan birokratis (Cutlip, Center dan Broom, 2005: 386 – 388). Public Relations pemerintahan dari berbagai lembaga mulai menciptakan langkah langkah untuk mewujudkan hubungan yang baik serta responsif dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan adanya divisi divisi khusus yang diperuntukkan untuk melakukan program yang berhubungan dengan masyarakat tersebut. Divisi yang bertugas nantinya dapat mewujudkan komunikasi yang efektif baik pada pihak internal maupun eksternal. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu lembaga pemerintah yang telah melaksanakan fungsi kehumasan tersebut.

Pada praktiknya masyarakat dapat menyampaikan keluhan (komplaint) atau pelayanan yang mereka dapat terima melalui sistem yang telah ditentukan yaitu sistem pengelolaan pengaduan. Penanganan keluhan sangat penting dilakukan oleh pemerintah daerah karena dari penanganan keluhan tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dari masyarakat. memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang dianggap tidak sesuai merupakan bentuk dari demokrasi alam pelayanan publik. Dengan demikian dapat dilihat bahwa betapa pentingnya penanganan keluhan dalam pemerintahan. Penanganan keluhan juga dapat menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah pada masyarakat. Keluhan pada dasarnya adalah pernyataan atau ungkapan masyarakat mengenai suatu informasi yang pada akhirnya informasi itu sebenarnya merupakan informasi yang penting dan diperlukan oleh pemerintahan guna menjadi pemerintahan yang baik. Keluhan juga merupakan salah satu komunikasi aktif antara 2 belah pihak dengan tujuan yang sama. Dengan demikian pengelolaan Informasi yang berupa keluhan, saran, dan sebagainya itu dirancang sebaik baiknya guna untuk mengendalikan atau mengelola alur informasi untuk komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Namun kenyataannya pengaduan masyarakat yang terjadi saat ini banyak yang tidak berjalan sesuai dengan semestinya. Yang terjadi pengaduan masyarakat jarang dilakukan. Umumnya masyarakat menyampaikan keluhan, saran, aspirasi langsung pada instansi yang bersangkutan dengan langsung bertatap muka. Aspirasi langsung yang dilakukan kerap menimbulkan rasa sungkan atau malas. Karena menyampaikan langsung pada instansi perlu meluangkan waktu buat melakukannya. Belum lagi mekanisme atau prosedur yang lumayan ribet membuat masyarakat enggan atas hal itu.

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 progam 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, dikarena 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 interatif radio Kartini FM Radio Kartini pada frekwensi 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 sebelumnya, penanganan keluhan yang dilakukan oleh DISKOMINFO merupakan program yang penting bagi masyarakat untuk mencipkkan partisipasi masyarakat sebagai perwujudan negara yang demokratis. Pengaduan masyarakat dari program Lapor Bupati merupakan bentuk dari penampungan keluhan atau informasi yang ada. Dengan hal ini DISKOMINFO kabupaten Jepara memerlukan penanganan keluhan yang baik, efektif dan efisien, sehingga penanganan yang diberikan juga bisa maksimal serta tidak merugikan pihak manapun dalam menjalankan program “Lapor Bupati” tersebut.

B. Rumusan Masalah

Program “Portal Bupati” yang merupakan program dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) kabupaten Jepara bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Disisi lain banyaknya keluhan (complaint) yang muncul pada masyarakat tentang permasalahan suatu hal yang kurang terkelola dengan baik juga salah satu factor yang mendorong munculnya program tersebut. Dengan adanya program tersebut partisipasi masyarakat meningkat dan segala keluhan (Complaint) dapat terwadahi dan langsung terhubung dengan pemerintah dengan tepat sasaran. Berdasarkan latar pemaparan diatas dapat dirumuskan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Penanganan Keluhan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam mengelola keluhan masyarakat melalui Program “Lapor Bupati”?
2. Bagaimana pengelolaan penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan oleh dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara melalui program “Lapor Bupati”?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam program “Lapor Bupati”.

2. Untuk mengetahui pengelolaan penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara melalui Program “Lapor Bupati”.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Memberikan informasi tentang ilmu pengetahuan khususnya bidang pelayanan masyarakat seperti pelayanan aspirasi, informasi publik, penanganan keluhan dan sebagainya
- b. Memberikan gambaran mengenai bentuk dari pemanfaatan teknologi komunikasi khususnya media sosial dalam menunjang program pemerintahan.
- c. Diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara melalui program Lapor Bupati.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi tentang masalah apa yang menimbulkan keluhan (komplaint) dari masyarakat khususnya dikabupaten Jepara, pengelolaan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara terhadap keluhan (komplaint) masyarakat melalui Program Lapor Bupati.
- b. Data yang ada dapat menjadikan rujukan oleh pemerintah kabupaten Jepara untuk memperbaiki kinerja dan mutu pelayanan kepada masyarakat dan stakeholders.

E. Tinjauan Pustaka

I. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan lima penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Melalui Program Lapor Bupati.

Penelitian yang dilakukan 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.

Dalam penelitian ini lintang hanya menjelaskan pengelolaan media sosial LAPOR! Yang berdasarkan Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang dikeluarkan dalam Peraturan Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 yang berfokus pada pengelola saja ini tidak menjelaskan strategi penanganan keluhan secara keseluruhan, penelitian ini hanya menjelaskan strategi yang mencukupkan pada pesan. Penyedia layanan membangun pesan pesan yang disampaikan atau *big idea* didalam pesan yang disampaikan melalui program lapor. Hal ini menggambarkan bahwa strategi penanganan keluhan yang dipakai berbeda dengan strategi yang dipakai oleh peneliti, peneliti menggunakan strategi yang mencakup segala aspek, diantaranya pesan, media, penyedia layanan, dan pihak pihak yang berkerja sama. sesuai dengan teori penanganan keluhan yang ada. 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) Lapori. Alur kerja lapori diantaranya, verifikasi laporan, pengelompokan, mencocokkan laporan dengan lembaga yang dituju, penyuntingan, di disposisikan ke lembaga terkait, di komunikasikan kepada pelapor, dan interaksi dengan instansi terkait dan masyarakat melalui kolom komentar (*reply*).

Lapori menggunakan 3 kanal komunikasi yang mana hanya menggunakan media SMS, aplikasi pada smartphone dan website. Tidak menggunakan media sosial secara langsung seperti whatsapp, facebook atau twitter seperti objek yang diteliti oleh peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2011) Skripsi prodi Hukum dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, dengan judul Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan, Dari beberapa persoalan yang muncul diantaranya disebabkan karena pelayanan. baik dalam bentuk jasa maupun non jasa dari penyedia pelayanan (pemerintah Kota Semarang) yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, keluhan muncul disebabkan karena penyedia pelayanan maupun pengguna layanan yang melanggar hak penggunaan layanan yang lain. Pengelolaan keluhan masyarakat khususnya di Kota Semarang dipusatkan untuk ditangani oleh P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang. Masyarakat dapat menyalurkan keluhan melalui media cetak, dan atau datang langsung ke P5.

Objek Penelitian wijayanto hanya melakukan pelayanan dengan menggunakan media cetak Koran dan pelayanan langsung. Berbeda dengan penelitian peneliti yang menggunakan berbagai media sebagai media komunikasinya. Selain itu respon yang diberikan tidak secepat dengan program yang peneliti teliti. Karena penggunaan media cetak Koran yang harus menunggu tanggal terbit terlebih dahulu sehingga tidak dapat melaporkan hal hal darurat melalui media ini. Sedangkan program yang peneliti teliti adalah program yang menggunakan media yang terbilang mudah dan cepat yang mana masyarakat juga menggunakannya sendiri sehingga respon yang cepat juga bisa didapatkan.

Penanganan keluhan dilakukan dengan melalui proses sebagai berikut, yang pertama, Pengaduan yang masuk diterima oleh Customer Service (CS) untuk dilakukan proses pencatatan kedalam buku agenda, selanjutnya Proses penelaahan keluhan, Proses penyaluran

keluhan, Pembuktian atas kebenaran substansi keluhan, Pelaporan, dan yang terakhir yaitu Pengarsipan. Namun cepat lambatnya pengaduan sangat ditentukan oleh dinas atau instansi yang diadakan. Disisi lain Hal yang menghambat penanganan keluhan juga terjadi, diantaranya pengaduan yang tidak jelas, kurang responya SKPD teradu untuk dimintai koordinasi, kurangnya SDM yang handal, kurangnya sarana dan prasarana. Namun dalam usahanya pemerintahan kota semarang juga mengatasi hal tersebut dengan melakukan sosialisasi tentang pusat penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang kepada pengguna layanan menyangkut bagaimana melayangkan keluhan yang baik, benar dan tepat, serta disusunnya pedoman penanganan pengaduan pelayanan publik bagi unit penyedia layanan di Kota Semarang.

Alur yang terdapat dalam penelitian ini, pemimpin hanya mendapatkan informasi terkait dengan keluhan melalui laporan akhir, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan pemimpin mendapatkan informasi keluhan secara langsung bareng dengan pihak terkait yang mendapatkan keluhan, Sehingga peran pemimpin lebih besar. Selain itu wijayanto tidak menjelaskan strategi penanganan keluhannya. Wijayanto hanya menjelaskan alur dan pengelolaan keluhan yang didasarkan pada Keputusan Walikota Semarang Nomor 065/192 Tahun 2005 tentang Tata Laksanan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang. Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Dalam tehnik pengumpulan datanya wijanto menggunakan tiga tehnik, yaitu wawancara, observasi dan dokumntasi, sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 tehnik pengambilan data yaitu wawancara dan observasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya Larasati (2016) Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Yogyakarta, Yogyakarta. Dengan Judul Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informatika dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan, penanganan yang dilakukan Seksi Informatika dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta hanya melalui satu media yaitu menggunakan loket keluhan, dan tidak memanfaatkan media

baru sebagai media penyampaian keluhannya seperti objek penelitian peneliti. Jadi, petugas di loket keluhan menjadi pintu utama dari keluhan tersebut. Keterbukaan dari petugas loket menjadi dimensi standar dalam menerima keluhan masyarakat. Masyarakat akan merasa terdorong karena adanya dukungan dari keterbukaan petugas dan pemerintah dalam merespon keluhan yang masuk. Selain keterbukaan petugas, motivasi yang kuat untuk memberikan atau mencari alternatif lain membuktikan bahwa petugas peduli akan organisasinya. Dan menginginkan organisasinya tersebut menjadi lebih baik lagi.

Dalam penelitian ini menjelaskan prinsip prinsip penanganan keluhan, diantaranya, cepat, terbuka, transparan dan cepat. Prinsip ini dilakukan untuk menunjukkan rasa tanggung jawab yang tinggi, mampu mendukung iklim organisasi, kerjasama yang baik, dan keterlibatan emosional.

Peneliti menjadikan skripsi ini sebagai rujukan skripsi peneliti karena adanya keterkaitan topik tentang pengelolaan keluhan pada pemerintah. Walaupun dalam penelitian ini peneliti tidak menemukan bagaimana alur keluhan yang di kelola oleh Seksi Informatika dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, Bagaimana cara pengelolaan keluhan yang masuk serta tidak menjelaskan strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh penyedia layanan seperti yang dilakukan oleh objek penelitian peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaily Evi Andari (2015) Jurnal, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan Judul Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam menjalin Relationship Antara Pemerintah Kota Surakarta Dengan Masyarakat Surakarta (Studi Deskriptif mengenai Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalinkan Relationship antara Pemerintah Kota Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta Melalui Website ULAS Surakarta). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tehnik pengumpulan data melalukan wawancara kepada SKPD terkait dan observasi melalui website terkait.

Hasil penelitian menemukan, Berdasarkan temuan di lapangan, Pola komunikasi interpersonal dalam bermedia dilaksanakan melalui pengaduan masyarakat atau *Handling Complaint* Masyarakat media baru dengan system online dengan nama Unit Layanan Aduan Surakarta atau biasa disebut dengan ULAS. Program ini dibuat oleh Pemerintah kota Surakarta. Pola komunikasi ini adalah berbentuk roda atau radial, yang mana seluruh lapisan

masyarakat dapat menyampaikan segala aduan, complain, saran diadukan kepada satu sumber media baru, yaitu website ULAS Surakarta.

Pengaduan berbasis online ini sangat memudahkan pemerintah dalam pembangunan kota dan memudahkan masyarakat dalam upaya menampung kritik, saran, keluhan, hingga aspirasi dari masyarakat. Dalam program ini pemerintah sangat menaruh harapan agar dengan adanya program ini pemerintah dapat mendekatkan diri dan berhubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Sasaran utama dari program ini yaitu masyarakat kota Surakarta. Sistem ini bisa dan mudah diakses dan dilihat oleh semua kalangan.

Masih disayangkan, dalam pelaksanaan program ini pemerintah masih banyak kekurangan dalam pengelolaannya. Diantaranya masih terdapat banyak aduan masyarakat yang tidak di respon, aduan yang tidak sama sekali ditanggapi, yang hanya di respon melalui website saja tanpa adanya tindakan yang nyata dari bidang terkait, lambatnya respon terhadap masalah masalah penting sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah berkurang. Dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) nya seperti pada admin dari SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) masih terdapat beberapa dari mereka yang belum cakap dalam menangani pengaduan yang masuk, serta masih kurangnya tenaga kerja dalam menjalankan *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) yang masuk.

Dari hasil penelitian dari Nurlaily tidak menjelaskan bagaimana cara atau upaya *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) yang dilakukan Pemerintah Surakarta, berbeda dengan apa yang akan peneliti teliti terkait dengan tema peneliti. Selain itu media yang digunakan oleh ULAS hanya satu media yaitu website yang mana pengelolaannya berbeda dengan media sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Susilowati (2014) Skripsi prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dari penelitian ini yaitu pemerintahan mempunyai keinginan agar kota Yogyakarta menjadi kota yang aman dan nyaman. Dengan adanya keinginan yang pemerintah harapkan, pemerintahan membentuk unit khusus yang digunakan untuk menampung keluhan, pendapat, saran, kritik masyarakat serta memberikan

tindakan dari apa yang masyarakat keluhkan. Dengan adanya harapan pemerintah yang demikian, pemerintah menciptakan sebuah unit pelayanan informasi, dengan nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Program ini berfungsi untuk menjalankan fungsi manajemen yang berada di bawah tanggung jawab bidang yang berkaitan. Bidang yang bertanggung jawab dalam hal ini yaitu bagian Humas dan Informasi.

Dalam pelaksanaannya humas tidak dapat bertindak sewenang wenang dalam menjalankan tugasnya. Humas perlu melakukan strategi dan mempelajari segala keluhan yang masuk. Maka dari itu melalui UPIK ini menjadi wadah yang tepat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan memberikan solusi dengan beberapa strategi. UPIK dapat menjadi media yang digunakan oleh SKPD/Dinas dalam memperbaiki fasilitas publik.

Dalam penangangannya penelitian yang dilakukan oleh arifah hanya berfokus pada unit saja dan tidak menggunakan media baru atau media sosial sebagai mediana. Sedangkan yang peneliti akan teliti berfokus pada penanganan keluhan masyarakat melalui media massa baik elektronik maupun media baru. penjelasan mengenai pelayanan informasi dan keluhan tidak dijelaskan secara rinci menurut teori penanganan keluhan, penelitian arifah hanya berfokus pada kerja humas. Selain itu strategi penanganan keluhan juga tidak ada dalam penelitian arifah, strategi yang dipakai adalah strategi dari humas itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh arifah terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai implementasi dalam pengelolaan pelayanan guna memperbaiki pelayanan public. Karena pelayanan public adalah salah astu aspek yang terkandung didalam good governance.

2. Kerangka Teori

a. *Good Governance*

Menurut bahasa, good governance diartikan dengan “pemerintahan yang baik”. Adapun menurut istilah, good governance adalah suatu bentuk kesepakatan yang diciptkan oleh pemerintah yang menyangkut tentang pengaturan negara yang diciptakan bersama dengan masyarakat madani ataupun sektor swasta. Dalam hal mekanisme, penggunaan hak hukum, kepentingan, memenuhi kewajiban serta menjembatani perbedaan diantara masyarakat. (Sulaiman, 2015 : 133). Good governance menjelaskan bahwa sistem pemerintahan yang baik menekankan dengan adanya kesepakatan Negara yang diciptakan

bersama dengan pemerintah dan masyarakat. Hal tersebut mencakup keseluruhan dari bentuk mekanisme, pemenuhan kebutuhan, penggunaan Hak, mengutarakan kepentingan dan menjembatani perbedaan antara lembaga lembaga.

Menurut asep sulaiman dalam buku Pendidikan Kewaranegearaan (2015,133), terdapat delapan unsur unsur yang terdapat pada good governance, diantaranya yaitu:

1. Partisipasi masyarakat

Masyarakat mempunyai hak dan suara yang sama dalam menyampaikan pendapatnya serta dalam proses pengambilan keputusan. baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, serta dapat berkontribusi dibidang lainnya, dalam perumusan kebijakan publik.

2. Tegaknya supremasi hukum

Dalam melakukan kegiatan apapun baik kegiatan individu atau program program masyarakat, masyarakat tidak boleh seenaknya tanpa menggunakan sistem dan aturan aturan hukum. Begitu pula dengan hukum, hukum dan undang undang yang berlaku tidak boleh ditetapkan sepihak oleh pemerintah. Bahkan sangat tidak disarankan bagi kepentingan para penguasa. Hukum diberlakukan pada siapapun tanpa terkecuali.

3. Transparansi

Informasi yang bebas akan membangun adanya transparansi. Transparansi politik merupakan keterbukaan dan tanggung jawab dalam menyediakan informasi tentang segala bentuk aktivitas pemerintahan yang dapat diberikan atau diperoleh oleh masyarakat luas, serta kemudahan dan keakuratannya dapat dipertanggung jawabkan.

4. Peduli pada stakeholder

Dalam suatu pemerintahan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting, Pemerintahan harus berusaha melayani seluruh pihak yang berkepentingan tanpa melihat status, ras, suku dan lain lain. Memberikan peluang yang sama pada setiap masyarakat untuk beraktivitas dan berpartisipasi.

5. Berorientasi pada consensus

Bentuk dari tata pemerintahan yang baik yaitu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi demi terbangunnya suatu consensus yang menyeluruh. Disini pemerintah memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam memecahkan suatu masalah atau persoalan atau bahkan kebijakan kebijakan yang ada.

6. Kesetaraan

Masyarakat mempunyai kesempatan ataupun peluang yang sama dalam berpartisipasi, memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Memberikan apa yang sesuai dengan haknya merupakan tindakan yang proposional dan tidak melanggar hukum.

7. Efektivitas dan efisien

Terselenggaranya kegiatan pemerintahan dengan menggunakan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan publik dengan optimal dan bertanggung jawab agar terwujud dengan mudah, tepat dan cepat.

8. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk dari pertanggung jawaban dari pemerintah, sektor swasta dan organisasi masyarakat. Dengan demikian pertanggungjawaban pengelola Negara adalah bentuk dari penentu kebijakan dan pengelola layanan publik.

b. Pengertian E- Government

E-Government merupakan bentuk dari pemerintahan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi dan meningkatkan komunikasi interaktif anatar masyarakat dan pemerintah. Pemerintah menjadi salah satu elemen penting dalam hal ini, karena kualitas dan produktifitasnya sangat penting bagi masyarakat. Dengan demikian pemerintah dapat dengan mudah memberikan kemudahan dalam memberikan akses tanpa batas sehingga masyarakat dapat dengan mudah dan terdorong untuk berpartisipasi guna menciptakan pemerintahan yang baik. Dengan adanya e-government, pemerintah mencoba menerapkan sistem elektronik government atau pemerintahan yang berbasis elektronik yang meningkalkan pola pemerintahan tradisional (Traditional government) yang kerjanya identik dengan paper based administration atau kerja serba manual. (Indrajit, 2006: 05 – 06).

Berdasarkan definisi dari word bank, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide area, Network, Internet dan Mobile Computing*) oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam praktiknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan public yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan publik. (Mulyadi, 2016: 243).

Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif”. Menurut Indrajit (2002): “Bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”.

Menurut Kurniawan dalam Hardiyansyah (2011), terminologi *e-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintahan daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan public yang efisien, transparan dan efektif.

1. Tujuan dan manfaat E- Government

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

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

c. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. (Mulyadi, 2016: 189)

Menurut Lonsdale (1994) pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik menurut Undang no 25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkat kenikmatan dan kemudahan (comfort and conveniences) bagi seluruh masyarakat. Di dalam hukum administrasi Negara Indonesia, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”. (Mulyadi, 2016 : 189 – 190).

2. Pengelompokan Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh Kepmenpan No. 63/2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.

- b. Kelompok pelayanan barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas tugas yang dilaksanakan oleh Negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh badan usaha milik Negara (misalnya penyedia air minum / air bersih, penyedia listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll)
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pelayanan pendidikan, pelayanan keluhan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post, dan sebagainya. (Mulyadi, 2016: 190).

3. Prinsip Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, ada prinsip prinsip yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Prinsip prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip prinsip yang dapat dikategorikan sebagai prinsip prinsip umum administrasi publik diantaranya:

- a. Bersifat Umum, karena asas asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/ atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang undangan.
- b. Bersifat Adaptif, karena prinsip prinsip ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi Negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya.

4. Unsur Unsur dalam Pelayanan Publik

- a. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa jasa (*service*).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standard kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmat.

d. Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*)

1. Pengertian Keluhan

Keluhan adalah ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya (KBBI, 2002:536).

Keluhan didefinisikan sebagai setiap perasaan adanya ketidakadilan yang memang terjadi atau sekedar imajinasi dalam diri pegawai tentang hubungan kekerjaan (dalam organisasi yang berserikat pekerja, keluhan diartikan sebagai “setiap protes terhadap pelanggaran perjanjian perburuhan”). Perasaan tidak harus diungkapkan untuk dapat dipandang sebagai keluhan. Tidak pula ia harus benar atau tepat. Perasaan yang timbul dari segi imajinasi atau dari penalaran yang tidak tepat masih dapat diartikan sebagai keluhan apabila hal itu menimbulkan perasaan adanya ketidakadilan. (Davis dan Newstrom, 1983: 109).

Pada hakikatnya keluhan terbagi menjadi dua, yang pertama yaitu keluhan yang sesungguhnya, keluhan ini terjadi karena publik mengetahui apa yang public keluhkan, mengetahui hal apa yang menimbulkan ketidakpuasan pada diri mereka, serta dapat menafsirkan hal hal yang sedang terjadi secara tepat. Sedangkan jenis keluhan imajinatif lebih pada kebalikan dari keluhan yang sesungguhnya, keluhan ini terjadi karena ketidaktahuan persis mengenai apa yang membuat mereka tidak puas, pengetahuan yang rendah mengenai suatu hal yang mempengaruhinya, adanya hambatan mental yang menghambat mereka untuk menjelaskan kejadian atau hal hal yang terjadi secara tepat.

Sistem keluhan (*Grievance system*) adalah sistem formal untuk mengungkapkan, mengalah, dan mengataputuskan pertikaian tentang peraturan

kerjadalama suatu organisasi yang berserikat pekerja maupun yang tidak. (James P. Swamm,1981: 66- 67).

2. Tingkat Keluhan

Tingkat keluhan biasanya tergantung dengan jumlah keluhan yang diajukan masyarakat dalam satu tahun. Keluhan yang rendah menunjukkan tingkat keluhan tidak selalu diinginkan dan ditekan. Demikian pula jika tingkat keluhan tinggi, akibatnya tidak baik bagi perusahaan atau organisasi, karena dengan keluhan yang tinggi menunjukkan bahwa perusahaan atau organisasi mempunyai banyak kekurangan. Tingkat keluhan yang umum adalah antara 5 hingga 20 persen dari publicnya. . (Davis dan Newstrom, 1983: 110).

Beberapa factor yang mempengaruhi tingkat keluhan adalah pemimpin perusahaan atau organisasi, serikat pekerja atau public, kebutuhan organisasi, prosedur keluhan, kondisi kerja, peraturan pemerintah dan yang terakhir lingkungan rumah. (Dalton dan Todor, 1979: 654 - 659).

3. 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.

Mekanisme pengaduan menurut Blackmore adalah sebagai berikut:

“*complaints mechanisms constitute a vital component of the quality initiative manifest in the public sector reforms [...] representing an important conduit through which service users can articulate their views. Moreover, where there is a desire to develop a more consumer oriented public sector,the ability to complaint effectively is the only recourse to redress where choice and exit are denied through either dependence on a specific service or monopoly service provision.*” Artinya adalah

mekanisme pengaduan merupakan komponen penting dalam mewujudkan kualitas dalam reformasi sektor publik. Menjadi akses penting bagi pengguna layanan, karena dapat mengartikulasikan kebutuhan mereka. (Wibawa, 2007:61).

Menangani program keluhan yang tepat yaitu Jika perusahaan mempunyai hubungan dengan serikat buruh, keluhannya adalah bentuk penting dari komunikasi vertikal yang harus memperoleh perhatian langsung dan penanganan yang membutuhkan keterampilan khusus. Pengaduan dikatakan bernilai atau tidak, dilihat dari penjelasan yang diperhatikan, penerimaan penjelasan atas keputusan manajemen yang bersangkutan. Dalam penanganan keluhan terdapat orang yang penting dalam pelaksanaannya, wakil perusahaan atau penyedia layanan harus bisa menjadi pendengar dan membuat keputusan. Menurut penelitian bahwa antara 80 – 90 persen menyatakan bahwa semua keluhan resmi ditangani secara memuaskan oleh wakil perusahaan atau penyedia layanan pada tahap pertama proses keluhan. (James Menzies Black, 1994:183 - 184).

4. Pelaksanaan Prosedur keluhan

Penyedia layanan atau wakil perusahaan harus mempertimbangkan yang adil bagi karyawan itu, bagi karyawan lain, dan bagi perusahaan. Bagi penyedia layanan seharusnya juga mempunyai anggapan bahwa besarnya hukuman sebanding dengan beratnya tindakan. Hal demikian berarti penyedia layanan mampu mempertimbangkan fakta fakta dan prosedur yang berlaku. 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, menemukan sesuatu hal yang sebenarnya dari pengaduan sebelum mengambil tindakan apapun. Dalam langkah ini penyedia layanan atau wakil perusahaan melakukan pertanyaan pertanyaan yang kiranya relevan dengan keluhan yang diadukan. Segala keluhan tetap harus diterima oleh penyedia layanan, sekalipun keluhan yang tidak nyata, hal tersebut dilakukan guna untuk memberikan hal yang sama pada setiap masyarakat, serta jika keluhan itu diabaikan akan berdampak pada kesulitan perusahaan atau organisasi itu sendiri.
- b. Jadilah Pendengar Yang Simpatik, mendengarkan merupakan kemampuan yang mengutamakan penyedia layanan terkait dalam pelayanan keluhan. Mendengarkan

memang membutuhkan waktu yang cukup menyita, namun sangat berguna. Dalam menyelesaikan keluhan, seorang atasan atau penyedia layanan dituntut untuk mampu menjadi seorang yang simpatik dan diplomatic guna memberikan rasa bangga public yang memberikan keluhan.

- c. Selidikilah dengan hati hati, bertindak yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan perimbangan yang cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh publik hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia layanan terima sebelumnya.
- d. Pahamiilah maksud ketentuan ketentuan dalam kontrak, tidak disarankan untuk menerima bentuk dari nasihat tentang penafsiran suatu ketentuan (persyaratan) didalam kontrak tentang persengketaan yang telah terselesaikan pada waktu yang telah lampau.
- e. Berlaku adil, salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada publik.
- f. Peliharalah catatan catatan dengan baik, catatan merupakan dasar administrasi yang efisien. Catatan disini dikatakan sebagai hal vital. Catatan sebagai penyedia dokumentasi tentang keputusan keputusan dan tindakan tindakan dimasa lampau. Catatan juga bisa dibutuhkan sewaktu waktu jika diperlukan guna membenarkan cara menangani keluhan yang sama pada waktu lampau. Dengan catatan, kemantapan dalam menangani keluhan akan dirasa lebih mantap dan percaya.
- g. Usahakanlah supaya atasan anda mendapatkan informasi, mengatakan setiap keputusan penting yang telah diambil. Public berhak memperoleh informasi lengkap tentang kegiatan kegiatan dalam departemennya. Hal ini dapat memperbaiki kesalahan kesalahan sebelum menimbulkan terlalu banyak kerugian.
- h. Lindungi hak hak manajemen, persetujuan serikat buruh dengan manajemen adalah kebijakan yang dirundingkan mencakup semua hal yang berhubungan dengan upah, jam kerja, dan syarat syarat kerja karyawan dalam suatu perundingan unit tertentu. Merundingkan hak hak manajemen itu penting karena jika hak hak

itu tidak diterapkan secara tepat atau tidak konsekuen, atau tidak dilaksanakan sama sekali, hak hak tersebut mungkin dapat menghilang.

- i. Carilah nasihat dalam mengambil keputusan atas ketentuan ketentuan kontrak yang ditulis secara luas, pada tahap ini disebut dengan ketentuan ketentuan akordeon "*accordion clauses*" ketentuan tersebut adalah ketentuan yang dapat ditafsirkan bermacam macam. Jika ketentuan itu diperlunak, segala sesuatu itu akan lewat, dan jika diperketat, akan menimbulkan banyak keluhan.
- j. Selesaikan keluhan dengan segera, 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. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaksehatan berfikir. Dalam praktiknya pergunakan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi.
- k. Janganlah mencoba menyembunyikan kesalahan, bila dalam praktiknya suatu penyedia layanan mempunyai kesalahan dalam penanganan keluhannya, sebisa mungkin penyedia layanan mengakui dan meluruskan persoalan yang terjadi. Karena kejujuran sangat di harapkan oleh karyawan.
- l. Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, tidak disarankan untuk menyingkirkan suatu keluhan. Akibat dari perbuatan tersebut juga sangat dipertimbangkan, kerugian bisa saja terjadi, bukan saja pada kelompok karyawan, tetapi juga pada kelompok dan hubungan manajemen dengan serikat buruh pada umumnya. Penyelesaian keluhan yang bijaksana adalah bentuk hadiah yang khusus yang dapat memecahkan suatu masalah inti.
- m. Hindarkanlah praktek praktek penipuan, kemenangan jangka pendek seperti mengakali para buruh atau pekerja bengkel bukan suatu kemenangan yang bagus, akan tetapi dengan kemenangan kecil itu nantinya justru akan menimbulkan kekalahan yang lebih besar. Meskipun penyedia layanan masih tetap berada pada hak haknya. Sebuah keputusan yang memaksa dan tidak adil atau ketidakwajaran atas karyawan dapat menciptakan perasaan jelek dan tidak adil.
- n. Terimalah tanggungjawab kepemimpinan anda, sebagai pelaksana manajemen pada lini yang pertama dari persetujuan serikat buruh dan kebijakan serta peraturan yang terkait dengan masalah masalah hubungan perburuhan, penyedia layanan

memahami maksud persetujuan dan mengetahui kebijakan peraturan yang diterapkan. Penyedia layanan disini adalah bentuk dari wakil perusahaan. Berarti penyedia layanan mempunyai tanggungjawab penting. (Mulyadi, 2016: 228 – 230)

e. Komunikasi pada pelanggan

Komunikasi pelanggan merupakan pertukaran ide, gagasan, masukan, informasi, dan kritik yang memiliki tujuan tertentu, disajikan secara personal maupun interpersonal melalui symbol symbol atau sinyal sinyal, sehingga pesan dari organisasi bisnis maupun dari pelanggan dapat dipahami dengan efektif. (Somad dan Priansa, 2014: 143 - 144)

Pada kerjanya komunikasi kepada pelanggan dilakukan dengan komunikasi verbal, diantaranya yaitu berbicara aktif, mendengarkan, menulis dan menindaklanjuti. Keterampilan ini sangat dibutuhkan karena menentukan keberhasilan organisasi bisnis dalam mencapai tujuan, serta komunikasi kepada pelanggan yang buruk akan menghasilkan citra yang buruk pada perusahaan. Maka dari itu komunikasi kepada pelanggan penting untuk dilakukan. Adapun beberapa karakteristik komunikasi kepada pelanggan adalah:

1. Pesan disusun bagi pelanggan keseluruhan

Pesan organisasi bisnis kepada pelanggan disusun dan diperuntukkan bagi para pelanggan. Baik dari yang membutuhkan informasi maupun yang tidak. Dalam operasional informasi dibentuk dalam model yang berbeda karena pelanggan ada yang membutuhkan informasi yang mendalam, dan ada juga tipe pelanggan yang membutuhkan informasi yang terbatas. Maka dari itu organisasi bisnis harus jeli dalam memahami jenis maupun karakteristik pelanggan.

2. Mempertimbangkan waktu dan biaya

Pesan dari organisasi bisnis alangka baiknya disusun dengan mempertimbangkan waktu dan biaya. Dalam memberikan informasi yang cepat dan penting biasanya membutuhkan atau memerlukan biaya yang tidak sedikit, begitupun sebaliknya jika pesan yang disampaikan kurang penting dan dalam waktu yang lebih lama, biaya yang dikeluarkan juga

relatif lebih murah. Maka dari itu pemahaman mengenai waktu dan biaya menjadi sangat penting dalam organisasi bisnis.

3. Lebih dari satu tujuan

Penyusunan pesan hendaknya disusun lebih dari satu tujuan didalam organisasi bisnis yang berorientasi pada pelanggan. Dan tujuan tujuan tersebut sesuai dengan tujuan pokok atau tujuan utama organisasi bisnis tersebut dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

4. Menjaga hubungan baik

Dalam suatu organisasi tentu tidak terlepas dari yang namanya masalah, apalagi mengenai suatu hubungan organisasi. Walaupun demikian organisasi harus menyusun pesan dengan baik dalam rangka menjaga hubungan kerjasama antara organisasi bisnis dengan para pelanggannya.

5. Memperlihatkan nada dan dampak kepada pelanggan

Pesan kepada pelanggan yang disampaikan oleh organisasi bisnis sebaiknya memperhatikan nada dan dampak terhadap para pelanggan. Pemilihan kata, memperhatikan nada dalam penyampaian informasi harus diperhatikan. Hal ini bertujuan untuk menghindari adanya dampak negative yang terjadi yang pada akhirnya akan merugikan pihak organisasi bisnis itu sendiri.

f. 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

Mutu dan pelayanan tidak dapat dilihat secara terpisah. Mutu dan pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh untuk strategi pelayanannya, 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).

Ada 4 aspek yang ada didalam strategi pendekatan ini, diantaranya:

1. Keterlibatan Karyawan
2. Kepuasan Pelanggan
3. Perbaikan yang berkelanjutan
4. Membangun kemitraan

2. Teknologi yang Lebih Baik

Penggunaan teknologi yang semakin luas juga dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Teknologi yang semakin baik juga mendorong tuntutan pelanggan. Pelanggan menuntut pelayanan lebih meskipun diluar jam kerja. Hal ini dimungkinkan karena penggunaan telepon dan internet semakin meningkat. Selain hal itu. Sekarang banyak bermunculan contact center yang lebih mudah karena dapat mengurangi waktu pelanggan untuk menunggu. (Cook, 2004:65).

3. Mendapatkan Proses Yang Benar

Sebuah bisnis dapat dilihat dari sebuah rangkaian aktivitas input dan outputnya. Hasil dari keduanya merupakan pelayanan pelanggan. 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. Hasil akhir yang diperoleh harus berupa penghematan biaya dan peningkatan produktivitas, bersamaan dengan mutu yang lebih baik dan waktu yang lebih cepat. (Cook,2004:66-67).

Hal tersebut menggambarkan betapa pentingnya peran pelaku pelayanan pada strategi ini. Pelaku pelayanan disebut juga dengan pengikut, Maksud dari pengikut disini merupakan bagian atau seseorang yang tingkatnya berada dibawah pemimpin. Pengikut mempunyai peran sebagai:

1. *Strategic Implementator*

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.

2. *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.

3. *Feedback Provider*

Feedback provider, dalam peran ini pengikut wajib menyediakan umpan balik bagi kegiatan yang terjadi di sebuah kegiatan organisasi.

4. Manajemen Sumber daya Manusia

Strategi pelayanan juga tidak terlepas dari bagaimana memenejemeni karyawan dalam organisasi (Cook, 2004: 68) Menurut Ricard Branson hal pertama yang perlu diperhatikan adalah karyawan, lalu pelanggan dan yang ketiga adalah pemegang saham

5. Peran Pemimpin

Manajemen puncak adalah bagian yang memutuskan keputusan utama dalam rencana strategik. Rencana strategik harus dilakukan secara proaktif oleh manajemen puncak. Karena rencana strategik tersebut merupakan keputusan utama yang prinsipil. Selain memutuskan putusan utama dalam rencana strategik manajemen puncak bertanggung jawab sebagai pemimpin tertinggi walaupun kegiatan dilimpahkan pada organisasi atau unit unit dibawahnya. (Susanto,2014:76).

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

F. Metode Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan 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)

Penelitian ini 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)

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam Penanganan Keluhan Masyarakat

Melalui Program “Lapor Bupati” 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.

b. Lokasi Penelitian

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.

3. Narasumber Penelitian

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.

4. Pengumpulan data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk dari perpaduan dari observasi dan wawancara. Observasi adalah metode dimana peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Serta Wawancara adalah metode riset yang mana peneliti melakukan wawancara dengan tatap muka langsung secara mendalam dan terus menerus dengan narasumber untuk menggali atau mendapatkan informasi dari responden. (Bungin, 2007: 65 - 66)

Oleh karena itu wawancara dilakukan pada narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati mekanisme dalam penanganan keluhan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan pihak terkait (PLN Jepara).

5. Jenis Data

Ada 2 jenis data dalam penelitian ini:

- a. 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
- b. Data Sekunder merupakan data pendukung dari data primer. Data ini berupa literatur, artikel, situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah mengumpulkan semua data penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Metode analisis yang digunakan adalah teknik reduksi, kategorisasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan terhadap data yang sesuai dengan penelitian. yang mana kegiatan ini bertujuan untuk merangkum, memilah hal hal pokok, serta memfokuskan pada hal penting yang relevan dengan penelitian.

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah bentuk dari alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan informasi agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga, memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan atau verifikasi.

Dengan kata lain reduksi data adalah mengelompokan, menyederhanakan, serta pemusatan data tertulis yang telah didapatkan di lapangan yang sesuai dengan focus penelitian. Dan apabila ditemukan data yang sulit untuk diidentifikasi atau kurang relevan dengan penelitian, maka data tersebut harus disisihkan dan tidak termasuk dalam data yang akan diteliti lebih lanjut.

c. Penyajian Data

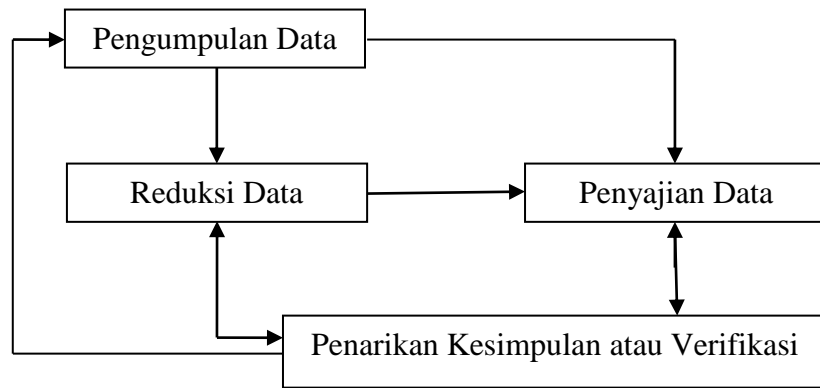
Penyajian data merupakan analisis rancangan deretan dan kolomkolom sebuah matriks untuk data kualitatif dan menentukan jenis dan bentuk data yang dimasukkan ke dalam Kotak-Kotak matriks (Miles, 1992:17).

Dalam penyajian data peneliti harus menyajikan data atau memberikan sekumpulan informasi yang tersusun rapi sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Data yang disajikan sesuai dengan apa yang diteliti maksudnya penelitian ini dibatasi pada model yang digunakan dalam penanganan komplain (keluhan), hambatan-hambatan dan usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penanganan complain.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah tinjauan ulang pada cacatan di lapangan atau kesimpulan apat ditinjau sebagai mana yang muncul dari data yang harus di uji kebenarannya, kekokohnya yaitu merupakan validitasnya (Miles, 1992:19). Kesimpulan dalam penelitian merupakan peninjauan ulang dari catatan yang diperoleh peneliti di lapangan, dan kemudian data tersebut diinterpretasikan kembali melalui pandangan peneliti, selanjutnya untuk ditarik suatu kesimpulan.

Tahap-tahap analisis datanya dapat terlihat seperti pada bagan berikut ini;



Gambar I.1

Tahap-tahap analisis data (Komponen-komponen analisis data model interaktif) (Miles, 1992:19)

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara

1. Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) kabupaten Jepara dibentuk untuk melaksanakan pasal 2 peraturan daerah kabupaten Jepara No 14 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten Jepara, maka perlu ditetapkan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten jepara. Dinas Komunikasi dan Informatika beralamat di jalan Kartini No. 1 Kabupaten jepara provinsi jawa tengah. Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten jepara adalah Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintah bidang komunikasi, informatika yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu yang diberikan kepada kabupaten. Kemudian juga melakukan penyeberluasan layanan informasi publik, penyiaran dan media informasi. Disamping itu, juga melakukan pengembangan dan pengendalian serta pemeliharaan sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi. (Peraturan Bupati: 2016)

2. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Jepara

Menurut peraturan Bupati Jepara Nomor 58 tahun 2016, tugas Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas

membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, Informatika, hubungan masyarakat, persandian dan statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten jepara. (Peraturan Bupati: 2016)

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diatas, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya

4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya dan,
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya. .

Adapun pembagian tugas di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten jepara:

a. Kepala Dinas,

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin dan bertanggung jawab atas Dinas Komunikasi dan Informatika, melakukan pengoordinasian kegiatan di dinas komunikasi dan informatika, memberikan rekomendasi baik dalam program kerja maupun kegiatan di lingkungan dinas komunikasi dan informatika, melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring kepada setiap unit dibawahnya, evaluasi dan pelaporan tugas dinas komunikasi dan informatika kabuten jepara, dan melaksanakan tugas lain yang diperintah oleh bupati yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas perumusan konsep dan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasikan penyusunan anggaran dan program, monitoring, evaluasi, pelaporan meliputi keuangan, hukum, penyelenggaraan kehumasan, keorganisasian, ketatausahaan dan ketatalaksanaan, pembinaan ketatausahaan kearsipan, kerumahtanggaan, kepegawaian dan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika dan mengelola sarana prasarana. (Peraturan Bupati: 2016)

Sekretaris dibagi menjadi 2 bagian:

1. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Keuangan

Sub bagian perencanaan, evaluasi, dan keuangan mempunyai tugas merumuskan konsep dan perencanaan kegiatan, menghimpun anggaran dana, data, dan bahan kebutuhan untuk menyusun anggaran dana, keuangan dinas, mengelola anggaran keuangan belanja dinas secara langsung maupun tidak langsung. Membuat pelaporan keuangan.

Melaksanakan kebijakan, membuat laporan kas dinas komunikasi dan informatika dan evaluasi pelaporan keuangan .

2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan konsep kegiatan, pengoordinasian, pelaksanaan kebijakan, pemantauan, pengendalian, pemberian bimbingan teknis tentang ketatausahaan kearsipan, administrasi umum, kerumahtanggaan, kepegawaian, dan pelayanan administrasi di lingkungan dinas komunikasi dan informatika kabupaten jepara, dan melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan bidang dan spesialisasinya.

c. Kepala bidang Komunikasi

Menurut (Dokumentasi Diskominfo: 2013), tugas kepala bidang komunikasi yaitu menyiapkan rencana kerja meliputi rumusan kebijakan, bimbingan teknis, koordinasi dan evaluasi, komunikasi sosial dan kemitraan profesi komunikasi dan informasi guna memberdaya gunakan kelembagaan komunikasi pemerintah dengan cara membuat rumusan kebijakan pemberdayaan media komunikasi informasi baik lembaga strategi masyarakat, lembaga profesi maupun lembaga pemerintah agar mampu mengikuti lajunya perkembangan arus informasi, memantau, mengevaluasi dan pelaporan di bidang informasi dan komunikasi publik.

Bidang komunikasi membawahi 3 seksi, diantaranya:

a. Seksi Media Massa

Tugas dari seksi media massa yaitu menyiapkan rumusan kebijakan teknis di bidang media massa, Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial skala kabupaten, Menjalin hubungan dengan pemegang media massa yang ada di kabupaten jepara, memberikan bimbingan teknis di bidang penyiaran di media massa, mengelola saluran komunikasi milik

pemerintah daerah/media internal, melaksanakan pemberdayaan dan penyediaan akses informasi bagi media dan lembaga komunikasi publik.

b. Seksi Dokumentasi dan Publikasi

Tugas dari seksi dokumentasi dan publikasi yaitu merancang konten publikasi terkait informasi yang akan disampaikan, Melaksanakan kegiatan publikasi melalui media luar ruang (baliho, spanduk, banner, billboard) dan melalui ruang dalam (*in door*).

c. Seksi Pelayanan Informasi

Menurut (Dokumentasi Diskominfo: 2013), membimbing seksi media informasi, seksi layanan informasi public dan seksi penyiaran dalam melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan pelayanan, pembinaan, pengembangan dan pengendalian di bidang informasi publik berdasarkan peraturan yang berlaku tentang uraian tugas Dinas Komunikasi Informatika kabupaten jepara.

Selain itu Selain itu juga seksi seksi pelayanan informasi bertugas menyusun perencanaan di bidang informasi, menyelenggarakan informasi publik melalui berbagai media, seperti melalui media baru dan media konvensional. Media baru pelayanannya melalui media sosial sedangkan media konvensional melalui media cetak, langsung maupun media elektronik. Melaksanakan pengelolaan layanan informasi publik sebagai bentuk implementasi Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan infoamsi publik. Memfasilitasi satuan kerja perangkat perangkat daerah (SKPD). Dan Memberikan wadah masyarakat untuk menyalurkan keluhan dan aspirasi.

d. Kepala bidang Informatika

Menurut (Dokumentasi Diskominfo: 2013), Menyelenggarakan pekerjaan dan kegiatan pengumpulan dan administrasi data, pengolahan dan analisa data, dokumentasi dan informasi, menyusun program pembinaan, evaluasi serta bimbingan dan petunjuk teknis dan penyusunan laporan kegiatan bidang sistem informasi, dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika kabupaten jepara. Serta membimbing seksi pengembangan perangkat lunak, pengembangan teknologi informasi dan seksi sistem jaringan dalam melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan aplikasi telematika berdasarkan peraturan yang berlaku tentang uraian tugas Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten jepara.

Bidang informatika membawahi beberapa seksi, diantaranya:

a. Seksi Pengembangan E-government dan Keamanan Informasi

Seksi Pengembangan *E-government* dan Keamanan Informasi Mempunyai tugas menyiapkan perencanaan dan pelaksanaan kebijakan terkait fungsi Layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, menyelenggarakan layanan pengelolaan data elektronik pemerintahan dan non pemerintahan, menciptakan layanan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dalam pemanfaatan Sistem Informasi Pemerintahan dan Sistem Informasi Publik, menciptakan layanan interaktif Pemerintah dan Masyarakat. menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan terkait fungsi layanan keamanan Informasi E-government di kabupaten Jepara. Dan menyelenggarakan layanan penanganan insiden keamanan informasi.

b. Seksi Infrastruktur Teknologi Informasi dan Persandian

Seksi Infrastruktur Teknologi dan Persandian memiliki tugas membantu dalam pelaksanaan kebijakan, membantu menyiapkan segala hal yang berkaitan dengan perumusan

terkait layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center, dan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) serta layanan akses internet maupun intranet. Fungsi dari seksi ini sangat beragam diantaranya, menyelenggarakan persandian, menyusun peraturan teknis tata kelola dan pengawasan guna untuk penyamaan data informasi di kabupaten jepara, mengelola unsur unsur dalam persandian. Seperti mengelola sumber daya manusia, mengelola perangkat lunak, mengelola perangkat keras, dan mengelola jaringan komunikasi. Mengkoordinasikan pelaksanaan jalannya hubungan komunikasi sandi antara perangkat kerja di lingkungan pemerintah kabupaten jepara. Evaluasi terhadap pengelolaan sumber daya persandian, operasional pengelolaan komunikasi sandi, operasional pengelolaan pengamanan komunikasi sandi.

c. Seksi Informasi Statistik

Seksi Informasi Statistik mempunyai tugas menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Statistik, Menyusun norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan di bidang Statistik, Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang statistic, melaksanakan validasi data yang bersumber dari seluruh SKPD, BPS dan instansi lain yang terkait dengan pengumpulan data.

e. UPT

Menurut (Dokumentasi Diskominfo, 2013), memiliki tugas pokok diantaranya melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait, melaksanakan koordinasi dengan pemko/kab dalam pengolahan media centre, memberi pelayanan kepada masyarakat.

f. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional memiliki tugas membantu kerja kepala dinas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian maupun keterampilan tertentu yang dibutuhkan kepala dinas. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari beberapa kelompok yang sesuai dengan keahliannya. Setiap kelompok dipimpin oleh tenaga profesional atau senior dibidangnya. Jenis jenjang dan jabatan ditetapkan dan diangkat oleh bupati sesuai dengan kebutuhan kerja dan perundang undangan yang berlaku.

3. Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Jepara

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah.

Susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara terdiri dari

1. Kepala
2. Sekretaris
 - a. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Keuangan
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Komunikasi, yang membawahi:
 - a. Seksi Media Massa
 - b. Seksi Dokumentasi dan Publikasi
 - c. Seksi Pelayanan Informasi
4. Bidang Informatika, yang membawahi:
 - a. Seksi Pengembangan E-government dan Keamanan Informasi

b. Seksi Infrastruktur Teknologi Informasi dan Persandian

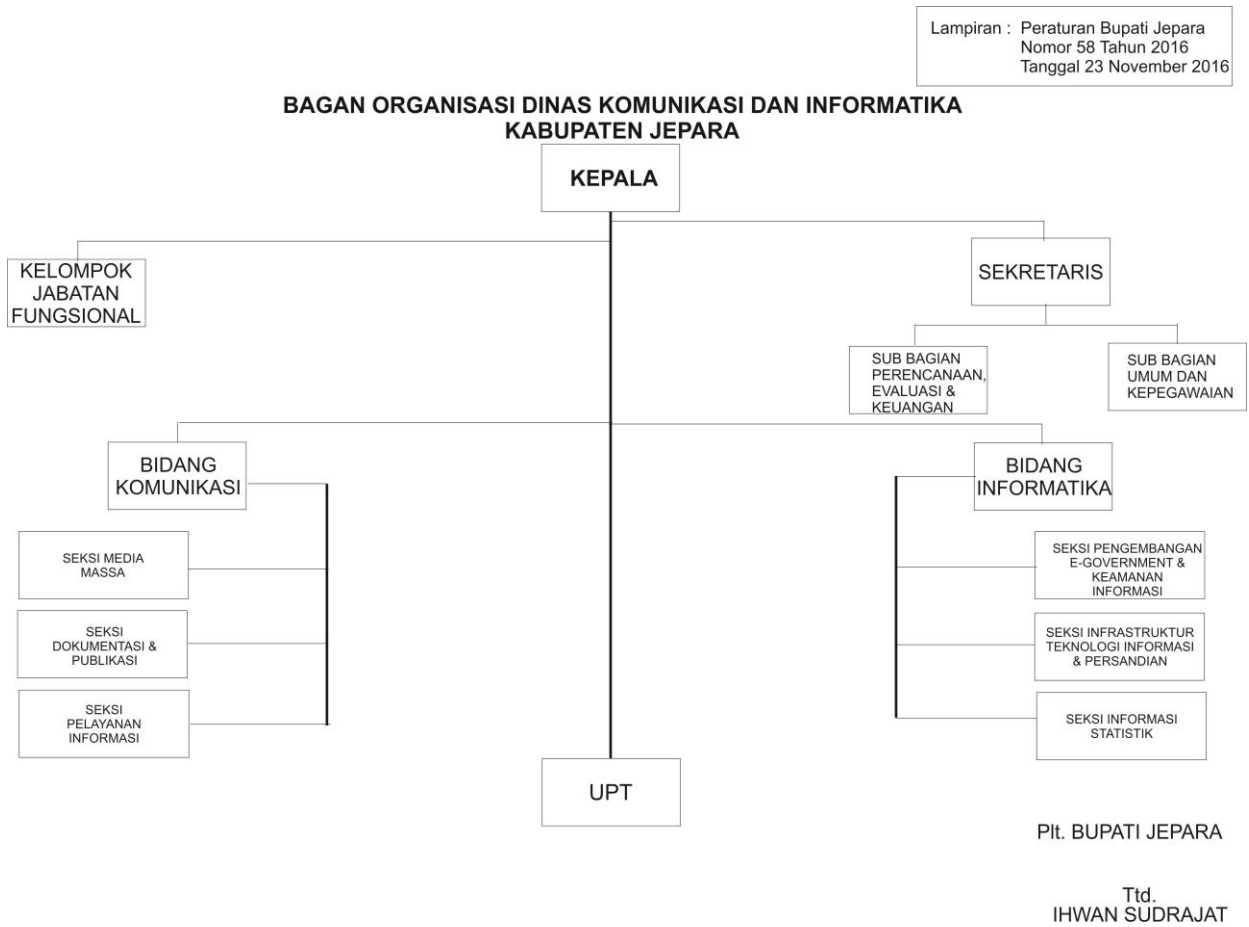
c. Seksi Informasi Statistik

5. UPT

6. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar II.1

Bagan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara



Sumber: Peraturan Bupati Jepara Nomor 58 Tahun 2016

4. Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara

a. Bidang Komunikasi

Bidang Komunikasi mempunyai beberapa kegiatan yang dilakukan, diantaranya Program Laporan Bupati, Diskusi Keterbukaan Pengelolaan Informasi Publik, *Outing Class*, dan sebagainya.

1. Program Laporan Bupati

a. Sejarah Laporan 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, dikarena 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 “@jeparakabgoi, dan dialog interatif radio Kartini FM Radio Kartini pada frekwensi 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).

Gambar II.2

Launching Program Lapor Bupati



Sumber: <http://jateng.metrotvnews.com/peristiwa/wkBqg64b-jepara-luncurkan-portal-lapor-bupati> (diakses 07 februari 2018)

2. Diskusi Keterbukaan Pengelolaan Informasi Publik

Diskusi yang dilakukan pada hari selasa tanggal 21 november 2017 bersama dengan narasumber Bapak Sekda Jepara Ir. Sholih,M.M dan Dosen UKSW Eko Suseno Matrutty dengan tema keterbukaan Pengelolaan Informasi Publik . diskusi dilaksanakan di kantor Dinas Komunikasi dan informatika yang dibawah oleh bidang komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara.

Gambar II.3

Kegiatan Diskusi Keterbukaan Pengelolaan Informasi Publik



Sumber: Facebook Jeparakab goid

3. *Outing Class*

Outing Class yang dilakukan di ruang pertemuan Dinas Komunikasi dan Informatika Jepara pada tanggal 02 November 2017 bersama mahasiswa prodi Komunikasi Penyiaran Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara. Dalam *outing class* ini membahas Program Kerja dan Aktivitas Humas di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jepara.

Gambar II.4

Outing Class



Sumber: Facebook Jeparakab goid

b. Bidang Informatika

Bidang Komunikasi mempunyai beberapa kegiatan yang dilakukan, diantaranya Pelatihan Admin Web SKPD, Pelatihan Admin Web OPD, Forum Statistik Daerah Kabupaten Jepara, menciptakan aplikasi online, dan lain lain.

1. Pelatihan Admin Web SKPD

Pelatihan admin web SKPD dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten jepara pada tanggal 28 – 29 september 2017. Pelatihan ini dibagi dalam 2 sesi. Sesi pertama dilaksanakan pada hari kamis tanggal 28 september 2017 untuk admin web semua dinas, badan, dan kantor sedangkan pada sesi kedua yang dilaksanakan pada hari jumat 29 september untuk admin web kecamatan dan bagian di sekretariat daerah Jepara. Pelatihan dilaksanakan di Ruang Rapat Diskominfo Jepara dan dibuka secara Resmi oleh Kepala Dinas Informatika oleh Kepala Seksi Pengembangan E-Gov dan Keamanan Informasi Heru Purwanto, S.Sos. Dalam kegiatan tersebut diajarkan cara memposting berita baru, membuat menu dan sub menu baru, membuat kategory baru sampai membuat widget di *sidepage* maupun di *footer*, serta diajarkan juga merubah tema dan tampilan.

Gambar II.5

Pelatihan Admin Web SKPD



Sumber : <https://diskominfo.jeparakab.go.id/?p=246> (Diakses 07 februari 2018)

2. Pelatihan Admin Web OPD

Sebagai langkah awal terwujudnya Implementasi *e-Government* Pemerintah Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara melalui bidang Informatika bagian Pengembangan *E-Government* dan Keamanan Informasi pada tanggal 26-27 April 2017 mengadakan pelatihan web untuk admin web OPD (Organisasi Perangkat Daerah) se Kabupaten jepara yang bertempat di Ruang Rapat Diskominfo Jepara. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan masing masing admin web OPD se Kabupaten Jepara dapat dengan mudah menyampaikan informasi dan kebijakan pemerintah.

Gambar II. 6

Pelatihan Admin Web OPD



Sumber : <https://diskominfo.jeparakab.go.id/?p=147> (Diakses 07 februari 2017)

3. Forum Statistik Daerah

Forum yang statistik dilakukan guna untuk menyamakan pemahaman mengenai data sektoral untuk mewujudkan single dan sistem yang akurat. Forum statistik daerah dilaksanakan oleh kepala seksi informasi statistik Srie Kasagus Winanti, yang bertempat di ruang rapat Diskominfo dengan narasumber Tubayanu, AP.M.Si Kepala Bidang Statistik Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Forum dilaksanakan dua kali dan Forum Statistik Daerah Kabupaten Jepara yang ke-2 dimoderatori oleh Kabid Informatika Diskominfo Kabupaten Jepara Aris Setiawan, AP, M.H.

Gambar II.7

Forum Statistik Daerah



Sumber: <https://diskominfo.jeparakab.go.id/?p=227> (Diakses 07 Februari 2017)

4. Aplikasi Online

Proses pelayanan terkait dengan pelayanan izin mempekerjakan tenaga asing yang selama ini masih manual menuai banyak kritikan dari berbagai perusahaan yang menggunakan tenaga asing. Pelayanan tersebut dikeluhkan kurang efektif dan efisien. Dengan adanya kritikan tersebut. Pemerintah kabupaten jepara menciptakan aplikasi online SIPP- IMTA (Sistem Pelayanan Perpanjangan Ijin Mempekerjakan Tenaga Asing). Aplikasi berbasis online ini merupakan bentuk peningkatan kualitas yang lebih cepat, sederhana, transparan, dan terintegrasi.

Aplikasi ini dapat langsung diakses melalui alamat web <https://imta.jeparakab.go.id>. Aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten jepara. Aplikasi ini juga bentuk dari respon cepat atas keberhasilan pemerintah kabupaten jepara dalam menghadirkan dan mengundang investor asing yang menyerap banyak tenaga kerja yang didalamnya termasuk tenaga kerja asing. Aplikasi di launching pada hari selasa tanggal 11 Juli 2017 yang bertempat di pendopo kabupaten jepara.

Gambar II.8

Launching Aplikasi Online SIPP-IMTA



Sumber: <https://diskominfo.jeparakab.go.id/?p=217> (Diakses 07 februari 2018)

BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Pada bab ini penulis memaparkan Program Lapor Bupati dan Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Melalui Program “Lapor Bupati” dengan melakukan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Deskripsi Program Lapor Bupati

Program Lapor Bupati diperkenalkan pemerintah sebagai sebuah sarana Informasi masyarakat Jepara terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan media sosial sebagai medianya. 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. Komunikasi dua arah yang terjadi dapat meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat dalam rangka mewujudkan good governance.

Lapor Bupati digunakan untuk dapat membantu berbagai lapisan masyarakat dalam memberikan aspirasi, opini, pengaduan hingga permintaan informasi serta menjadi media penyelesaian masalah yang dilaporkan. Program Lapor Bupati merupakan inisiatif dadakan yang dibuat pemerintah kabupaten jepara untuk membuat sistem aduan dengan satu pintu, dengan kata lain membuat satu sistem aduan untuk menghubungkan dinas dinas atau instansi instansi lain yang ada di pemerintah kabupaten jepara. Portal Lapor Bupati kini terhubung dengan 15 Dinas di kabupaten Jepara dan instansi terkait seperti POLRES, PLN, PMI, dan sebagainya. Hingga kini lapor bupati terus berupaya menghubungkan dan kerjasama dengan seluruh instansi untuk mengelola aduan dan informasi masyarakat.

“Kebanyakan belum ada makannya kita buat satu pintu, kenapa dibuat satu pintu biar pak bupati tau apa yang dilakukan bawahannya. oh ya bupati disini mantau siapa yang tidak responsive, siapa yang tidak ini. Mohon dijawab setiap kali pak bupati selalu bilang dijawab ya dijawab yaa. Jadi dipantau pak bupati memang. Pertanyaan pertanyaan yang masuk kita laporkan ke bupati. Baik by WA atau melalui laporan kita, kita rekap terus kita minta diskusi sama beliau nanti dibaca dan dimintai

jawaban ke masing masing dinas terkait dan lembaga terkait.(Kepala program Laporan Bupati” (09/10/2017)).

Berdasarkan wawancara dengan kepala program Laporan Bupati, Laporan Bupati diresmikan pada tanggal 13 Januari 2017. Program ini muncul semenjak dinas Komunikasi dan Informatika pisah dari Dinas Perhubungan. Setelah masing masing berdiri sendiri, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) membuat program baru dan mendapat ide dari Plt. Bupati Jepara yaitu bapak Ihwan Sudrajat. Portal Laporan Bupati di launching tgl 13 Januari yang bertempat di alun alun jepara yang dihadiri oleh pemerintah kabupaten dan masyarakat umum.

E- government yang notabene sebagai bentuk pemerintahan yang modern perlu sebuah inisiatif program yang mendukung. Program yang dibuat ialah dengan membangun sarana pengaduan. Sarana pengaduan dipilih karena terdapat empat alasan.

Yang pertama belum adanya wadah keluhan masyarakat. Belum adanya sarana pengaduan keluhan yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintahan. Masyarakat masih dihadapkan pada pintu keluhan yang membingungkan dan terkesan berbelit belit. Selain itu layanan keluhan yang ada hanya pada lingkup provinsi dan nasional dan jarang disosialisasikan sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui program pemerintah.

“Laporan bupati dibuat selama ini keluhan masyarakat. Jepara belum punya wadah keluhan masyarakat. Yang ada baru laporan hub. Punya provinsi yaitu Jateng terus yang “LAPOR” yang punya presiden. Tapi disini skupnya kan provinsi yang ini (sambil nunjuk ke bagian provinsi Jawa Tengah) dan ini berskup nasional dan belum terintegrasi. Dan masih bentuk web dan jarang di sosialisasikan”. (Kepala program Laporan Bupati (09/10/2017)).

Membuat satu pintu aduan, satu pintu dibuat agar pemimpin bisa langsung memantau dan mengawasi kerja dinas atau instansi terkait. Satu pintu di buat juga untuk mengetahui dinas atau instansi mana yang responsive mana yang tidak. Dengan adanya sistem satu pintu ini sangat memudahkan pemimpin dalam mengkoordinasi bawahannya seperti dinas dinas atau instansi instansi terkait.

Dengan adanya sistem satu pintu akan menghasilkan satu penanggung jawab yang jelas, berbeda dengan sistem keluhan yang banyak menggunakan beberapa pintu. Pemimpin mempunyai wewenang sebagai penanggung jawab dari portal laporan bupati. Segala sesuatunya berhak diketahui oleh pemimpin dalam bentuk rekapan ataupun masalah yang perlu

didiskusikan. Penanggung jawab disini mempunyai peran mendorong dinas ataupun instansi terkait dalam upaya meningkatkan kinerja mereka dalam rangka memenuhi kepentingan publik. Penanggung jawab yang langsung terhubung dengan kepala dari masing masing dinas atau instansi terkait.

“Contohnya dinas perhubungan saja. Dia buka cs sendiri jadi selama itu ada keluhan keluhan di dishub upamanya. Tapi tidak direspon, siapa yang mau bertanggung jawab. Sedangkan bupati gak tau. Nah seandainya sini (pak bupati dan diskominfo) tahu bisa nekan sini kan. Jadi dibuat satu pintu dan sekarang sudah disetujui oleh pimpinan pimpinan. Ucapan Ketua Program Portal Laporan Bupati. (kepala program Laporan Bupati (09/10/2017)).

Keinginan pemerintah untuk membuat sistem satu pintu pengaduan adalah untuk mencapai tujuan pemerintahan. Apabila sistem terintegrasi satu sama lain maka kontrol terhadap aduan dapat lebih besar sehingga potensi penanganan lebih efisien.

Ketiga, pemerintah ingin mendapatkan data nasional. Data nasional bisa beragam, mulai dari data permasalahan di pemerintahan kabupaten, data permasalahan yang ada di masyarakat atau data permasalahan di instansi instansi terkait. Dengan diterapkannya pengaduan satu pintu dan banyaknya dinas atau instansi yang berkerjasama, maka pemerintah dapat lebih utuh dan mempermudah untuk saling berkoordinasi. ujar bapak Haris, ketua program Laporan Bupati, pada kesempatan wawancara dengan peneliti.

Data keluhan yang masuk, nantinya akan menjadi koreksi kinerja pemerintah dan berguna untuk pengambilan keputusan dan kebijakan.

Pengetahuan masyarakat juga menjadi factor diciptakannya program ini. Pengetahuan masyarakat yang berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah masih kurang. Hal ini mengakibatkan masyarakat salah persepsi dan akhirnya banyak keluhan yang dikeluhkan tanpa melaporkan ke pihak yang tepat. Keluhan, pandangan, pemikiran serta gagasan yang masyarakat sampaikan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam pembangunan suatu daerah. Kondisi seperti ini yang membuat Laporan Bupati harus cepat dibuat dan diresmikan agar masyarakat dapat menyampaikannya dengan tepat, dan mendapat jawaban atau respon yang sesuai. Dengan adanya program Laporan Bupati diharapkan dapat membantu masyarakat untuk meluruskan pertanyaan atau keluhan masyarakat dengan memberikan informasi yang akurat.

Contohnya hasil wawancara dengan admin Lapor Bupati yang mengatakan:

“Kayak dulu jalan di depan indomaret jl. Shima itu kan hancur abis abisan, itu kan rusak. Ada laporan. Kita gak bisa perbaiki kalau kita perbaiki kita salah. Kenapa? Itu jalan milik provinsi. Itu jalan nasional. Tapi yang dihajar kan kita. Masyarakat tidak tahu. Nah dari situ masyarakat kita beri tahu itu jalan bukan milik kami. Tpi kami sudah koordinasi sama pihak propinsi terkait masalah itu dalam waktu dekat ini.”

Hasil wawancara yang demikian menjelaskan kalau masyarakat masih belum paham akan wewenang pemerintah kabupaten jepara. Kalau hal ini didiamkan, tanpa adanya tindakan nyata atau informasi yang tepat, Justru akan membuat pemerintahan kabupaten jepara kehilangan citra baiknya dimata masyarakat. Dan jika kalau kasusnya sampai ke Provinsi, kabupaten jepara bisa terkena sangsi dari kemala (Program aduan berskala provinsi).

Contoh kasus,

“Biasanya kali kali waktu aja untuk pemantauan kalau ditwitter kita dipantau kalau kita gak respon, dengan yang namanya kemala kan ada open tiket. Paling berat mamng ditwitter. Beratnya karena procedural aja. Yang harusnya Mention ke @jeparakabgoid masalah bangunan liar tapi di mentionnya pak ganjar secara otomatis kita ke open tiket. Open tiket dipropinsi. Dan ini harus kita close. Closenya gimana? Kita yang jawab aja. Kita harus menjawab via websitenya kemala jateng.go.id. kita yang agak susah memang di witternya ini. Kadang kita mantau di timelinenya kita trus di inboknya kita. Istilahnya kita menutup tiketnya kita. Walaupun kita jawab di timelinenya kita. Kalau dsini belum kita close tetep kita kena teguran dari gubernur. (admin Program Lapor Bupati).

Pemanfaatan media social, kebanyakan pemerintah pusat yang telah menggunakan media sosial sebagai sarana keterbukaan informasi publik. Sejak gencarnya UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) pemerintah kabupaten jepara sudah mencoba membuat suatu program yang dilakukan oleh tim yang bernama PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah). Fungsi dari PPID sama dengan apa yang dijelaskan oleh UU KIP. Apapun data yang dibutuhkan oleh masyarakat atau instansi bisa di dapatkan di PPID. Namun program itu kurang efektif Karena kurang memafaatkan media social, PPID hanya menggunakan email dan website guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Penggunaan email yang terkesan kurang efektif dan memakan waktu karena dengan cara atau prosedurnya yang cenderung rumit, membuat banyak kendala di program tersebut. Mulai dari respon yang lambat bahkan keluhan yang tidak terespon.

“Kalau PPID kan lama, harus buka email, ngeprint laporannya, ngirim ke dinas terkait, baru balas lagi kan repot yaa. Kalau wa kan enak, copas kirim ke anak buah ke dinas terkait sudah beres. Sejak itu PPID nganggur”. (Ketua Program Lapor Bupati).

Namun dengan kemunculan Lapor Bupati, permasalahan itu terjawab dengan cara memanfaatkan media sosial, media sosial yang di gunakan yaitu facebook, twitter, dan WA. Media sosial dipilih karena mudah, cepat, efektif dan tepat sasaran.

1. Mudah

Media sosial yang ditujukan untuk masyarakat harus mudah untuk digunakan, apalagi bagi masyarakat yang terbilang baru mengenal media sosial. Pemilihan media sosial yang mudah akan sangat berpengaruh bagi pengguna media sosial tersebut.

2. Cepat

Media yang terbilang cepat mulai dari mendapatkan informasi dan menyebarkan informasi. Beda dengan media konvensional seperti Koran atau majalah. Media itu dirasa kurang efektif kalau untuk menjawab permasalahan permasalahan pemerintah, permasalahan masyarakat atau permasalahan instansi terkait.

3. Efektif

Media sosial adalah sesuatu yang tepat, tidak membutuhkan banyak tenaga, tidak membuang waktu, mampu mengerjakan sesuatu dengan tepat.

“Seperti yang diutarakan oleh manajer PLN Kabupaten jepara kalau lapor bupati suatu media yang efektif: Nah maka dari itu saya titipkan info tentang pemadaman ke jepara kab. satu hari sebelumnya untuk 3 hari kedepan jadi kan dishare di jepara kab. Sebenarnya jadwal itu mau tak kasih jauh jauh hari tapi efektifitasnya berbeda, misal padamnya rabu kamis jumat sabtu minggu, biasanya kami ngasihnya itu selasa”.

4. Tepat Sasaran

Dalam penyampaian informasi media sosial lebih menunjukkan ke tepatannya dalam penyebaran informasi. Informasi yang disebarakan mampu diterima oleh masyarakat dengan tepat.

“Seperti yang diutarakan manajer PLN Kabupaten Jepara “Dalam komunikasi ngebantu ngebantu sekali, kan memang itu terencana. Dulu sebelum ada program ini itu kita gak ada info seperti itu. Adanya ninfo kepelanggann pelanggan kalau rumah tangga itu gak pernah ada, makanya kalau ada pemadaman wah telfonya gak berhenti makanya masyarakat berpandangan PLN sok sibuk terus, gak mau respon dab bla bla bla. Dengan adanya jepara kab ini masalah seperti itu selesai. Pemadaman, promo pln. Saya share, tujuannya sih secara gak langsung biar diupload difacebooknya”.

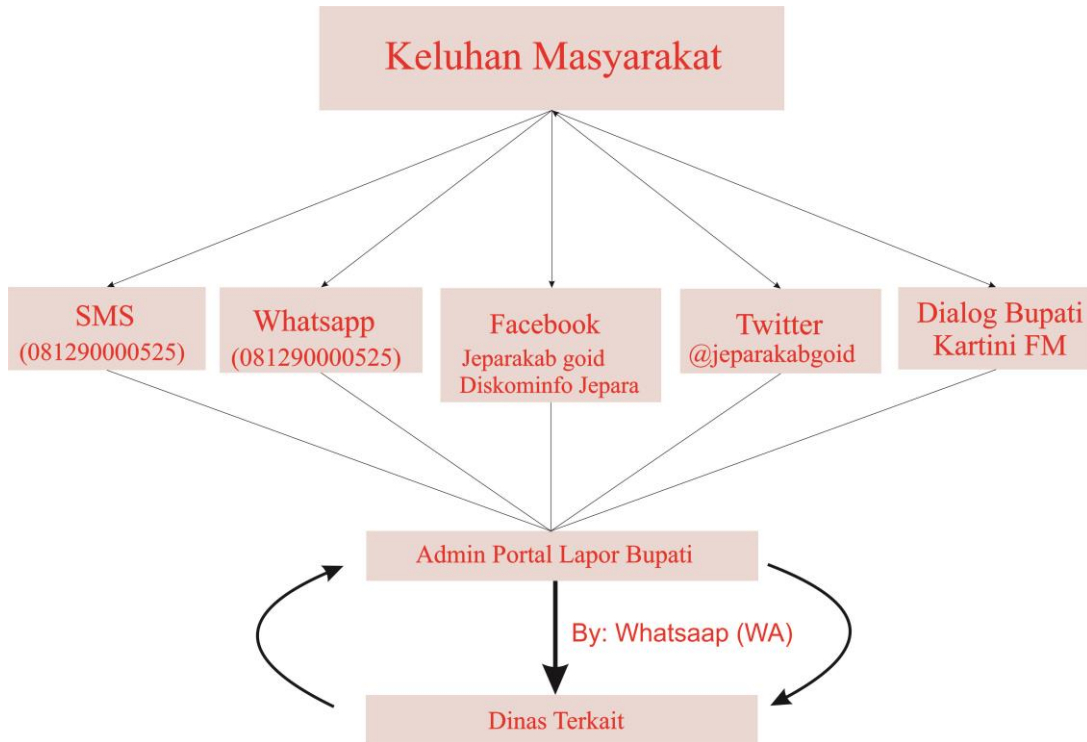
Factor lain yaitu mendorong tanggung jawab pememimpin, tanggung jawab pemimpin dinas atau instansi tertentu yang mungkin tidak banyak diketahui oleh masyarakat dan pemimpin daerah kini bisa terlihat jika program lapor bupati ini jalan. Karena pada program ini, tanggung jawab pemimpin sangat diperlukan dan dipertanggung jawabkan.

“dibaca dan dimintai jawaban ke masing masing dinas terkait dan lembaga terkait. Diberikan catatan. Jadi ini kan dijadikan sebagai suatu dorongan buat kepala kepala kepala dinas bertanggung jawab apa yang dia gawangi”. (wawancara ketua program Lapor Bupati (09/10/2017)).

A. Alur Kerja Lapori Bupati

Gambar III.1

Alur Kerja Lapori Bupati



Sumber : Hasil Diskusi Peneliti dengan Ketua Program Portal Lapori Bupati

Dikegiatan pengelola, setelah laporan pengaduan masuk maka administrator yang merupakan bagian dari seksi PI (Pelayanan Informasi) melakukan verifikasi laporan. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui apakah berita atau informasi yang dilaporkan benar atau tidak. Selain itu verifikasi juga dilakukan untuk memisahkan laporan mana yang benar benar merupakan sebuah laporan atau hanya sekedar laporan dengan konten sampah yang tidak mengandung keluhan atau aspirasi. Namun laporan laporan yang seperti itu nantinya juga akan tetap direspon, akan tetapi dengan kategori yang berbeda. Sedangkan laporan yang telah memenuhi kategori sebagai laporan aduan keluhan atau aspirasi laporan akan diterima dan diproses lebih lanjut. Di tahap ini laporan dikategorikan menjadi 3 kategori laporan. Yang pertama laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang akan diproses lanjut, yang kedua laporan yang tidak bersifat aduan atau aspirasi, dan yang ketiga laporan cyber pungli.

Proses verifikasi terkait laporan yang tidak termasuk dalam kategori keluhan seperti masalah wewenang, berita hoax, atau keluhan berulang yang sebelumnya sudah pernah dijawab selanjutnya akan langsung direspon tanpa melalui proses lanjut. Jawaban langsung diberikan oleh administrator.

“Iya kadang kan kita verifikasi, sebenarnya itu berita dari luar tp mereka belum tau gitu kan? Kita beritahu itu hoax itu gak bener beritanya. Trus ada lagi masalah wewenang. Oh itu bukan wewengannya kita. Kita beritahu mereka biar mereka ngerti. Kayak masalah jalan juga. Kita minta maaf itu jalan bukan jalan kewenangan kami. Kan kayak gitu kan”. (admin Lapor Bupati (09/10/2017)).

Sedangkan laporan cyber pungli akan langsung dilempar atau di laporan ke tim cyber pungli yang digawangi langsung oleh wakapolres Jepara.

Proses lanjut bagi laporan yang termasuk dalam aduan atau aspirasi selanjutnya administrator akan melihat dan mencocokkan laporannya dengan dinas atau instansi terkait. Jika laporan dirasa sudah tepat dan masyarakat jelas dalam memberikan laporan sampai mengetahui instansi mana yang dituju, Laporan akan masuk tahap selanjutnya. Jika laporan itu belum jelas maka administrator akan melakukan *follow up* dengan pelapor untuk meminta informasi tambahan. Misalnya saja aduan mengenai Listrik Padam, pelapor yang belum menyantumkan alamat jelas dan nomor yang bisa di hubungi pihak PLN, selanjutnya pihak PLN akan dikonfirmasi administrator tentang hal itu. Konfirmasi dilakukan untuk meminimalisir adanya salah respon atau bahkan adanya salah pintu aduan.

“Laporan ini terkait dengan listrik salah satu warga yang padam sedangkan yang lain nyala. Berarti hanya rumah dia kan yang ada gangguan. Nah biasanya kalau ada kasus gini PLN minta no pelapor biar langsung bisa dihubungi”. (ketua program lapor bupati (09/10/2017)).

Setelah melewati serangkaian tahap verifikasi, tahap selanjutnya yaitu proses penyuntingan. Penyuntingan dilakukan oleh administrator. Karena faktor masyarakat yang pengen cepat menyampaikan keluhan atau aspirasinya terkadang membuat masyarakat tidak memperhatikan pesan atau laporan yang dikirim. Beberapa laporan masih ditulis dengan bahasa alay, kalimat typo, bahasa daerah yang kasar yang tidak semua orang memahaminya, ataupun penulisan yang kurang tepat, seperti semua di tulis pakai huruf besar semua. Kesalahan penulisan yang seperti ini akan dirubah agar

menjadi suatu susunan laporan yang jelas dan mudah dipahami tanpa merubah substansi.

Tahap selanjutnya yaitu proses pengiriman laporan ke dinas atau instansi terkait. Dalam pengirimannya laporan ini. Administrator menggunakan media social Whatsaap (WA) sebagai medianya. Pengiriman langsung dikirim ke kepala dinas atau instansi terkait. Setelah itu kepala dinas atau instansi melaporkan ke bawahannya yang berwenang sesuai dengan laporan yang masuk. Kepala dinas atau instansi inilah yang menjadi jembatan komunikasi Portal Lapor Bupati. Laporan yang sudah dijawab oleh dinas atau instansi terkait akan langsung di kirim ke administrator melalui media yang sama yaitu Whatsaap (WA).

“Mengirim keluhan ke dinas atau lembaga terkait melalui WA, kirimnya kemana? Kirimnya langsung ke kepala dinas. Kenapa ke kepala dinas karena dia langsung ngerti. Kemudian kepala dinas memforward ke bawahannya. Trus di copy paste kirim ke kita. nah kita bisa langsung menjawab masyarakat. Karena itu semua pengelolanya”. (ketua program lapor bupati (09/10/2017)).

Setelah jawaban didapatkan, tahap selanjutnya yaitu menjawab laporan yang telah memiliki jawaban. Jawaban akan langsung dikirim sesaat setelah jawaban didapat dari dinas atau instansi terkait.

“Kita mainnya sudah main detik dan menit. Hari itu juga detik itu juga kita langsung kirim ke dinas terkait untuk merespon keluhan. (Ketua program lapor bupati” (09/10/2017)).

Respon diberikan di media yang sama, maksudnya aduan atau aspirasi didapat di facebook jawabnya juga di facebook. Jawaban langsung dijawab di kolom reply. Jenis jawaban ada 2 ada yang privat ada yang public. Bersifat privat karena laporan aduan masyarakat direspon atau dijawab administrator melalui pesan langsung seperti melalui inbox, DM (direct Message), atau melalui Whatsaap (WA). Sedangkan kalau Publik, pelapor menyampaikan melalui dinding facebook atau mention langsung di twitter, administrator menjawab langsung sesuai dari media apa laporan atau aduan didapat. Interaksi terjadi di masing masing media yang digunakan pelapor, ada yang melalui kolom komentar ada yang melalui pesan langsung.

“Di reply langsung. Biasanya kan ada yang nanya di timeline kayak baru pagi kemarin kita ngeshare masalah listrik padam ini ini, kan trus banyak komentar kok padam terus ini ini ini trus kita bales kita share masalah ini biar

masyarakat siap. Kita langsung reply dikomentarnya dia. Jadi kita tidak membuat koment baru. Komentnya satu leplynya yang kita banyak”. (admin Lapor Bupati (09/10/2017)).

Respon balik dari pelapor merupakan nilai tersendiri bagi keberhasilan program ini. Banyak dari pelapor yang memberikan respon balik. Respon balik ini dikirimkan administrator ke dinas atau instansi terkait guna untuk memberikan apresiasi dan mendapatkan kehormatan tersendiri dari pelapor.

Tahapan belum berhenti setelah memberi jawaban, mendapatkan serta mengirimkan respon balik saja. Setelah memberikan jawaban tim masih harus membuat rekapan terkait laporan masuk, laporan keluar dan laporan yang tidak terjawab. Semua laporan yang masuk maupun laporan keluar dilaporkan ke bupati melalui whatsapp atau melalui laporan bulanan. Bagi laporan yang tidak terjawab atau belum terselesaikan akan masuk pada diskusi bupati bersama dinas atau lembaga terkait yang bermasalah.

B. Pemilihan Kanal

a. Pilihan Kanal

Kanal-kanal yang dipilih oleh Program Lapor Bupati untuk menerima laporan keluhan dan aspirasi ada 5 yaitu SMS, Whatsapp (WA), Facebook, Twitter, dan radio. Kelima kanal tersebut dipilih karena ada beberapa pertimbangan. Pertimbangan yang pertama yaitu menciptakan kemudahan baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Selain itu hampir setengah lebih masyarakat telah menggunakan smartphone.

1. SMS

Sms dengan nomor yang sama dengan WA yaitu 081290000525.

2. Whatsapp

Whatsaap (WA). Kanal ini bisa dikatakan kanal inti. Karena selain sebagai kanal yang dipilih pelapor untuk menyampaikan keluhan atau aspirasinya. Kanal ini juga digunakan untuk jembatan penghubung antara administrator dengan dinas atau instansi terkait.

3. Facebook

Akun facebook yang beratas namakan Jeparakab goid dan diskominfo Jepara ini merupakan kanal favorit yang dipilih masyarakat selain sebagai kanal untuk aduan keluhan dan aspirasi kanal ini juga menyajikan infomasi.

“Kita memberikan pemberitahuan kemasyarakat (pengumuman) paling sering yang kita share itu jadwal info pemadaman listrik, biasanya pln kan memberikan surat ke kami, suratnya pun telat .tapi sekarang sudah ada koneksi via WA (biasanya malam) trus kita melaporkan ke warga melalui facebook yang di forward ke twitter juga. Semenjak itu keluhan listrik mati sudah sedikit. Bagusnya juga dengan ada informasi tersebut warga sudah siap siap. Jadi selain buat keluhan masyarakat lapor bupati juga dijadikan sebagai informasi ke masyrakat. Selain listrik juga memberikan jadwal pemberangkatan kapal ke karimun jawa.” (Ketua program Lapor Bupati (09/10/2017)).

Gambar III.2 Facebook Jeparakab Goid



Sumber : Facebook Jeparakab Goid 2018

Gambar III.3 Facebook Jeparakab Goid

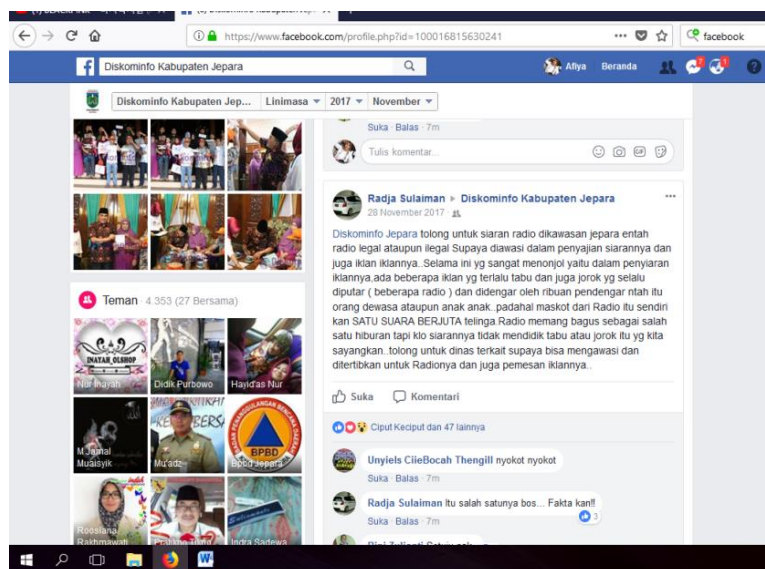


Sumber : Facebook Diskominfo Kabupaten Jepara 2018

Facebook jeparakab goid dan Diskominfo kabupaten jepara sebagai media untuk menyalurkan keluhan dan aspirasi.

1. Melalui dinding facebook jeparakab goid atau Diskominfo kabupaten jepara

Gambar III.4 Keluhan melalui dinding facebook Diskominfo Kabupaten Jepara



Sumber : Facebook Diskominfo Kabupaten Jepara 2018

2. Melalui komentar

Gambar III.5 Keluhan melalui komentar facebook Diskominfo Kabupaten Jepara



Sumber : Facebook Diskominfo Kabupaten Jepara 2018

Facebook jeparakab goid dan Diskominfo kabupaten jepara sebagai media untuk memberikan Informasi.

Gambar III.6 Facebook jeparakab goid sebagai media untuk memberikan Informasi



Sumber : Facebook Diskominfo Kabupaten Jepara 2018

4. Twitter

Twitter dengan akun @jeparakabgoid mempunyai fungsi yang sama dengan facebook yaitu sebagai media penerima keluhan dan aspirasi dan sebagai media informasi public. Namun agak cenderung berbeda untuk melaporkan informasinya. Karena keterbatasan karakter pada twitter. Informasi yang di publish harus berupa hasil forward an dari facebook ataupun website jepara kab. Atau hanya digunakan untuk infomasi sekilas. Namun disamping keterbatasan twitter, Twitter mempunyai nilai plus tersendiri yaitu jangkauan dari twitter lebih luas dan mudah untuk ke tingkat nasional. Disamping itu twitter @jeparakabgoid sudah diakui resmi oleh twitter dan telah mendapatkan bintang biru (diverifikasi).

“Kalau ada itu kami kasih informasi. Seperti juga pesta rakyat yang kami informasikan melalui facebook dan twitter. Kalau twitter langsung naik karena memang twitter jangkauannya lebih luas dan mudah untuk ke tingkat nasional. Apalagi twitter jepara kab sudah memperoleh bintang biru dari twitter yang artinya twitter jepara kab sudah diakui oleh twitter. Tinggal facebooknya aja yang belum karena memang facebook agak susah.” (ketua program Laporan Bupati (09/10/2017)).

Gambar III.7 Twitter @jeparakabgoid



Sumber : Twitter @jeparakabgoid 2018

1. Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk menyalurkan keluhan dan aspirasi.

a. melalui tag

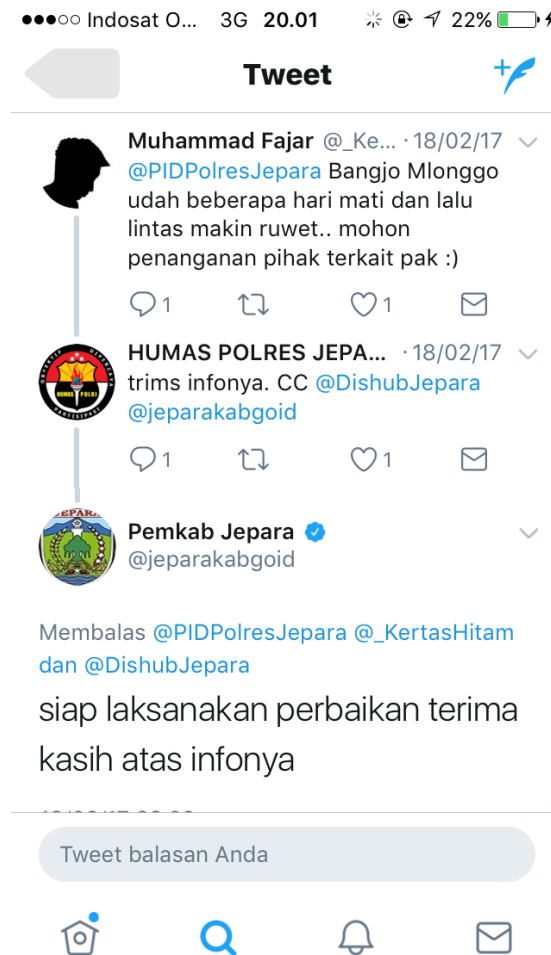
Gambar III.8 Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk menyalurkan keluhan melalui tag



Sumber : Twitter @jeparakabgoid 2018

b. Melalui forward dari pemerintah atau instansi terkait

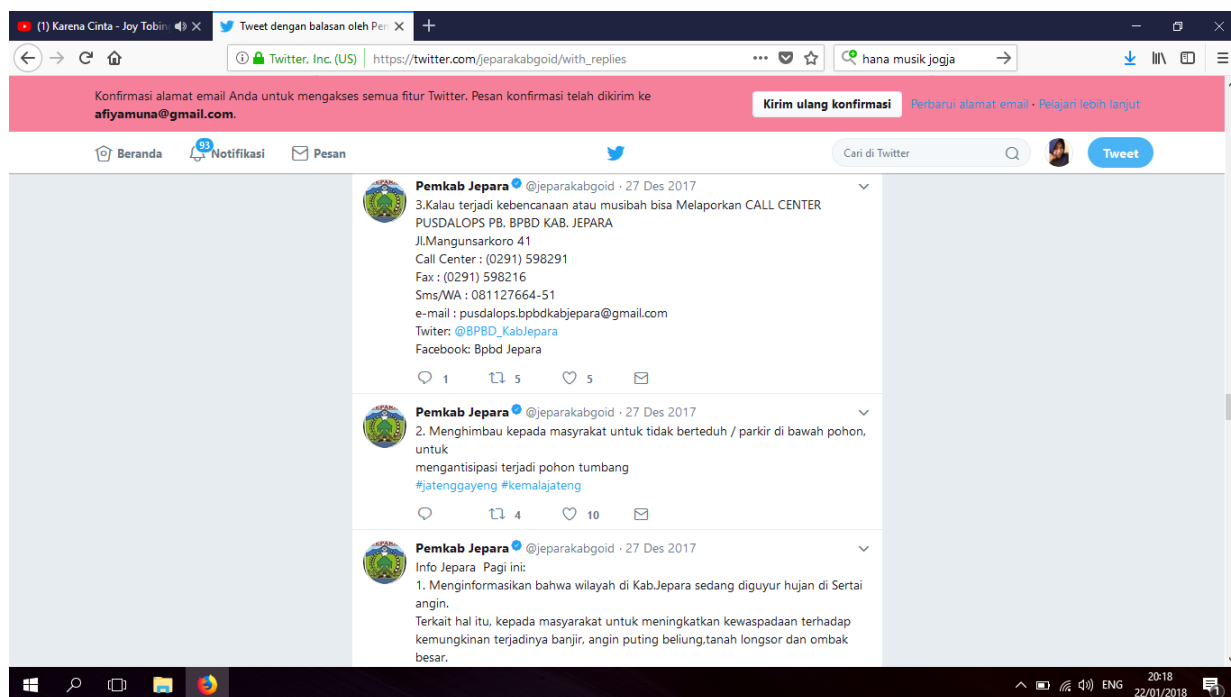
Gambar III.9 Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk menyalurkan keluhan melalui forward dari pemerintah atau instansi terkait



Sumber : Twitter @Jeparakabgoid 2018

2. Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk memberikan informasi.

Gambar III.10 Twitter @jeparakabgoid sebagai media untuk memberikan Informasi



Sumber : Twitter @jeparakabgoid 2018

5. Radio

Radio Siaran Pemerintah Daerah (RSPD) Kabupaten Jepara yang berdiri pada tahun 1983 ini memiliki nama yang lebih dikenal masyarakat dengan nama radio Kartini FM. Radio ini beroperasi atas ijin siar dari DISHUBTEL Provinsi Jawa tengah No. 482/3811/2005 dengan frequency 94,2 Mhz, serta izin gangguan dengan nomor 503/16.TU/530.352 Th.2004. Radio Kartini FM sebelumnya dikelola oleh pemerintah daerah Kabupaten Jepara dengan frekuensi AM (Amplitude Modulation) dan sekarang berubah menjadi FM (Frequency Modulation). Pada tahun 2002 RSPD (Radio Siaran Pemerintah Daerah) pernah gabung dengan CPP Radio Net namun tidak lama, karena tahun 2004 kembali di ambil alih oleh pemerintah daerah Jepara.

Radio Kartini FM dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara. Radio hadir karena untuk memberikan informasi dan mendorong kontribusi masyarakat guna untuk mendapatkan pelayanan public yang maksimal. Selain itu juga radio Kartini FM memberi solusi pada masyarakat

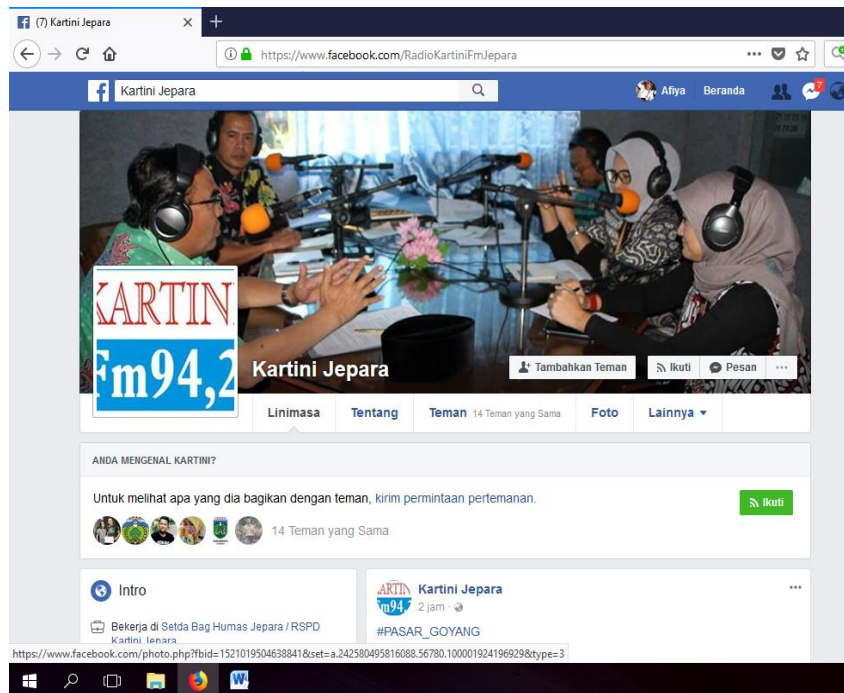
terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi khususnya di Jepara. Radio kartini juga difungsikan sebagai mediator antara pemerintah Kabupaten Jepara dengan masyarakat Jepara, selain itu radio Kartini digunakan sebagai wadah berkreasinya anak muda Kabupaten Jepara dalam menunjukkan bakat, minat serta prestasinya.

Kabupaten Jepara kepada masyarakat Jepara. Mengacu pada positioning sebagai The Best Informasi and Music Station, radio Kartini FM menempatkan komposisi 25% pada program siaran berita dari jumlah keseluruhan jam siar (18) jam. Program siaran berita meliputi straight news, in depth news maupun live reporting dengan titik berat pada peningkatan kualitas isi berita. Sedangkan 75% pendidikan dan hiburan. Sumber Dokumentasi Radio Kartini Tahun 2014.

Radio dipilih dalam kanal portal lapor bupati. Radio Kartini FM dengan frekuensi 94,2 FM ini menyapa pendengarnya setiap hari. Namun untuk menjawab dan menampung keluhan dilaksanakan tiap satu minggu sekali dengan nama siaran “Bupati Menyapa” Dialog Interkatif Bupati Menyapa ini dilaksanakan tiap minggu pagi jam 07.00 sampai selesai. Siaran bupati menyapa mempunyai tema yang berbeda beda pada setiap minggunya. Masyarakat bisa berinteraksi dengan bapak bupati langsung dengan mengirimkan pesan lewat SMS maupun lewat telepon. Pesan bisa berupa saran, keluhan, atau informasi.

Untuk mempermudah informasi dan memberikan informasi untuk masyarakat terkait dengan siaran yang akan dilaksanakan. Radio kartini FM mempunyai Facebook tersendiri yang diberi nama Kartini Jepara.

Gambar III.11 Facebook radio kartini FM “Kartini Jepara”



Sumber : Facebook Kartini Jepara

Gambar III.12 Facebook Kartini Jepara sebagai media untuk memberikan Informasi terkait jadwal dan tema siaran



Sumber : Facebook Kartini Jepara

C. Tentang Pengelola

Program Laporan Bupati dikelola oleh serangkaian tim yang menjalankan tugas dan fungsi keseharian pengelolaan Laporan Bupati. Tim ini adalah Tim PI (Pelayanan Informasi) yang merupakan bagian dari bidang komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara.

Berdasarkan wawancara dengan admin utama program Laporan Bupati, berikut adalah susunan pengurus laporan, pertanggal 09 Oktober 2017

- a. Koordinator Program : Arif Darmawan
- b. Ketua Program : Harris
- c. Sekretaris Program : Novita
- d. Spesialis Administrasi: Harris

1. Pengelolaan

a. Perencanaan Program

Banyaknya pemanfaatan media sosial dikalangan pemerintah seperti, banyaknya pemerintah pusat dan pemerintah propinsi yang aktif menggunakan media sosial, contohnya twitter. Dan keinginan membuat suatu program aduan dengan sistem satu pintu membuat pemerintah kabupaten jepara bergerak untuk membuat program keluhan masyarakat tersebut.

“Kebanyak pemerintahan pusat, pemerintah propinsi itu bermainnya di twitter. Jadi koreksinya lebih enak”. (Ketua Program Laporan Bupati)

Perencanaan yang dimulai dari ide dari plt Bupati Jepara yaitu bapak Ihwan Sudrajat.

b. Launching Program

Program Laporan Bupati di Launching pada tanggal 13 Januari 2017 hari jum'at pagi pukul 09.00 WIB. Yang di resmikan oleh Plt. Bupati Jepara yaitu bapak Ihwan Sudrajat yang bertempat di alun alun kabupaten jepara.

Seluruh jalur komunikasi dipublikasikan melalui baliho besar di sudut tenggara alun-alun Jepara. *Launching* ditandai dengan pembukaaan tirai baliho oleh bapak Ihwan Sudrajat didampingi Sekretaris Daerah bapak Sholih, dan Kepala Diskominfo bapak Yoso Suwarno.

Informasi terkait peresmian program telah di informasikan diseluruh media, seperti website, facebook, twitter, radio, dan media massa lain. Guna untuk memberi tahu kepada masyarakat agar bisa ikut hadir diacara tersebut.

c. Manajemen

Setelah kegiatan launching dan pengenalan program, tim membuat rapat persiapan dan merubah manajemen. Manajemen dirubah karena adanya masalah dibagian menampung dan memberi respon. Hal ini terjadi karena banyaknya laporan yang masuk dan manajemen yang kurang tepat.

“Situlah kemudian pas pertama kali dibuka itu wow keluhannya luar biasa, sangat sangat luar biasa. Sampai handphone adminnya hampir jebol tapi setelah itu kan kita manajemen. Dibuat manajemen. Pertama yang megang bukan saya trus akhirnya saya yang menggawangi”. (Kepala Program Lapor Bupati (09/10/2017)).

D. Penyebab Keluhan Masyarakat Jepara

Keluhan masyarakat Jepara merupakan bentuk dari respon ketidakpuasan masyarakat jepara yang sampaikan melalui media - media yang telah ditetapkan di program penanganan keluhannyanya. Masyarakat menyampaikan keluhannya melalui SMS, Whatsaap (WA), Facebook, twitter, dan Radio. Terhitung sejak program dilanching pada tanggal 13 januari 2017- 21 januari 2017 sudah ada 95 aduan masyarakat yang masuk melalui Whatsaap, SMS, Facebook dan twitter. Aduan yang dikeluhkan masyarakat jepara sangat bermacam macam. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti aduan yang masuk diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Minimnya pengetahuan masyarakat terkait wewenang pemerintahan kabupaten jepara

Pengetahuan masyarakat terkait dengan wewenang pemerintah kabupaten jepara masih minim, dengan minimnya pengetahuan tersebut. Masyarakat banyak mengeluhkan terkait permasalahan yang ada di jepara yang bukan wewenang pemerintah kabupaten jepara. Seperti keluhan jalan rusak. Banyaknya jalan rusak di jepara membuat masyarakat membuat keluhan pada pemerintah kabupaten jepara terkait hal tersebut. Padahal seharusnya hal tersebut bukan wewenang dari pemerintahan kabupaten jepara. Seperti contohnya Jl. Shima, masyarakat banyak melaporkan terkait jalan shima tersebut. Bahkan bukan hanya satu atau dua kali saja tetapi berulang ulang kali.

“Kayak dulu jalan di depan indomaret jl. Shima itu kan hancur abis abisan, itu kan rusak. Ada laporan. Kita gak bisa perbaiki kalau kita perbaiki kita salah. Kenapa? Itu jalan milik propinsi. Itu jalan nasional. Tapi yang dihajar kan kita. Masyarakat tidak tahu. Nah dari situ masyarakat kita beri tahu itu jalan bukan milik kami” .(Kepala program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Terkait dengan laporan tersebut dinas komunikasi dan informatika tetap memberikan respon atau jawaban kepada pelapor, meskipun pelapor melaporkan beberapa laporan yang sama secara berulang ulang. Walaupun masyarakat memberikan aduan secara berulang ulang Administrator program lapor bupati tetap selalu mencoba memberikan respon atau jawaban sesuai dengan peraturan daerah yang ada.

“Seperti yang diutarakan oleh kepala program lapor bupati sekaligus admin lapor bupati, bapak haris memberikan jawaban dengan kalimat “kami sudah koordinasi sama pihak propinsi terkait masalah itu dalam waktu dekat ini”.(Kepala program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Namun yang namanya masyarakat terkadang bertindak seolah olah tidak mau tahu akan jawaban dari pemerintah. Yang masyarakat ketahui apapun yang berada di kabupaten jepara itulah wewenang pemerintahan kabupaten jepara. Sehingga banyak menimbulkan keluhan keluhan yang sama dan diulang ulang. Dari banyaknya laporan berulang ulang terkait laporan jalan rusak akhirnya diskominfo bersama bupati melakukan rapat dan mendapatkan hasil untuk memperbaiki jalan tersebut walaupun seadanya, sebab bupati tidak menginginkan

adanya pelanggaran administrasi keuangan. Karena seharusnya jalan tersebut bukan jalan wewenang kabupaten jepara.

“Waktu dekat ini kan masyarakat gak mau tahu ya makanya laporan atau pertanyaan terkait jalan itu sering dilaporkan berulang ulang. Dan sangking seringnya yang nanya sampai kita hafal dan akhirnya pak bupati ikut bingung akhirnya kita tambal seadanya. Itu juga masih dibulli ini itu. Karena memang kalau kita perbaiki kita salah karena itu nanti masuk kepelanggaran administrasi keuangan. Pak bupati gak mau main main disitu.” (Kepala program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Selain kerusakan jalan shima, pemerintah kabupaten terkena imbasnya wisata jeglongan sewu, masyarakat menyebut wisata jeglongan sewu karena banyaknya jalan yang berlubang. Hal ini serupa dengan keluhan jl. Shima tersebut. Jalan yang seharusnya wewenang provinsi jawa tengah justru dikeluhkan pemerintahan kabupaten jepara. Dalam menanggapi masalah ini administrator program lapor bupati memberikan jawaban sesuai dengan peraturan yang ada.

“Jadi luar biasa kemarin itu apalagi dulu jepara terkena imbasnya wisata jeglongan sewu (jalan yang berlubang). Ya sama. Jalan bukan jalan nya kita itu jalan propinsi. Tapi kita yang dihabisi. Luar biasa disini. Banyak yang kirim foto kubangan itu. Akhirnya kita beri tahu, ini sudah dianggarkan di APBD perubahan propinsi bukan jepara, dan adakan diperbaiki sama mereka”. (kepala program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

2. Kerusakan Rumah

Keluhan terkait Kerusakan rumah sering dilaporkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara. Kerusakan rumah yang sering dilaporkan yaitu akibat kebakaran dan akibat angin kencang atau tanah longsor. Keluhan semacam ini termasuk dalam keluhan yang sifatnya terbuka. Dinas komunikasi dan informatika akan langsung mengirimkan ke dinas terkait dan akan merespon langsung pelapor. Jika laporan berasal dari facebook administrator akan memberikan jawaban atau merespon langsung di media tersebut.

3. Uang Pensiun PNS

Permasalahan yang disebutkan oleh ketua program lapor bupati selanjutnya yaitu uang pensiun PNS yang tidak diberikan lantaran sudah meninggal. Janda dari PNS Tersebut tidak pernah mendapatkan uang pensiun selama suaminya meninggal. Dari laporan tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mengirimkan

ke dinas terkait. Namun sebelum dinas terkait merespon, bupati sudah merespon terlebih dahulu, bahkan bapak bupati terjun langsung untuk menanggapi masalah tersebut. Mulai dari menanyakan alamat pelapor hingga menemui pelapor sendiri secara langsung.

“Ada juga janda yang ditinggal meninggal suaminya padahal suaminya PNS, tapi tidak pernah mendapat uang pension. Dari laporan itu pak bupati langsung mengelola itu. Mulai di Tanya alamatnya dan pak bupati langsung kesana sendiri”. (Kepala program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

4. Permintaan Masyarakat Mengenai Data Pemerintahan

Laporan terkait dengan permintaan data oleh masyarakat menjadi suatu permasalahan tersendiri jika masyarakat meminta data non public yang seharusnya tidak boleh untuk dibuka dan diketahui masyarakat secara bebas. dengan adanya laporan seperti itu Dinas Komunikasi dan Informatika menjawab dengan menjelaskan alasan kenapa data tersebut tidak dapat diberikan. Data yang tidak bisa diberikan kepada masyarakat karena data tersebut terikat dengan undang undang kedinasan.

“Ada orang yang memberi laporan masuk ke kita ternyata orangnya itu apa yang dia minta berbeda dengan data yang ada dilapangan. Dan dia minta data lain yang tidak boleh dibuka. Oh ya udah kita beritahu ke orangnya. Kalau menurut undang undang dinas tidak boleh ini ini ini”. (admin Program Lapor Bupati (09/10/2017)).

Sebelum Administrator lapor bupati memberikan jawaban yang demikian, administrator lapor bupati meminta masukan dari kepala bidang komunikasi yang membawahi program Lapor Bupati DISKOMINFO. Administrator menanyakan terkait dengan tindak lanjut dari laporan atau keluhan tersebut

“Kan tadi pagi saya koordinasi sama pak arif. Pak ini ada laporan masuk gimana? Saya harus konsultasi sama beliau dulu. Kenapa ditanya. Ya monggo pak bisa dibaca ini laporannya. Dan beliau kaget. Laporan yang masuk itu agak serius. (admin Program Lapor Bupati (09/10/2017))

5. Kemacetan

Kemacetan di kabupaten jepara merupakan kemacetan yang terjadi di jam jam tertentu saja. Kemacetan ini biasanya terjadi di jam 7 pagi dan jam 4 sore. Hal ini dipicu karena banyaknya kendaraan roda dua yang didominasi oleh pekerja pabrik dan anak sekolah. Dari kejadian ini muncullah laporan untuk pemerintahan kabupaten jepara terkait dengan keluhan kemacetan kabupaten jepara. Dari adanya laporan tersebut pemerintah kabupaten jepara bertindak melakukan pertemuan dengan pimpinan pabrik yang berada di jepara untuk membicarakan jam masuk dan jam pulang para pekerjanya. Dari hasil pertemuan tersebut terciptalah kesepakatan diundurnya jam masuk kerja perkerja pabrik.

“Pimpinan pabriknya dipanggil disuruh mundurin waktu masuk dan pulangnyanya. Kita gak bangun lapangan kerja salah, gak bangun apalagi. Itu fungsinya portal, yaitu mencari solusi akhirnya dipanggil. Awalnya kan jam 7, jam 7 kan bareng anak anak sekolah. Yaudah akhirnya mereka masuknya di undurin”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

6. Kebakaran SPBU

Laporan Kebakaran SPBU yang terjadi pada 08 November 2017 tepatnya pada pukul 20.15 berlokasi di Mayong, Kalinyamatan Jepara. kebakaran tersebut sebenarnya bukan murni kebakaran SPBU, akan tetapi Mobil penjual tahu bulat yang sedang mengisi bahan bakar yang terbakar. Namun pemberitaan di media dan keluhan yang masuk menjelaskan kalau yang terbakar adalah SPBU Mayong itu sendiri. Mobil tahu bulat terbakar karena adanya tetesan besin. Kejadian tersebut sangat singkat karena langsung dapat dipadamkan oleh petugas SPBU.

“Kayak semalem rame loh yang kebakaran pom bensin mayong. Padahal gak kebakaran. Kita ada laporan masuk pom bensin mayong kebakar. Kita kaget juga kan. Kita cari info, bukan pom bensin yang kebakar, tapi dimedia ngomongnya udah kebakar dan rame banget. Pada jam 20.15 sampai jam jam nya kita ngerti juga. Itu sebenarnya ada mobil tahu bulat ngisi bensin, dan bensinsinya netes trus terbakar tapi cepet dipadamkan oleh petugas pom bensin. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Laporan terkait dengan kebakaran SPBU tersebut admin mencoba mencari tahu kebenaran akan laporan ataupun berita tersebut. Namun karena banyaknya yang menyebarkan berita tersebut banyak masyarakat yang percaya kalau sebenarnya yang terbakar adalah SPBU nya. Langkah selanjutnya dari administrator lapor bupati

setelah mengetahui kebenaran dari berita atau laporan tersebut. Administrator mengidentifikasi laporan tersebut kedalam laporan yang mengandung kebohongan atau biasa disebut berita hoax.

“Cepet banget. Tapi yang namanya banyak orang dan sempat fotokan lain cerita. Foto ngeshare. Itu kita masukkan ke masalah hoax atau tidak. Kita memberikan pelajaran bagi masyarakat. “(Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

7. Permasalahan PLN

Sejak launchingnya program lapor bupati dari tanggal 13 januari 2017 – 21 januari 2017. Laporan kebanyakan melaporkan PU, PDAM, Disdukcapil, PLN, dan Dishub. Dan sekitar 50 persen keluhan untuk PLN yaitu keluhan listrik padam

“Iya pernah pas awal pembukaan lapor bupati itu paling banyak itu sekitar 50 persen keluhan listrik padam”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Dari banyaknya keluhan pada PLN tersebut, PLN mendapat panggilan dari pemerintah kabupaten untuk melakukan audiensi terkait dengan permasalahan kabupaten jepara yang berkaitan dengan PLN. Pada pertemuan tersebut menghasilkan Komunikasi untuk menangani masalah tersebut. Untuk mempermudah komunikasi yang berlangsung, media social whatsapp (WA) dipilih untuk menjadi medianya.

“dan akhirnya beliau dipanggil, karena merasa itu daerahnya saya, PLN tamu disini kamu harus ngebaikbaikin warga saja. Dan akhirnya dipanggil akhirnya ada komunikasi langsung dipertemuan dengan kita, pak bupati, PLN dan pimpinan pimpinan langsung kita diskusi disitu. nah dari situ langsung terjadi komunikasi by WA”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai admin dan PLN hanya menggunakan WA sebagai media komunikasinya. DISKOMINFO dan PLN tidak menggunakan telepon atau *by call* dalam memberikan info keluhan maupun respon. By call tidak dipilih karena komunikasi dengan telephone tidak ada bukti yang dapat dilihat dengan kasat mata, dan jika hal itu dilakukan akan memerlukan penyimpanan yang besar (hardisk) untuk menyimpan rekaman dari telepon tersebut.

“Kita gak main by call, kalau call kan gak ada rekamannya, kita gak ada buktinya. Malaslah ngerekam2 banyak membutuhkan data yang besar (hardisk)”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Keluhan yang sering di kelukan diantaranya listrik padam dan diputusnya arus listrik karena tunggakan pelanggan.

“Biasaya mati listrik, sama ini, diputus listriknya karena nungguak mungkin petugas kita kurang sopan atau keras. Kalau sudah nungguak petugas sudah datang, petugas pasti bilang diputus karena nungguak udah gitu aja. Kalau sudah nungguak 2 hari trus sudah didatangi petugas harusnya kan sudah ngerti dan segera membayar”.(Manager PLN (22/11/2017)).

Terkait dengan beberapa keluhan pada PLN administrator dari program lapor bupati langsung mengirimkan ke Manager PLN secara langsung melalui whatsapp (WA). WA dipilih karena sudah ada kesepakatan dari kedua belah pihak hasil dari pertemuan yang dilakukan dengan sekretaris daerah. Administrator PLN dalam program lapor bupati dipegang sendiri oleh Manager PLN. Setelah laporan masuk ke Manager PLN, Manager PLN langsung menanyakan kejelasan dari informasi yang dikirimkan oleh admin lapor bupati. Untuk mengetahui info yang lebih lanjut PLN biasanya No hp pelapor untuk dapat dihubungi balik dan dapat langsung segera diproses.

“biasanya jebara kab kan ngasih info pak ini laporan padam desa krapyak sejak minggu siang, nah saya minta nomor hp nya (pelapor). biar kita bisa langsung call back terus check lapangan”.(Manager PLN (22/11/2017)).

Dalam Proses pemberian No hp pelapor yang dilakukan oleh administrator lapor bupati kepada manager PLN. Administrator lapor bupati tidak langsung menyerahkan No hp pelapor pada manager PLN, administrator lapor bupati harus terlebih dahulu meminta izin pada pemilik no tersebut. Karena bagi Administrator lapor bupati No Hp pelapor adalah privasi yang tidak boleh sembarang untuk disebar luaskan. (Permintaan data yang lebih dalam seperti nama dan No Hp pelapor berlaku untuk gangguan listrik pada satu rumah sedangkan listrik rumah sekitarnya tetap nyala)

“Laporan ini terkait dengan listrik salah satu warga yang padam sedangkan yang lain nyala. Berarti hanya rumah dia kan yang ada gangguan. Nah biasanya kalau ada kasus gini PLN minta no pelapor

biar langsung bisa dihubungi. Tp kita tidak serta merta kasih nomornya, kita minta ijin ke pelapor, “PLN minta nomornya jenengan”. karena bagi saya nomor hp adalah privasi tidak boleh sembarangan kita berikan. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Langkah selanjutnya jika dari pelapor sudah menyerahkan No Hp nya, administrator lapor bupati akan segera memberikan info terkait nama dan No hp pelapor pada manager PLN secara langsung melalui WA.

“nah kalau sudah sama sama deal kita sudah terikat hokum UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Karena setiap ada bukti digital, Disitu sudah ada undang undang ITE kan kayak gitu”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Jika PLN sudah mendapatkan nama dan No Hp pelapor, manager PLN akan langsung memproses dengan mengirimkan laporan pada bidang yang membawahi untuk diproses lebih lanjut. Untuk kasus lain yang lebih simple, contohnya pada satu titik daerah yang lebih luas, bukan hanya satu rumah. PLN akan langsung merespon dan melakukan tindakan lanjut tanpa meminta data lainnya seperti nama dan No. Hp pelapor

“Trus ada lagi umpunya laporan disatu desa ini padam. Disini kami langsung lapor ke PLN dan lebih seringnya mereka langsung mengiyakan. Iya pak disana lagi ada pemadaman. Travo di titik ini terbakar atau ada pohon tumbang”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)). (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Pada saat laporan diproses oleh PLN, administrator dari portal lapor bupati menanyakan estimasi waktu pada manager PLN untuk memberikan informasi pada pelapor kalau laporan sedang diproses dan ada kejelasan atas proses tersebut.

“Kita gak serta merta langsung melaporkan hal itu saja, Kita juga menanyakan estimasi berapa jam? Estimasi mungkin satu jam an pak. Trs kami lapor ke pelapor atau langsung membuat informasi terkait pemadaman listrik tersebut. Jadi begitu mereka kerjakan, kita laporkan ke pelapor”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Respon balik dari PLN setelah keluhan diproses jarang dilakukan, seperti yang dijelaskan manager PLN dalam kesempatan wawancara dengan peneliti:

“yang belum itu kalau banyak tugas respon balik kita misalnya udah selesai ditangani sesekali memang saya gak sampaikan atau laporkan lagi. Lalu lintasnya kan memang padat ya, mereka kan juga dapat keluhan dari masyarakat dan yang lain ya, kalau kita kasih itu nyel nyela kan repot mungkin ketumpuk atau apa, yang pasti intinya kalau ada keluhan dari pemkab kita langsung respon sampai selesai”. (Manager PLN (22/11/2017)).

Namun ada beberapa respon balik yang dikirimkan PLN pada admin lapor bupati, seperti mengirimkan bukti kalau keluhan yang sedang diproses, dengan cara mengirimkan foto kerja tim PLN dalam menjawab keluhan mati listrik atau mengirimkan foto listrik yang sudah menyala.

“atau contohnya mbak lapor, “tolong lampu jalan di desa ini mati”. Nah langsung kami laporkan ke bagian yang berwenang, itu cepet kok langsung mereka membuat laporan seperti di foto trus bilang kalau sudah jalan”. (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Bukti bukti yang dikirim PLN pada administrator Lapor Bupati tidak berhenti begitu saja di administrator. Bukti bukti tersebut selanjutnya akan diteruskan oleh administrator lapor bupati pada pelapor.

“ Langsung kami laporkan ke sang pelapor. Ini loh lampu jenengan (anda) sudah nyala. Mereka mengucapkan terimakasih.” (Ketua program Lapor Bupati” (09/10/2017)).

Program ini sangat membantu kerja PLN, selain membantu penanganan keluhan masyarakat terkait masalah PLN, lapor bupati juga membantu dalam penyebaran informasi pada pelanggan PLN. Informasi yang di informasikan melalui lapor bupati diantaranya: Pemadaman Listrik dan Promo PLN.

“Adanya nginfo kepelanggann pelanggan kalau rumah tangga itu gak pernah ada, makanya kalau ada pemadaman wah telfonya gak berhenti makanya masyarakat berpandangan PLN sok sibuk terus, gak mau respon dab bla bla bla. Dengan adanya jepra kab ini masalah seperti itu selesai. Pemadaman, promo PLN.” ”.(Manager PLN (22/11/2017)).

Pemberian informasi pemadaman yang dilakukan oleh PLN untuk admin Lapor Bupati dilakukan dengan cara memberikan surat edaran yang diberikan H-2 sebelum pemadaman. Selain surat, PLN juga memberikan soft copy melalui Whatsaap (WA) yang dikirim ke Whatsaap (WA) admin lapor

bupati. Selain pemberian surat ke admin, pemberian ke surat ke radio kartini juga dilakukan oleh PLN.

“maksimal h-2 secara resmi kita informasikan lewat surat. Di surat itu pemkab diberitahu. Surat pemdaman pemkab tetep dapet yang dapet itu humas, radio kartini trus polres itu kita kasih. Bahwa dilokasi ini ini sedang ada pemadaman. Bukan hanya untuk polres tapi infoemsi itu di pegang. Dari dulu surat tetap resmi dan tetap ada, ditambah dengan zaman teknologi soft copi juga di bagiakan di wa seperti jepara kab sama di grup grup saya.” (Manager PLN (22/11/2017)).

Informasi pemadaman yang diinfokan oleh DISKOMINFO sangat membantu kerja PLN, selain mengurangi keluhan yang masuk, informasi pemadaman tersebut juga digunakan untuk admin lapor bupati untuk menjawab keluhan dari masyarakat tanpa admin lapor bupati mengirimkan laporan keluhan pada pihak PLN. Seperti yang diutarakan oleh manager PLN jepara pada kesempatan wawancara dengan peneliti:

“Trus masalah keluhan jepara kab ini bagus, ternyata tidak semua keluhan yang kiranya baru selesai di infokan seperti listrik padam di desa ngabul trus pelapor melaporkan lagi itu mereka gak melaporkan pada kami. Justru mereka memberikan informasi ulang yang justru sudah di infokan namun mungkin pelapor tidak membacanya.” (Manager PLN (22/11/2017)).

E. Penetapan Strategi

1. Penggunaan Nomor cantik

Sesuatu yang mudah diingat dan hal yang menarik tentunya akan memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat. Begitupun dalam pemilihan nomor sms center atau whatsapp (WA). Nomor cantik dipilih untuk mempermudah masyarakat mengingat dan memberikan kesan formal pada suatu program. Nomor yang dipakai adalah nomor dari provider telkomsel dengan nomor 081290000525. Nomor ini berasal dari nomor prabayar lalu dirubah ke pascabayar. Perubahan nomor yang semula prabayar menjadi pascabayar bertujuan untuk membuat laporan pertanggung jawaban pemerintah dan alur pembayarannya lebih jelas karena nama tagihannya dirubah menjadi tagihan pemerintah.

“Nomornya 081290000525 kan bagus juga. Saya aja hafal. Dulu memang ada beberapa nomor cantik yang suruh kita milih,” (ketua program Lapor Bupati (09/10/2017)).

2. Pimpinanan sebagai pilar utama

Pemimpin menjadi seseorang yang paling berpengaruh dalam sebuah organisasi. Begitupun dengan pemerintah. Pada program program lapor bupati ini pemimpin yaitu bupati kabupaten jepara menjadi tiang utama dalam terselenggaranya program tersebut.

Peran bupati disini yaitu memantau pihak mana yang tidak responsive, memberikan dorongan kepada pihak terkait, penanggung jawab dan sekaligus pelaku respon.

“Pak bupati bisa langsung monitoring. Nah kenapa tidak dibuat parsial dibuat satu pintu, supaya ada purnishment atau dorongan. Ayo kamu bertanggung jawab enak enak aja kayak gitu. Dan tidak sedikit bupati menegur kepala dinas. (ketua program lapor bupati).

Jadi ini kan dijadikan sebagai suatu dorongan buat kepala kepala kepala dinas bertanggung jawab apa yang dia gawangi. Mungkin itu aja. Nah itu kalau hanya setengah setengah kan bupati gak tau. Contohnya dinas perhubungan saja. Dia buka cs sendiri jadi selama itu ada keluhan keluhan di dishub upamanya. Tapi tidak direspon, siapa yang mau bertanggung jawab. Sedangkan bupati gak tau. Nah seandainya sini (pak bupati dan diskominfo) tahu bisa nekan sini kan”. (ketua program portal lapor bupati (09/10/2017)).

Hasil wawancara dengan ketua program portal lapor bupati yang menceritakan bahwa pak bupati sebagai pelaku respon.

“Dari laporan itu pak bupati langsung mengelola itu. Mulai di Tanya alamatnya dan pak bupati langsung kesana sendiri. Jadi gini penanganan keluhan tidak serta merta kita publikasi ada yang juga silent, pak bupati juga tidak mau istilahnya media tau”.(ketua Program Lapor Bupati (09/10/2017)).

3. Menirukan gaya pemimpin

Strategi lain yang digunakan guna berjalannya program lapor bupati ini yaitu dengan cara menirukan gaya pemimpin. Respon yang dibuat seolah olah pak bupati yang menjawab. Strategi ini diterapkan bagaimana masyarakat bisa puas dan senang dengan program ini.

“kita buat seolah olah pimpinan yang menjawab. pak bupati yang jawab dengan menggunakan kata kata yang halus”. (admin lapor bupati(09/10/2017)).

Dan tidak sedikit yang mengira bahwa yang telah merespon adalah bapak bupati langsung.

“Banyak yang mengira ini adalah respon langsung dari pak bupati. Ada yang wa sealmat malam pak bupati... asslamu’alaikum bapak bupati. Itu sering. Tapi kita tetep jawab wa’alaikum salam.”(admin Lapor Bupati (09/10/2017)).

4. Memilih media penghubung yang efektif

Pemilihan media penghubung antara administrator dengan dinas atau instansi terkait sangat penting. Pemilihan yang memudahkan kedua akan sangat berpengaruh pada respon yang akan dilahirkan. Media penghubung yang dipilih yaitu whatsapp (WA). Whatsapp dipilih karena media ini yang dirasa paling mudah dan cepat.

“Kalau wa kan enak, copas kirim ke anak buah ke dinas terkait sudah beres.” (ketua program lapor bupati (09/10/2017)).

Contoh alur penghubung administrator dengan PLN melalui Whatsapp yang dijelaskan oleh ketua program lapor bupati pada tanggal 09 November 2017 :

“nah lapor bupati langsung nanya, masuk ke laporan PLN melauai WA. ini kan bukan no WA kan ? yang lapor bupati kan no WA, nah lapor bupati sudah punya NO wa manager PLN Langsung. Dengan cara itu PLN langsung memberikan respon balik, contohnya PLN minta nama pelapor dan bla bla bla.

5. Respon yang santun

Penggunaan jawaban / respon yang baik dan santun dipakai guna untuk memberikan rasa sanjungan bagi masyarakat seperti kalimat matur suwun (terima kasih), nggih (iya). Penggunaan kata kata tersebut lebih membuat pelapor merasa dihormati. Penggunaan bahasa santun juga berkaitan dengan strategi menirukan gaya pemimpin. Karena pak bupati jebara kesehariaannya lebih menggunakan bahasa bahasa yang santun untuk berinteraksi dengan warganya. Menggunakan bahasa yang santun admin perlu kursus bahasa pada rekan rekan yang ahli dalam bahasa jawa.

“Dinas menjawab dengan gaya pak bupati yang adem pake bahasa jawa yang santun. Sampai saya harus kurusus bahasa jawa yang santun sama beliau beliau yang ahli dalam bahasa jawa”. (admin lapor bupati (09/10/2017))

a. Respon aduan

1. Respon diskominfo

Dalam memberikan respon yang yang paling diperhatikan adalah hitungan waktu, admin portal lapor bupati sangat memperhatikan hal itu. Admin portal lapor bupati tidak lagi memperhatikan hari akan tetapi detik dan menit ada jam itu juga untuk segera diproses dan meresponnya.

“Kita mainnya sudah main detik dan menit. Hari itu juga detik itu juga kita langsung kirim ke dinas terkait untuk merespon keluhan”. (admin lapor bupati (09/10/2017)).

Respon admin dalam memberikan respon sebisa mungkin harus cepat dan memberikan rasa kepuasan bagi pelapor. Seperti yang utarakan oleh admin Lapor bupati bapak harris di kantor pelayanan informasi Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Jepara: *“Strateginya apa? Ya itu respon jawaban cepet. Tidak sebagai formalitas.*

Panggilan bagi pelapor juga diperhatikan. Agar tidak terkesan kaku dan formal, panggilan bagi pelapor dibuat bebas disesuaikan dengan profil dari pelapor. Seperti pak, bu, mas, mbak. Tidak disamakan pak atau bu saja karena agar terjalin komunikasi yang lebih santai namun serius.

Pertanyaan pertanyaan iseng atau cacian juga tidak lepas begitu saja oleh admin. Admin tetap memberikan jawaban walaupun kadang pertanyaan itu tidak ada jawabannya. Admin tetap memberikan respon seperti mengucapkan terimakasih, terimakasih masukannya dan sebagainya.

“respon masyarakat dan dinas atau instansi terkait terhadap respon dari Banyak juga pertanyaan pertanyaan iseng, tak sedikit juga cakian makian. Tapi memang kebanyakan

semua kita tanggapi seperti kata “terimakasih” atau “terimakasih telah memberi masukan”.(kepala program lapor bupati” (09/10/2017)).

Respon balik dari masyarakat juga dikirimkan diskominfo untuk dinas atau instansi tersebut. Seperti mengirimkan foto hasil kerja atau rasa terimakasih masyarakat.

Gambar III.13 Gambar Respon admin



2. Respon masyarakat dan dinas atau instansi terkait

Respon masyarakat dan dinas atau instansi terkait mengenai respon dari diskominfo sangat baik, sebagian besar dari masyarakat atau instansi terkait membalas dengan ucapan terimakasih atau mengirimkan bukti kerja pemerintah atau instansi terkait. Seperti mengirimkan foto jalan yang telah dibenahi atau foto bantuan rumah bagi masyarakat miskin dan lain lain.

“biasanya memfoto contohnya jalan rusak. kemudian udah diperbaiki, kita tunggu respon dia, dia berterimakasih atau ga, sebenarnya kita gak butuh makasih dia. Ternyata dia terimakasih. Foto nya dikirim ke dinas terkait kemudian dinas terkait, kerjakan, selesai.”(Kepala Program Lapor Bupati (09/10/2017)).

6. Respon Kurang dari 24 Jam

Respon yang cepat dan tepat dapat melihat suatu organisasi itu responsive atau tidak. Untuk memberikan pelayanan yang baik, dinas komunikasi menerapkan acuan bahwa laporan atau keluhan yang masuk akan di respon kurang dari 24 jam dan dengan respon yang secepat cepatnya. Acuan kurang dari 24 jam ini berlaku untuk Dinas Komunikasi dan Informatika dan dinas atau instansi terkait, namun terkadang masih ada dinas atau instansi terkait yang kurang sigap atau cepat sehingga acuan kurang dari 24 jam tersebut tidak digunakan. Akan tetapi dinas komunikasi dan informatika yang notabene sebagai pemegang program dan administrator program tetap memberlakukan respon kurang dari 24 jam tersebut walaupun Cuma memberikan informasi seperti laporan sedang diproses dinas atau instansi terkait. Untuk dinas atau instansi terkait yang tidak memberikan jawaban kurang dari 24 jam akan dilaporkan pada bupati dan menjadi pantauan kerja bupati, jika dinas dan instansi terkait tersebut masih belum memberikan jawaban dalam kurung waktu yang lama, bupati akan turun langsung dan menegur dinas atau instansi tersebut.

“Minimal kita respon maksih sudah melaporkan ini, kita belum pernah tidak merespon sama sekali walaupun Cuma makasih sudah melaporkan ini. Kurang dari 24 jamitu kan dari kita, kalau dinas terkait kan beda beda. Tapi masih dipantau oleh pak bupati. Kalau laporan itu sudah dirasa kita terlalu lama, pak bupati yang akan menegur langsung”. (Kepala program Lapoer Bupati (09/11/2017).

F. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dilakukan oleh bapak bupati jepara langsung dan kalau memakai media sosial twitter dipantau oleh propinsi melalui twitter kemala jateng. Kemala jateng ini juga merupakan layanan aduan tetapi lingkupnya provinsi. Jika pemerintah jepara tidak responsive dan cepat dalam menanggapi keluhan yang masuk. Kemala ini yang akan merespon dan tentunya pemerintah jepara mendapat sangsi yang diberi nama *open ticket*. *open ticket* bisa dihindari atau ditutup dengan adanya respon yang cepat dan kalau sudah terlanjur masuk ke data base kemala, laporan bisa ditutup dengan menjawab di websitenya kemala.go.id. jika laporan tidak dijawab di websitenya kemala.go.id pemerintah kabupaten jepara akan langsung kena teguran dari gubernur jawa tengah.

“Biasanya kali kali waktu aja untuk pemantauan kalau ditwitter kita dipantau kalau kita gak respon, dengan yang namanya kemala kan ada open tiket. Paling berat memang ditwitter. Beratnya karena procedural aja. Yang harusnya Mention ke @jeparakabgo id masalah bangunan liar tapi di mentionnya pak ganjar secara otomatis kita ke open tiket. Open tiket dipropinsi. Dan ini harus kita close. Closenya gimana? Kita yang jawab aja. Kita harus menjawab via websitenya kemala jateng.go.id. kita yang agak susah memang di witternya ini. Kadang kita mantau di timelinenya kita trus di inboxnya kita. Istilahnya kita menutup tiketnya kita. Walaupun kita jawab di timelinenya kita. Kalau disini belum kita close tetep kita kena teguran dari gubernur”. (admin lapor bupati (09/10/2017)).

Evaluasi program dilakukan tiap bulan sekali atau paling lama tiga bulan sekali. yang paling sering terkena evaluasi yaitu terkait dengan telatnya pembayaran tagihan internet dan telephone, sehingga sering terkena block.

G. Hambatan

Hambatan yang sering muncul yaitu pertanyaan yang sudah menyangkut masalah pribadi. Pertanyaan inilah yang membuat administrator bingung untuk menjawab apa.

“ kalau sudah Tanya masalah pribadi, contohnya pertanyaan “pak bupati bener mau maju ke propinsi?” kita jawab apa? Kita kan gak tau mau jawab aja. Ya doain aja semoga lancar.” (admin lapor bupati)

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. (Mulyadi, 2016: 189).

Pelayanan publik dalam hal ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara. Layanan kepada publik melalui program yang jalankan diskominfo yaitu program lapor bupati dapat menjadi media yang digunakan oleh pemerintahan daerah untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan dari pemerintah, dengan menggunakan tata cara yang telah di tetapkan. Seperti masyarakat dapat menggunakan 5 kanal komunikasi yaitu SMS, Whatsaap (081290000525) facebook (Jepara kab go.id), twitter (@jeparakabgoid), dan radio kartini pada frekwensi 94,2 FM (melalui dialog interaktif bupati menyapa). Dari kelima media tersebut masyarakat dapat memilih menggunakan media mana yang dianggap sesuai dengan penggunanya. Pelayanan yang demikian dapat membantu mewujudkan tujuan dari pemerintah itu sendiri.

Dalam pelayanan publik, ada prinsip prinsip yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Prinsip prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip prinsip yang dapat dikategorikan sebagai prinsip prinsip umum pelayanan publik diantaranya:

1. Bersifat Umum, karena asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah

dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/ atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang undangan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten jepara melalui lapor bupati bersifat umum karena publik pokoknya adalah masyarakat jepara secara umum, perusahaan perusahaan yang ada di jepara dan kalangan birokrat. Selain itu masyarakat dapat langsung memberikan informasi maupun keluhannya kepada penyedia layanan tanpa perwakilan dari pihak manapun. Sehingga layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat langsung bersentuhan dengan masyarakat.

2. Bersifat Adaptif, karena prinsip prinsip ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi Negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya. Dalam program lapor bupati, laporan keluhan yang masuk, akan menjadi data pemerintahan. Dari data tersebut pemerintahan kabupaten jepara dapat melakukan tindakan lanjutan atau program program pelayanan yang lain. Yang mana keluhan keluhan yang masuk melalui lapor bupati dapat dijadikan acuan tiap dinas atau pihak yang bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang lebih baik maupun program pemerintahan yang lebih baik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

a. Unsur Unsur dalam Pelayanan Publik

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa jasa (*servise*). Penyedia layanan dalam program lapor bupati dikelola oleh serangkaian tim yang menjalankan tugas dan fungsi keseharian pengelolaan Lapor Bupati. Tim ini adalah Tim PI (Pelayanan Informasi) yang merupakan bagian dari bidang komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara. Seksi ini terdiri dari 3 orang yaitu Arief Darmawan, Harris, dan Novita. Berikut adalah susunan pengurus lapor, pertanggal 09 Oktober 2017
 - a. Koordinator Program : Arif Darmawan
 - b. Ketua Program : Harris
 - c. Sekretaris Program : Novita

d. Spesialis Administrasi : Harris

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Konsumen atau penerima dari layanan ini yaitu masyarakat jepara keseluruhan dan masyarakat luar jepara yang mempunyai kepentingan dengan pemerintahan kabupaten jepara.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Layanan yang diberikan berupa layanan infomasi, layanan aspirasi dan penanganan keluhan. Layanan informasi contohnya informasi PLN terkait pemadamana listrik, jadwal pemberangkatan kapal, job fair dan lain lain. Layanan aspirasi seperti keinginan atau harapan masyarakat terkait dengan perubahan kota yang lebih baik serta meraih keberhasilan dimasa depan. Sedangkan penanganan keluhan berupa pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan karena adanya laporan terkait permasalahan permasalahan yang ada di jepara.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standard kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmat. Program lapor bupati adalah program yang sangat berorientasi pada kepuasan pelanggan seperti pelayanan dari SDM nya, pemberian respon yang cepat dengan tagline respon kurang dari 24 jam, penggunaan media yang beragam sehingga masyarakat dengan mudah media mana yang sesuai dengan dirinya, dan program yang menerapkan aduan satu pintu yang tujuannya untuk memaksimalkan pemimpin dalam memantau kerja bawahannya.

Keterangan yang diperoleh dari pelayanan publik memiliki kesamaan dengan hasil temuan dan pembahasan dengan penelitian terdahulu. Yaitu penelitian dari lintang. Kesamaan dari penelitian peneliti dengan penelitiannya lintang adalah keduanya menjelaskan prinsip prinsip dan unsur dalam pelayanan publik. Sehingga data yang diperoleh keduanya valid.

B. Prosedur Penanganan Keluhan

Keluhan (aduan) masyarakat di kabupaten Jepara merupakan bentuk penerapan pengawasan dari masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat kabupaten jepara yang disampaikan oleh masyarakat kabupaten jepara, baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis yang diberikan oleh penyedia pelayanan yaitu Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Jepara. Bidang komunikasi inilah yang membawahi program keluhan masyarakat jepara. Program keluhan tersebut yaitu program Laporan bupati. Pada program ini aduan disampaikan oleh masyarakat melalui SMS, Whatsaap (WA), Facebook (Jepara kab atau diskominfo jepara), Twitter (@jeparakabgoid), dan Radio (Kartini FM frekuensi 94,2). Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti, ada beberapa keluhan yang masuk serta pengelolaannya, diantaranya adalah:

1. Keluhan Jalan Rusak

Keluhan yang didasari karena pengetahuan masyarakat terkait dengan wewenang pemerintah kabupaten jepara masih minim, dengan minimnya pengetahuan tersebut. Masyarakat banyak mengeluhkan terkait permasalahan di jepara yang bukan wewenang pemerintah kabupaten jepara. Seperti keluhan jalan rusak. Banyaknya jalan rusak di jepara membuat masyarakat membuat keluhan pada pemerintah kabupaten jepara terkait hal tersebut. Padahal seharusnya hal tersebut bukan wewenang dari pemerintahan kabupaten jepara. Seperti contohnya Jl. Shima, masyarakat banyak melaporkan terkait jalan tersebut. Bahkan bukan hanya satu atau dua kali saja tetapi berulang ulang kali.

Walaupun keluhan tersebut bukan wewenang dari pemkab jepara, DISKOMINFO bersama dengan pihak terkait tetap memberikan respon terhadap permasalahan tersebut, pada keluhan tersebut administrator melakukan prosedur pengelolaan diantaranya adalah berlaku adil, selesaikan dengan segera, pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan.

Berlaku adil, bersikap adil ini merupakan salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada publik (Mulyadi, 2016: 229). Hal ini sesuai dengan tindakan yang diambil

oleh diskominfo dalam menangani keluhan ini, Walaupun keluhan terkait jalan rusak itu bukan merupakan wewenang dari kabupaten jepara, pemerintah tetap memberikan respon dan tindakan. Ketegasan respon yang diberikan oleh admin yaitu ketegasan dalam memberikan respon yang mengandung informasi bahwa jalan rusak tersebut bukan merupakan wewenang dari pemkab jepara.

Selesaikan Keluhan dengan segera, maksud dari selesaikan keluhan dengan segera adalah pemegang tanggung jawab tidak boleh membiarkan pengaduan atau keluhan menjadi berlarut larut atau bahkan membuatnya semakin memanas. Tidak adanya tindakan atau keterlambatan dalam menindaklanjuti suatu keluhan akan membuat keluhan itu memburuk (Mulyadi, 2016: 230).

Hal ini sesuai dengan tindakan yang dilakukan oleh admin lapor bupati, admin selalu merespon keluhan yang masuk, walaupun laporan keluhan yang dilaporkan adalah keluhan yang sama. selain itu juga laporan tersebut dilaporkan oleh pelapor secara berulang ulang. Setiap keluhan akan langsung direspon oleh admin lapor bupati dengan memberikan jawaban “Laporan sedang diproses”. Dengan memberikan respon segera, diharapkan dapat menghindari situasi yang memanas yang justru akan membuat persepsi yang tidak tidak terkait dengan kerja pemkab. Karena pada dasarnya masyarakat kurang paham akan kewenangan pemkab itu sendiri. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaksehatan berfikir.

Dalam praktiknya penggunaan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi. Sama halnya dalam memberikan jawaban admin juga melihat peraturan daerah. Selain itu admin bersama dengan bupati dan dinas terkait melakukan rapat untuk membuat kebijakan dan langka yang akan diambil.

Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, tidak disarankan untuk menyingkirkan suatu keluhan. Akibat dari perbuatan tersebut juga sangat dipertimbangkan, kerugian bisa saja terjadi, bukan saja pada kelompok karyawan, tetapi juga pada kelompok dan hubungan manajemen dengan serikat buruh pada umumnya (Mulyadi, 2016: 231). Hal ini sama dengan laporan keluhan terkait dengan jalan rusak ini, karena jalan rusak ini merukan jalan yang seharusnya bukan wewenang pemkab. Namun dalam penanganannya, keluhan tersebut tetap direspon. Karena pada dasarnya suatu keluhan tidak boleh

disingkirkan atau diabaikan begitu saja. Pemberian respon juga sudah dipertimbangkan dengan baik, seperti cukup melakukan penambalan seadanya karena untuk meredam emosi warga dan menghindari pelanggaran administrasi keuangan karena jalan tersebut bukan jalan kewenangan pemkab.

2. Keluhan Kerusakan Rumah

Keluhan kerusakan rumah sering dilaporkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara. Kerusakan rumah yang sering dilaporkan yaitu akibat kebakaran dan akibat angin kencang atau tanah longsor.

Penanganan yang dilakukan administrator lapor bupati untuk merespon keluhan rumah rusak tersebut yaitu dengan menggunakan prosedur keluhan diantaranya, selidikilah dengan hati hati, dan berlaku adil.

Selidikilah dengan hati hati, penyelidikan secara hati hati merupakan suatu tindakan yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan perimbangan yang cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh public hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia layanan terima sebelumnya (Mulyadi, 2016: 229). Hal ini serupa dengan tindakan dari admin lapor bupati pada saat melakukan tahapan pemeriksaan, administrator memeriksa kelengkapan dari laporan, mulai dari nama dan alamat. Laporan dari pelapor bisa dikatakan sebagai laporan yang sudah jelas karena pada laporan sudah terdapat nama, alamat serta bukti pendukung. Bukti pendukung pada laporan ini adalah bukti foto dari rumah yang rusak tersebut. Sehingga administrator tidak perlu menanyakan informasi dasar yang dibutuhkan.

Berlaku Adil, maksud dari berlaku adil disini adalah salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada public (Mulyadi, 2016:229). Hal ini terlihat dari admin lapor bupati dengan sigap mengelola keluhan mulai dari memastikan laporan yang

masuk hingga memberikan respon dan informasi kepada pelapor dan masyarakat luas.

Administrator melakukan pengecekan terkait dengan laporan yang masuk agar dinas terkait tidak menanyakan informasi tambahan lagi yang mana dapat memperlambat jalur keluhannya. Sehingga dinas terkait dapat dengan cepat dan mantap untuk memutuskan tindakan lanjutan untuk menjawab keluhan tersebut. Tindakan lanjut yang dilakukan oleh dinas terkait yaitu dengan mendatangi rumah rusak yang dilaporkan dan memberikan bantuan dana untuk perbaikan rumah yang rusak tersebut pada pemilik rumah. Setelah proses lapangan, hasil laporan pada admin untuk dapat diberikan kepada pelapor dan dapat di beritakan di media yang digunakan lapor bupati. hal ini dilakukan karena akan untuk menambah dan menimbulkan rasa kepercayaan pada publik.

3. Keluhan Uang Pensiun PNS

Permasalahan yang disebutkan oleh ketua program lapor bupati selanjutnya yaitu uang pensiun PNS yang tidak diberikan lantaran sudah meninggal. Janda dari PNS Tersebut tidak pernah mendapatkan uang pensiun selama suaminya meninggal. laporan keluhan ini dikirim melalui media sosial facebook. Dalam penanganannya administrator lapor bupati melakukan prosedur pelayanan sebagai berikut yaitu:

Selidikilah dengan hati hati yaitu bertindak yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan perimbangan yang cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh public hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia layanan terima sebelumnya (Mulyadi, 2016: 229). Melihat kondisi tersebut, administrator lapor bupati melakukan pengecekan. melihat apakah ada nama atau alamat lengkap masyarakat yang dilaporkan. Selain itu juga administrator memberikan data tersebut untuk mendapatkan tindakan lanjut.

Berlaku adil, salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena

keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada public (Mulyadi, 2016: 229). Hal ini terlihat dari admin lapor bupati memberikan respon yang mantap setelah laporan di respon oleh pak bupati langsung pada pelapor.

Selesaikan dengan segera mempunyai arti 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. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaksehatan berfikir. Dalam praktiknya pergunakan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi (Mulyadi, 2016: 230). Hal ini sesuai dengan tindakan admin lapor bupati dalam menangani keluhan dari permasalahan Dari keluhan masalah uang pensiun PNS ini. Keluhan uang pensiun PNS ini termasuk dalam keluhan yang cepat untuk diselesaikan. Karena sebelum dinas terkait turun untuk menyelesaikan masalahnya. Bupati sudah terlebih dahulu menemui warga yang dilaporkan. Sehingga laporan lebih cepat terselesaikan dan bukan menjadi laporan yang berlarut larut. Dalam melakukan tindakan yang cepat juga tidak sembarangan dalam pengambilan keputusan untuk memberikan responnya. Bupati terlebih dahulu meminta data seperti nama dan alamat pada admin lapor bupati agar tidak salah sasaran.

4. Permintaan Masyarakat Mengenai Data Pemerintahan

Laporan terkait dengan permintaan data oleh masyarakat menjadi suatu permasalahan tersendiri jika masyarakat meminta data non public yang seharusnya tidak boleh untuk dibuka dan diketahui masyarakat secara bebas.

Dalam penanganannya administrator lapor bupati melakukan penanganan sesuai dengan prosedur pelayanan yaitu merumuskan keluhan, carilah nasihat dalam pengambilan keputusan, dan pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang.

Merumuskan keluhan, merumuskan keluhan ini mempunyai arti menemukan sesuatu hal yang sebenarnya dari pengaduan sebelum mengambil tindakan apapun. Dalam langkah ini penyedia layanan atau wakil perusahaan melakukan pertanyaan pertanyaan yang kiranya relevan dengan keluhan yang diajukan. Segala keluhan tetap harus diterima oleh penyedia layanan, sekalipun keluhan yang tidak nyata,

hal tersebut dilakukan guna untuk memberikan hal yang sama pada setiap masyarakat, serta jika keluhan itu diabaikan akan berdampak pada kesulitan perusahaan atau organisasi itu sendiri (Mulyadi, 2016: 228) Hal ini sesuai dengan laporan tindakan admin yang melihat terlebih dahulu jenis laporan tersebut. Setelah kategori laporan tersebut diketahui dan laporan bukan termasuk kedalam kategori keluhan melainkan hanya bentuk dari permintaan informasi pada dinas komunikasi dan informatika, admin tetap menerima dan memberi jawaban. Hal tersebut dilakukan guna untuk memberikan hak yang sama bagi setiap masyarakat

Carilah nasihat dalam mengambil keputusan, pada tahap ini disebut dengan ketentuan ketentuan akordeon “accordion clauses” ketentuan tersebut adalah ketentuan yang dapat ditafsirkan bermacam macam. Jika ketentuan itu diperlunak, segala sesuatu itu akan lewat, dan jika diperketat, akan menimbulkan banyak keluhan (Mulyadi, 2016: 230).

Melihat kondisi tersebut, administrator lapor bupati melakukan diskusi bersama dengan kepala bidangnya yaitu kepala bidang komunikasi. Diskusi dilakukan dalam rangka pengambilan keputusan dan untuk menghindari kesalahan respon. Administrator meminta masukan pada atasan karena data yang diminta oleh pelapor bukan merupakan data public yang bisa disebarluaskan dengan bebas. serta untuk meminimalisir adanya salah tindakan.

Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, tidak disarankan untuk menyingkirkan suatu keluhan. Akibat dari perbuatan tersebut juga sangat dipertimbangkan, kerugian bisa saja terjadi, bukan saja pada kelompok karyawan, tetapi juga pada kelompok dan hubungan manajemen dengan serikat buruh pada umumnya. Penyelesaian keluhan yang bijaksana adalah bentuk hadiah yang khusus yang dapat memecahkan suatu masalah inti (Mulyadi, 2016: 230). Seperti halnya dengan laporan ini, Jika laporan itu tidak direspon atau memberikan data yang seharusnya tidak boleh disebarluaskan, Dampaknya akan sangat merugikan Pemkab karena masyarakat akan bersikap seperti tidak diperhatikan dan tentunya diskominfo akan terkena pelanggaran hukum.

5. Keluhan Kemacetan

Kemacetan di kabupaten jepara merupakan kemacetan yang terjadi di jam jam tertentu saja. Kemacetan ini biasanya terjadi di jam 7 pagi dan jam 4 sore. Hal ini

dipicu karena banyaknya kendaraan roda dua yang didominasi oleh pekerja pabrik dan anak sekolah. Dari kejadian ini muncullah laporan untuk pemerintahan kabupaten jepara terkait dengan keluhan kemacetan kabupaten jepara. Untuk menjawab keluhan yang masuk administrator melakukan berbagai cara dan prosedur untuk menanganinya. Diantaranya itu dengan cara melindungi hak hak manajemen, dan selesaikan keluhan dengan segera.

Lindungi hak hak manajemen, persejuaan serikat buruh dengan manajemen adalah kebijakan yang dirundingkan mencakup semua hal yang berhubungan dengan upah, jam kerja, dan syarat syarat kerja karyawan dalam suatu perundingan unit tertentu. Merundingkan hak hak manajemen itu penting karena jika hak hak itu tidak diterapkan secara tepat atau tidak konsekuen, atau tidak dilaksanakan sama sekali, hak hak tersebut mungkin dapat menghilang (Mulyadi, 2016: 230).

Sesuai dengan teori yang dipaparkan diatas, pemkab melibatkan pemegang pabrik dalam penanganannya. langkah pemkab untuk melibatkan pemegang pabrik dan dinas terkait dalam menjawab permasalahan penanganan keluhan terkait kemacetan yang di akibatkan oleh banyaknya kendaran roda dua yang didominasi oleh pekerja pabrik. pemegang pabrik dipanggil dan dilibatkan dalam diskusi bersama pemkab dan dinas terkait. Hasil dari diskusi itulah yang akan dibuat sebagai aturan baru bagi pekerja pabrik. Dengan adanya diskusi tersebut akan lebih menghasilkan peraturan yang tepat dan disetujui oleh kedua belah pihak dan mendahulukan pentingnya hak hak manajemen.

Selesaikan keluhan dengan segera, 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. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaksehatan berfikir. Dalam praktiknya pergunakan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi (Mulyadi, 2016:230).

Hal ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh pemkab dan pihak terkait, untuk dapat segera menyelesaikan masalah ini pemkab langsung mengadakan pertemuan dengan pihak terkait untuk mendiskusikan masalah ini. Meskipun dibilang respon yang cukup cepat akan tetapi respon yang diberikan dapat

dipertimbangkan, karena selain cepat respon ini juga telah melewati diskusi yang telah disetujui oleh semua pihak. setelah adanya laporan dan pertemuan tersebut. Peraturan baru langsung dijalankan. Sehingga tindakan ini dapat dengan cepat menjawab persoalan yang terjadi saat ini.

6. Keluhan Kebakaran SPBU

Laporan Kebakaran SPBU yang terjadi pada 08 November 2017 tepatnya pada pukul 20.15 berlokasi di Mayong, Kalinyamatan Jepara. kebakaran tersebut sebenarnya bukan murni kebakaran SPBU, akan tetapi Mobil penjual tahu bulat yang sedang mengisi bahan bakar yang terbakar. Untuk menjawab laporan keluhan yang masuk administrator melakukan berbagai cara dan prosedur untuk menanganinya. Diantaranya dengan prosedur selidikilah dengan hati hati, berlaku adil, selesaikan keluhan dengan segera, Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, Terimalah tanggung jawab kepemimpinan anda.

Selidikilah dengan hati hati, tahapan ini menjelaskan bahwa bertindak yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan pertimbangan yang cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh public hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia layanan terima sebelumnya (Mulyadi, 2016: 229).

Hal ini serupa dengan adanya laporan masuk ke admin lapor bupati yang mengandung informasi yang kurang jelas dan masih diragukan kebenarannya. Langkah yang diambil admin yaitu melakukan pemeriksaan dan penyelidikan dengan seksama terkait dengan kebakaran tersebut. Pemeriksaan dan penyelidikan dilakukan dengan cara mencari fakta pendukung yang didapatkan dari informan informan terkait. meskipun laporan sudah menggambarkan beberapa bukti, seperti bukti foto. Bagi admin foto saja kurang cukup untuk menjadikan suatu informasi lengkap.

Berlaku adil, salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena

keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada public (Mulyadi, 2016: 229). Hal ini sesuai dengan tindakan yang diambil oleh admin lapor bupati. Setelah admin mendapatkan informasi yang konkret. Admin memberikan jawaban dengan mantap sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Selain itu juga untuk menjawab pemberitaan yang tidak benar, administrator memberikan informasi yang lengkap terkait kejadian tersebut melalui facebook. Dengan langkah ini berguna untuk meningkatkan rasa kepercayaan public terhadap kerja pemkab.

Selesaikan keluhan dengan segera, penyelesaian permasalahan dengan segera yaitu 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. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaksehatan berfikir. Dalam praktiknya pergunakan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi (Mulyadi, 2016: 230).

Hal ini serupa dengan tindakan admin lapor bupati begitu ada laporan yang masuk, laporan tersebut akan langsung diproses. Tindakan dimulai dari mencari kebenaran berita hingga memberikan respon pada pelapor. pemberitaan media yang sangat cepat, Membuat administrator bekerja cepat juga untuk dapat menjawab respon pelapor dan menjawab berita berita yang tidak benar. Meskipun direspon dengan sangat cepat admin telah melewati tahapan yang sesuai dengan tindakan yang seharusnya dilakukan, seperti mencari fakta pendukung dan memberikan informasi yang benar melalui media sosial facebook.

Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, tidak disarankan untuk menyingkirkan suatu keluhan. Akibat dari perbuatan tersebut juga sangat dipertimbangkan, kerugian bisa saja terjadi, bukan saja pada kelompok karyawan, tetapi juga pada kelompok dan hubungan manajemen dengan serikat bruh pada umumnya. Penyelesaian keluhan yang bijaksana adalah bentuk hadiah yang khusus yang dapat memecahkan suatu masalah inti (Mulyadi, 2016: 231).

pada kasus ini walaupun keluhan tersebut termasuk dalam keluhan yang mengandung berita hoax, laporan tetap dijawab sesuai dengan apa yang ada dilapangan. Selain itu admin juga mencari informasi serta fakta fakta yang benar dan memberikan informasi yang benar tersebut ke media. Sehingga masalah ini

tidak akan menjadi sebuah masalah yang baru yang dapat menambah masalah lainnya.

Terimalah tanggung jawab kepemimpinan anda, sebagai pelaksana manajemen pada lini yang pertama dari persetujuan serikat buruh dan kebijakan serta peraturan yang terkait dengan masalah masalah hubungan perburuhan, penyedia layanan memahami maksud persetujuan dan mengetahui kebijakan peraturan yang diterapkan. Penyedia layanan disini adalah bentuk dari wakil perusahaan. Berarti penyedia layanan mempunyai tanggungjawab penting (Mulyadi, 2016: 231). Hal ini terlihat dari kerja admin lapor bupati, walaupun laporan keluhan masuk saat diluar jam kerja, admin tetap memproses laporan tersebut, mulai dari mencari info yang akurat dan memberikan informasi yang benar hingga diupload langsung ke facebook lapor bupati yaitu jeparakab goid. Hal itu dilakukan karena jika memberikan pelayanan yang prima adalah tanggung jawab administrator.

7. Permasalahan PLN

Keluhan yang sering di keluhkan diantaranya listrik padam dan diputusnya arus listrik karena tunggakan pelanggan. Keluhan tersebut dikirim melalui berbagai media seperti facebook dan WA. Dalam penanganannya, administrator melakukan beberapa prosedur keluhan. Diantaranya:

Selidikilah dengan hati hati yaitu bertindak yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan pertimbangan yang cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh public hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia layanan terima sebelumnya (Mulyadi, 2016: 229). Hal ini bisa dilihat dari cara kerja admin lapor bupati. Admin melakukan pengecekan fakta fakta dan meminta data tambahan terkait dengan data pelapor. Hal ini dilakukan karena pihak dari PLN meminta data pendukung seperti nama dan No telpon. Agar mempermudah kerja PLN dan dapat tertangani dengan cepat serta tepat sasaran.

Berlaku adil, maksud berlaku adil disini yaitu salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada public (Mulyadi, 2016: 229).

Sesuai dengan teori yang dipaparkan diatas, Respon dalam setiap aduan yang masuk selalu di laporkan oleh administrator lapor bupati pada manager PLN. Dan admin lapor bupati akan terus merespon walaupun aduan tersebut sudah pernah terjawab di informasi yang sebelumnya pernah dishare difacebook atau twitter lapor bupati. Bagi mereka apa yang bisa dijawab akan dijawab. Karena dengan memberikan jawaban pada pelapor akan dapat meningkatkan rasa kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan yang tinggi dari masyarakat tentunya dukungan terhadap program ini juga lebih tinggi.

Peliharalah catatan dengan baik, catatan merupakan dasar administrasi yang efisien. Catatan disini dikatakan sebagai hal vital. Catatan sebagai penyedia dokumentasi tentang keputusan keputusan dan tindakan tindakan dimasa lampau. Catatan juga bisa dibutuhkan sewaktu waktu jika diperlukan guna membenarkan cara menangani keluhan yang sama pada waktu lampau. Dengan catatan, kemantapan dalam menangani keluhan akan dirasa lebih mantap dan percaya. catatan terkait keluhan yang serupa atau informasi yang pernah disebarakan disimpan oleh administrator, gunanya jika sewaktu waktu digunakan dapat dibuka kembali untuk menjawab persoalan yang sama (Mulyadi, 2016: 229). Seperti halnya info pemadaman. Jika ada pelapor menanyakan atau mengirim keluhan listrik padam, yang sebelumnya sudah ada pemberitahuan terkait listrik tersebut, admin bisa langsung menjawab sesuai dengan informasi yang sudah pernah disebarakan atau sudah dikantongi terkait informasi tersebut. Pelapor menanyakan hal itu karena mungkin pelapor tidak membaca atau mengetahui informasi yang disebarakan oleh administrator.

Lindungi hak hak manajemen, persejuaan serikat buruh dengan manajemen adalah kebijakan yang dirundingkan mencakup semua hal yang berhubungan dengan upah, jam kerja, dan syarat syarat kerja karyawan dalam suatu perundingan unit tertentu. Merundingkan hak hak manajemen itu penting karena jika hak hak itu tidak diterapkan secara tepat atau tidak konsekuen, atau tidak dilaksanakan

sama sekali, hak hak tersebut mungkin dapat menghilang (Mulyadi,2016: 230). Hal ini selaras dengan diskusi dan pertemuan dengan sekda dan diskominfo yang dilakukan untuk menyusun atau membuat persetujuan. Guna menjawab persoalan yang terjadi. Dengan adanya diskusi akan menghasilkan suatu kesepakatan yang disetujui oleh kedua belah pihak. Sehingga kesepakatan dapat diterapkan dengan tepat.

Selesaikan keluhan dengan segera, 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. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaksehatan berfikir. Dalam praktiknya penggunaan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi (Mulyadi,2016:230).

Penyelesaian keluhan terkait dengan listrik padam harus diselesaikan dengan cepat. Terlihat dari pemilihan media yang digunakan kedua belah pihak,yaitu admin diskominfo dan manager PLN. WA dipilih agar komunikasi dapat dengan mudah dan cepat. Permintaan data pendukung untuk mencari fakta fakta yang ada juga akan lebih mudah dan cepat. karena pemilihan media yang tepat tentunya dapat mempercepat kerja PLN. Selain itu kasus listrik padam tidak bisa dibiarkan secara berlarut larut, karena listrik adalah suatu hal yang vital dalam kelancaran kegiatan warga.

Dari beberapa prosedur yang telah digunakan diatas. Ada 2 prosedur yang tidak digunakan sama sekali dalam pengelolaan penanganan keluhan Laporan Bupati yaitu Pahamilah maksud ketentuan ketentuan dalam kontrak, dan jangan mencoba menyembunyikan kesalahan. Sedangkan terdapat 1 prosedur yang khusus digunakan pada kanal radio. Yaitu prosedur pendengar yang simpatik.

Prosedur keluhan tentang memahami maksud ketentuan ketentuan dalam kontrak tidak terlihat karena tidak adanya kontrak tertulis terkait dengan program tersebut. Dan program ini hanya disahkan sebagai program pemerintahan yang sederhana sehingga tidak perlu dikhawatirkan akan terjadinya persengketaan antara pemerintah dengan masyarakat ataupun pemerintah dengan dinas terkait, karena program ini sejatinya justru

mempermudah kerja dinas atau instansi terkait. Hal menakutkan tersebut kemungkinan tidak terjadi karena setiap ada laporan yang menyangkut hukum akan langsung dilempar ke pihak yang berwenang, seperti ke kepolisian.

Selain prosedur memahami maksud ketentuan ketentuan dalam kontrak, prosedur lain yang tidak digunakan dalam prosedur penanganan keluhan yaitu jangan mencoba menyembunyikan kesalahan. Maksud dari jangan menyembunyikan kesalahan adalah bila pada praktiknya suatu penyedia layanan mempunyai kesalahan dalam penanganan keluhan, sebisa mungkin penyedia layanan mengakui dan meluruskan persoalan yang terjadi. Karena kejujuran sangat diharapkan oleh masyarakat. (Mulyadi, 2016:231). Hal ini tidak terlihat karena pada praktiknya administrator terhubung langsung dengan dinas atau instansi terkait yang sesuai dengan keluhan yang dilaporkan oleh pelapor. Selain itu peran pemimpin yang kuat dalam monitoring sehingga respon yang diberikan oleh administrator lebih bisa dipertanggung jawabkan. Sehingga bentuk kesalahan kesalahan yang terjadi dalam memberikan respon minim untuk terjadinya kesalahan. Selain itu juga sampai saat ini belum terjadi kasus yang demikian.

Prosedur khusus yang hanya terdapat di kanal radio yaitu prosedur menjadi pendengar yang simpatik. Menjadi pendengar yang simpatik yaitu kemampuan yang menguntungkan penyedia layanan terkait dalam pelayanan keluhan. Seorang atasan atau penyedia layanan dituntut untuk mampu menjadi seorang yang simpatik dan diplomatic guna memberikan rasa bangga public yang memberikan keluhan (Mulyadi, 2016: 228). Hal ini hanya berlaku dalam penanganan keluhan yang menggunakan media radio, dikarenakan penyedia layanan dapat langsung mendengarkan keluhan masyarakat melalui sesi dialog interkatif, berbeda dengan media lain yang kebanyakan hanya melalui media tulisan, seperti SMS, Whatsaap, Facebook, dan Twitter. yang mana masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui telephone pada saat siaran berlangsung.

Dari permasalahan dan prosedur diatas disimpulkan peneliti sebagai berikut:

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 pengirimman 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

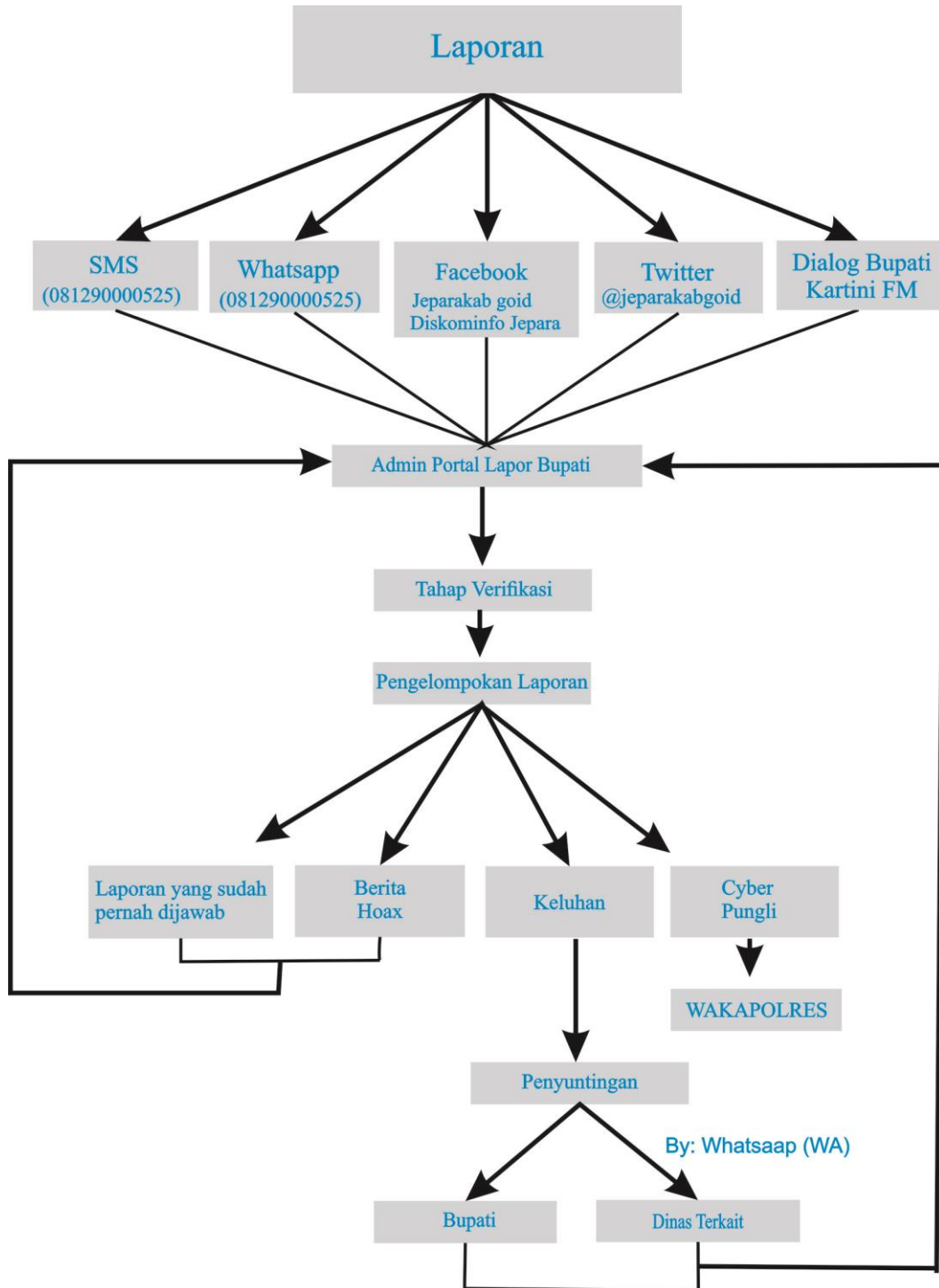
Dikatakan bersifat Publik karena administrator menjawab langsung melalui kolom komentar (jika keluhan yang dikirim pelapor melalui dinding facebook) atau melalui mention pada media sosial twitter.

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 rekapitulasi 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.

Keterangan yang dijelaskan oleh peneliti terkait dengan keluhan dan penanganannya memiliki kesamaan dengan hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian dari wijayanto. Sehingga data yang yang dijelaskan sesuai dengan penjelasan dari penelitian terdahulu. Namun pada penelitian terdahulu tidak menjelaskan cara pengelolaan keluhan secara terpisah. Melainkan hanya menjelaskan permasalahan dan alur penanganannya secara umum. Sedangkan penelitian peneliti menjelaskan keluhan, penanganan keluhan tiap masalah dan alur penanganannya secara umum.

Gambar IV.I

Alur Lapoꝛ Bupati sesuai Standar Operasional Prosedur



Sumber : Hasil dari standar operasional Prosedur peneliti

C. 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 laporan bupati melakukan beberapa aktifitas diatas dalam kegiatan sosialisasi ke Dinas atau instansi terkait dan memprioritaskan kepuasan pelanggan.

Sosialisasi program dilaksanakan untuk memberikan gambaran atau menjelaskan program laporan 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 fokus 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 bawah 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 Laporan 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 atau pelanggan terhadap masalah kenyamanan, kemudahan dan kebutuhannya (Sarah, 2004: 56). Begitupun dengan pemilihan nomor cantik ini. Selain memberikan kemudahan dalam mengingat. Nomor tersebut juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena nomor yang dipilih adalah nomor handphone bukan nomor telephone 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 rumah 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 penggunaanya atau contact center nya. 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 memamanajemani 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 bersama dalam penanganan keluhan, PLN juga berkerjasama 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, 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.

Penjelasan dari strategi komunikasi tidak dijelaskan di penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu hanya menjelaskan pengelolaan keluhan dan pemanfaatan media yang digunakan saja. Berbeda dengan penelitian peneliti yang juga menjelaskan bagaimana strategi penanganan keluhan yang dipakai. Sehingga penelitian dari peneliti lebih lengkap dari penelitian terdahulu yang peneliti buat acuan.

D. 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 merupakan penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi seperti Wide Area, Network, Internet dan Mobile Computing untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang

berkepentingan. Dalam praktiknya, e- government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan public yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan public. (Mulyadi, 2016: 243).

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-governmet) 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 medianya. 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-governmet 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

Good Governace atau pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang diciptakan oleh pemerintah bersama dengan masyarakat, yang mencakup keseluruhan dari bentuk mekanisme, pemenuhan kebutuhan, penggunaan hak, mengutarakan kepentingan dan menjembatani perbedaan antara lembaga lembaga (Sulaiman,2015:133). 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 kondusif 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.

Penjelasan diatas memiliki kesamaan dengan hasil temuan dan pembahasan dengan penelitian terdahulu. Yaitu penelitian dari Nurul. Kesamaan dari penelitian

peneliti dengan penelitiannya nurul adalah keduanya menjelaskan program yang berbasis *E-Government*. Namun pada penelitian dari nurul tidak menjelaskan tujuan dan manfaat E-government dari program yang diteliti oleh nurul. Berbeda dengan penelitian peneliti yang juga menjelaskan tujuan dan manfaat E-government dari program yang diteliti oleh peneliti yaitu program lapor bupati. Sehingga data yang dijelaskan peneliti lebih lengkap.

D. Analisis SWOT

Pada pembahasan ini, peneliti menganalisa kelebihan dan kekurangan strategi penanganan keluhan program lapor bupati kabupaten Jepara, yaitu Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat. Adapun analisis SWOT strategi penanganan keluhan program lapor bupati kabupaten jepara.

1. Kekuatan (Strength)

Program Lapor Bupati memiliki beberapa kekuatan (Strength) pada strategi komunikasi penanganan keluhannya, diantaranya:

- a. penggunaan beberapa kanal komunikasi, penggunaan beberapa kanal komunikasi seperti SMS, Whatsaap (WA), Facebook, Twitter dan radio akan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun aspirasinya, masyarakat dapat memilih media mana yang digunakan sebagai media penyampaiaanya.
- b. Melibatkan pemimpin sebagai pilar utama. Pemimpin dijadikan sebagai pilar utama dalam program lapor bupati tersebut. Dalam praktiknya pemimpin yang dijadikan pilar yaitu bupati jepara secara langsung. Bupati bukan saja sebagai monitoring teteapi juga sebagai pelaku respon.

2. Kelemahan (Weakness)

Program Lapor buapti memiliki beberapa kelemahan (weakness) pada strategi penanganan keluhan lapor bupati, diantaranya yaitu: Keluhan tidak terespon karena pelapor tidak menggunakan prosedur yang sesuai. seperti keluhan yang dikirimkan pelapor melalui kolom komentar facebook, yang mana hal tersebut dapat tidak terespon atau justru masyarakat lain yang menjawab persoalan tersebut. selanjutnya yaitu prosedur yang terlalu berbelit bagi sebagian instansi, contohnya memberikan informasi yang yang kurang lengkap seperti tidak ada

nomor yang bisa dihubungi, hal ini membuat instansi tersebut harus menanyakan kembali terkait kelengkapan informasi keluhan yang mana dapat memperlambat kerja instansi tersebut.

3. Peluang (Opportunity)

Lapor Bupati memiliki peluang (Opportunity), pemerintah melihat peluang yang bisa dimanfaatkan yaitu Teknologi informasi.

Teknologi informasi adalah salah satunya jawaban yang dirasa tepat untuk menjawab permasalahan yang dihadapi di ranah pelayanan keluhan. Teknologi informasi bagi pengelola Lapor Bupati dipandang sebagai sebuah peluang yang besar dan dirasa merupakan jawaban yang paling tepat atas kebutuhan yang dihadapi. Diantaranya:

1. Jumlah pengguna ponsel di jepara terbilang banyak. Pengelola melihat fenomena ini sebagai fenomena yang bisa dimanfaatkan sebagai peluang untuk pemerintah.
2. penggunaan internet yang meningkat, hal ini terlihat dari banyaknya pengguna media sosial di kabupaten jepara, bukan hanya anak muda saja yang menggunakan media sosial tersebut, tetapi juga sudah menyebar ke orang tua bahkan anak dibawah umur.

Fakta-fakta berkaitan dengan teknologi seperti itu kemudian dimanfaatkan sebagai peluang oleh pengelola untuk menyusun strategi penanganan keluhan program lapor bupati dengan memanfaatkan beberapa kanal teknologi yaitu SMS, Whatsaap, Facebook, Twitter, Radio.

4. Ancaman (Treath)

Program Lapor Bupati memiliki beberapa ancaman (Treath), pada strategi penangan keluhan ancaman yang muncul diantaranya yaitu:

- a. Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap kewenangan pemerintah. Masyarakat banyak yang kurang paham wewenang dari masing masing pemerintahan. Contohnya dari masalah jalan rusak. Masyarakat banyak yang tidak mengetahui mana jalan wewenang pemerintahan kabupaten mana yang wewenang provinsi.

- b. Masyarakat Indonesia sebagai orang yang sangat aktif berkomunikasi. Kondisi inilah yang kemudian membuat banyak topik yang dibahas dan berbagai topic yang dipermasalahkan oleh masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan hal yang tidak diinginkan seperti tersebarnya berita hoax dan terjadinya penghasutan yang memancing masyarakat lain untuk bertindak yang kurang pantas.

BAB V

PENUTUP

Bab ini terdiri dari 3 bagian yaitu kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran. Kesimpulan akan memberikan gambaran menyeluruh tentang temuan dan analisis atas masalah utama penelitian yaitu. Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam mengelola keluhan masyarakat melalui portal “Lapor Bupati”. Pada bagian keterbatasan peneliti menjelaskan keterbatasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan Pada bagian saran, peneliti akan berusaha memberikan rekomendasi terkait dengan temuan dan analisis yang telah dilakukan.

A. Kesimpulan

Program Lapor Bupati merupakan sebuah sarana Informasi masyarakat Jepara terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan media sosial sebagai medianya. 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.

Kegiatan pengelolaan lapor Bupati sesuai dengan Standar Operational prosedur peneliti diantaranya adalah Program Lapor Bupati dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bidang komunikasi, seksi pelayanan informasi. Bagian pelayanan informasi inilah yang menjadi administrator, setelah keluhan masuk, tahap selanjutnya yaitu Verifikasi, Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kebenaran laporan, memisahkan laporan yang sesuai kriteria, dan memisahkan laporan yang bersifat sampah (junk), tahap selanjutnya yaitu pengelompokan (laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang akan diproses lanjut. tidak bersifat aduan atau aspirasi, dan cyber pungli), Penyutingan, Proses penyutingan dilakukan oleh administrator pada laporan aduan yang mengandung Bahasa alay, Kalimat typo, Bahasa daerah yang kasar yang

tidak semua orang memahaminya, dan Penulisan yang kurang tepat, seperti semua di tulis pakai huruf besar semua. Tahap selanjutnya Administrator melanjutkan laporan yang bersifat aduan ke bupati melalui media sosial Whatsaap (WA). dan melanjutkan pada dinas atau instansi terkait. Setelah dinas terkait mengelola dan menghasilkan jawaban, langka selanjutnya yaitu mengirimkan jawaban ke administrator, agar administrator dapat segera mengirim pada pelapor. dan yang terakhir evaluasi, evaluasi dilakukan 1 bulan sekali.

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 instasni 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.

B. Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara dalam penanganan Keluhan Masyarakat Melalui Program “Lapor Bupati”, peneliti menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan masih belum sempurna. Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan pelajaran dan refleksi bagi penelitian akan datang dengan tema serupa. Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah:

1. minimnya pra-riset yang dilakukan peneliti. pengetahuan mengenai Lapor Bupati dahulu dan sekarang terhitung minim karena pra-riset yang tidak maksimal.
2. Dalam proses pengumpulan data, waktu pengambilan data masih kurang. waktu wawancara yaitu hanya sebanyak dua kali bersama admin Lapor Bupati dan satu kali bersama manajer PLN, selebihnya melakukan observasi sendiri. Peneliti merasa dua kali pertemuan dengan narasumber adalah waktu yang sangat minim untuk menggali informasi.
3. Sumber data seperti data base laporan keluhan tidak bisa didapatkan peneliti, sehingga peneliti tidak dapat sepenuhnya memeriksa kebenaran dari informasi narasumber. Peneliti hanya memeriksa kebenaran laporan melalui facebook dan twitter dari program lapor bupati.

C. 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 bupati 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:

- Agus, Wibowo & Aris Purnomo. (2007). *Mekanisme Komplain Agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta: Pattiwo dan Access
- Bajari Atwar. (2011). *Komunikasi Konstektual : Teori dan Praktik Komunikasi Kontemporer*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Biagi Shirley. (2010). *Media/ Impact*, edisi 9. Jakarta: Salemba Yumanika
- 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
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. (2005). *Effective Public Relations. Edisi 8*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Davis, Keith., John W. Newstrom. (1985). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Effendi, Onong Uchjana. (1981). *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung : PT. Rosdakarya
- Onong uchjana Effendy. (2006). *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- 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 Sisitem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi

Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup

Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Rumanti, Maria Assumpta Sr, (2002), *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik*, Penerbit PT. Grafindo, Jakarta.

Sigiaan. (2004). *Manajemen Strategis*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

Somad, Rismi., Donni Juni Priansa. (2014). *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. 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.

Susanto, AB. (2014). *Manajemen Komprehensif Strategik*. Jakarta: Erlangga

Widjaja, H. A. W. (1997). *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Perundang Undangan:

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

Jurnal:

Prasetya, Dimas Ramadhana. Damai, Tjahjunulin. *Analisis pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol 2. NO.1 Hal 1151 – 1158

Andari, Nurlaily Evi. *Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam menjalin Relationship Antara Pemerintah Kota Surakarta Dengan Masyarakat Surakarta (Studi Deskriptif mengenai Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalin Relationship antara Pemerintah Kota Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta Melalui Website ULAS Surakarta). eJournal Ilmu Komunikasi. (2015)*

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.

Wijayanto.(2011). “Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang.” Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Semarang.

Larasati, Widya.(2016). “Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informatika dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.” Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Afriani, Nurul.(2012). “Judul Analisis Penanganan KeluhanPelanggan Oleh Instansi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2012.” Skripsi sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Depok, Depok.

Susilowati, Arifah. (2012). “Judul Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta).” Skripsi sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.

Internet :

<http://www.infoseputarjepara.com/2017/01/pemkab-jepara-luncurkan-portal-lapor.html>, diakses 22 Maret 2017

<http://www.murianews.com/2017/01/26/106411/usai-dilaunching-portal-lapor-bupati-langsung-kebanjiran-aduan.html>, diakses 22 Maret 2017

<http://jeparakab.go.id/?p=1345>, diakses 22 maret 2017

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA

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

Narasumber:

Nama : Abdul Haris Farawoman

Jabatan : Kepala Program Lapor Bupati

Tanggal Wawancara : 09 November 2017

Jam : 10.15 WIB

Tempat Wawancara : Kantor bid. Komunikasi DISKOMINFO Kabupaten Jepara

1. saya mau menanyakan terkait program lapor bupati pak, mengapa ada program tersebut dan bagaimana cara kerjanya?

Kebanyakan pemerintahan pusat, pemerintah propinsi itu bermainnya di twitter. Jadi koreksinya lebih enak. Semua berhubungan. Kalau ada keluhan di twitter kemudian nanti di forward ke facebook. Kalau wa, masuk ke pak bos kita yang mengelola, kalimatnya gimana?. Biasanya orang ada kalimat kalimat yang aneh aneh gitu kan, contohnya jalannya rusak tolong diperbaiki, (kalimat tersebut kan terkesan kasar, namun dari kita itu bukan merupakan ancaman atau masalah yang berarti, kalimat yang demikian kita edit dan masukan kesebuah laporan). Jadi lebih menjadi bahasa yang bagus dan enak.

2. Bisa dijelasin gak pak apa lapor bupati itu sendiri?

Program lapor bupati itu muncul pada tanggal 13 januari 2017, baru tahun ini. Semenjak dinas kominfo pisah dari dishub. Kemudian kita berdiri sendiri. Setelah itu ada ide dari Plt. bupati pak ikhwan. Sebelum bupati ini kan dulu pak ikhwan masih ada itu beliau mengeluarkan ide gimana supaya sebuah laporan menjadikan satu pintu, nah satu pintunya itu sekalian tanpa ada anggaran tanpa ada ini itu. Langsung ada ide seperti itu. Kemudian di

launching tgl 13 diluncurkan besar besaran kita, di alun alun. jadi warga datang hari jum,at pagi. Jadi lapor bupati itu kita yang koordinasi dari tanggal 13 januari 2017, kemudian rapat persiapan. Pertama yang kita cari adalah satu nomor cantik, supaya orang orang mudah mengingatnya. Kalau nomornya tidak cantik orang orang juga akan rada malas. Nomornya 081290000525 kan bagus juga. Saya aja hafal. Dulu memang ada beberapa nomor cantik yang suruh kita milih, kita dapat yang pertama itu sim card Prabayar, karena nomor cantik kebanyakan di Prabayar, terus kita beli kemudian kita rubah ke Pascabayar, karena ini milik bupati ini punya Negara LPJ Nya harus jelas. Harus terekam, karena kita rubah tagihannya ke tagihan pemerintah. Situlah kemudian pas pertama kali dibuka itu wow keluhannya luar biasa, sangat sangat luar biasa. Sampai handphone adminnya hampir jebol tapi setelah itu kan kita manajemen. Dibuat manajemen. Pertama yang memegang bukan saya trus akhirnya saya yang menggawangi. Pelan pelan kita jawab dan jawab masyarakat puas karena jawab nya satu satu selesai. Jadi memang yang meresmikan lapor bupati itu Plt. bupati jepara pak Ikhwan sudrajat.

3. Program lapor bupati baru dibentuk oleh diskominfo apa memang sudah ada program lama sebelumnya pak?

Dari diskominfo, hanya sebuah ide mendadak

4. Selain menangani keluhan program lapor bupati menangani apa aja pak?

Kita memberikan pemberitahuan kemasyarakat (pengumuman) paling sering yang kita share itu jadwal info pemadaman listrik, biasanya pln kan memberikan surat ke kami, suratnya pun telat .tapi sekarang sudah ada koneksi via WA (biasanya malam) trus kita melaporkan ke warga melalui facebook yang di forward ke twitter juga. Semenjak itu keluhan listrik mati sudah sedikit. Bagusnya juga dengan ada informasi tersebut warga sudah siap siap. Jadi selain buat keluhan masyarakat lapor bupati juga dijadikan sebagai informasi ke masyarakat. Selain listrik juga memberikan jadwal pemberangkatan kapal ke karimun jawa. Keluhan yang susah itu, pak pembuatan sim buka jam berapa pak? nah itu agak susah karena sudah rananya polisi bukan kita lagi. Namun kita hanya menyampaikan pada mereka kalau

masalah pembukaan kantor jam jam annya itu kan punya rananya masing masing. Banyak juga pertanyaan pertanyaan iseng, tak sedikit juga cakian makian. Tapi memang kebanyakan semua kita tanggapi seperti kata “terimakasih” atau “terimakasih telah memberi masukan”. Kalau udah ada laporan, atau contohnya mbak lapor, “tolong lampu jalan di desa ini mati”. Nah langsung kami laporkan ke bagian yang berwenang, itu cepet kok langsung mereka membuat laporan seperti di foto trus bilang kalau sudah jalan. Langsung kami laporkan ke sang pelapor. Ini loh lampu jenengan (anda) sudah nyala. Mereka mengucapkan terimakasih, Jadi selain menanggapi keluhan warga. Kita juga menyebarkan informasi. Kayak informasi registrasi sim card juga.

5. Ada tim khusus yang mengelola lapor bupati ini?

Tim nya tim sini aja (nunjuk bagian komunikasi) jadi kan gini, (gambar di kertas): keluhan masyarakat ada WA, SMS , FACEBOOK jeparakab goid, twitter, dialog bupati fm. Kemudian setelah ini masuk ke pengelola, kita di seksi PI (pelayanan informasi). Masuk kemudian kita olah. Kita mainnya sudah main detik dan menit. Hari itu juga detik itu juga kita langsung kirim ke dinas terkait untuk merespon keluhan. Alurnya hanya dari keluhan. m, kirimnya kemana? Kirimnya langsung ke kepala dinas. Kenapa ke kepala dinas karena dia langsung ngerti. Kemudian kepala dinas memforward ke bawahannya. Trus di copy paste kirim ke kita. nah kita bisa langsung menjawab masyarakat. Karena itu semua pengelolanya. Pada dasarnya PI (admin tim) dari wa kita balas lewat wa, dari fb kita balas dari fb, dari twitter kita balas memlalui twitter.

6. Seksi pi itu ada pembagiannya lagi gak pak?

Seksi di bidang komunikasi ada 3 seksi media massa, seksi publikasi dan dokumentasi yang biasanya masang baliho baliho publikasi, dan seksi pelayanan informasi tentang keluhan masyarakat informasi public.

7. Factor yang mendasari adanya program lapor bupati ini itu apa pak ?

Selama ini keluhan masyarakat. jepara belum punya wadah keluhan masyarakat. Yang ada baru lapor hub. Punya provinsi yaitu jateng terus yang "LAPOR" yang punya presiden. Tapi disini skupnya kan propinsi yang ini (sambil nunjuk ke bagian propinsi jawa tengah) dan ini berskup nasional dan belum terintegrasi. Dan masih bentuk web dan jarang di sosialisasikan. Lapor bupati kan sudah di sosialisasikan. Silahkan nih lapor kesini. Tapi jangan kemudian lapor aneh aneh. Karna bukan rananya kita. Banyak yang aneh aneh seperti minta pekerjaan, akhirnya pertanyaan kayak gitu kita alihkan dengan informasi tentang job fair yang akan dilaksanakan di bulan November ini. Kita arahkan kesana, persiapkan diri kalian. Kalau ada itu kami kasih informasi. Seperti juga pesta rakyat yang kami informasikan melalui facebook dan twitter. Kalau twitter langsung naik karena memang twitter jangkauannya lebih luas dan mudah untuk ke tingkat nasional. Apalagi twitter jepara kab sudah memperoleh bintang biru dari twitter yang artinya twitter jepara kab sudah diakui oleh twitter. Tinggal facebooknya aja yang belum karena memang facebook agak susah.

8. Kenapa portal bupati dibuat sedangkan disetiap lembaga atau dinas lainya sudah ada layanan aspirasinya, seperti melalui customer servise atau melalui lembaran kritik dan sarannya?

Kebanyakan belum ada makannya kita buat satu pintu, kenapa dibuat satu pintu biar pak bupati tau apa yang dilakukan bawahannya. oh ya bupati disini mantau siapa yang tidak responsive, siapa yang tidak ini. Mohon dijawab setiap kali pak bupati selau bilang dijawab ya dijawab yaa. Jadi dipantau pak bupati memang. Pertanyaan pertanyaan yang masuk kita laporkan ke bupati. Baik by WA atau melalui laporan kita, kita rekap trus kita minta diskusi sama beliau nanti dibaca dan dimintai jawaban ke masing masing dinas terkait dan lembaga terkait. Diberikan catatan. Jadi ini kan dijadikan sebagai suatu dorongan buat kepala kepala kepala dinas bertanggung jawab apa yang dia gawangi. Mungkin itu aja. Nah itu kalau hanya setengah setengah kan bupati gak tau. Contohnya dinas perhubungan saja. Dia buka cs sendiri jadi selama itu

ada keluhan keluhan di dishub upamanya. Tapi tidak direspon, siapa yang mau bertanggung jawab. Sedangkan bupati gak tau. Nah seandainya sini (pak bupati dan diskominfo) tahu bisa nekan sini kan. Jadi dibuat satu pintu dan sekarang sudah disetujui oleh pimpinan pimpinan. bupati juga bisa nanya, contohnya kamu di kasih uang jajan ibu tapi diminta adek nah ibu bisa negur adek untuk dikembalikan. Gituuu. Jadi ada monitoring juga. Pak bupati bisa langsung monitoring. Nah kenapa tidak dibuat parsial dibuat satu pintu, supaya ada punishment atau dorongan. Ayo kamu bertanggung jawab enak enak aja kayak gitu. Dan tidak sedikit bupati menegur kepala dinas.

9. Laporan bupati ini kerjasama pln pu atau lain sebagainya gak pak?

Iyaaa PLN, Polisi, kodim,

10. Kalau kita lapor ke PLN sendiri responnya laporan cenderung lama, nah bagaimana laporan bupati bisa memastikan respon yang cepat sesuai dengan janjinya yang kurang dari 24 jam?

Iya pernah, sering kok, jadi gini ada laporan laporan ke 2919591523. Ini kan gangguan jika mereka tidak bias menelpon kesini akhirnya kelapor bupati . nah laporan bupati langsung nanya, masuk ke laporan PLN melalui WA. ini kan bukan no WA kan ? yang laporan bupati kan no WA, nah laporan bupati sudah punya NO wa manager PLN Langsung. Dengan cara itu PLN langsung memberikan respon balik, contohnya PLN minta nama pelapor dan bla bla bla. Laporan ini terkait dengan listrik salah satu warga yang padam sedangkan yang lain nyala. Berarti hanya rumah dia kan yang ada gangguan. Nah biasanya kalau ada kasus gini PLN minta no pelapor biar langsung bisa dihubungi. Tp kita tidak serta merta kasih nomornya, kita minta ijin ke pelapor, “PLN minta nomornya jenengan”. karena bagi saya nomor hp adalah privasi tidak boleh sembarangan kita berikan. nah kalau sudah sama sama deal kita sudah terikat hukum UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Karena setiap ada bukti digital, Disitu sudah ada undang undang ITE kan kayak gitu. Trus ada lagi umpunya laporan disatu desa ini padam. Disini kami langsung lapor ke PLN dan lebih seringnya mereka langsung mengiyakan. Iya pak disana lagi ada pemadaman. Travo di titik ini terbakar atau ada pohon tumbang. Kita gak serta

merta langsung melaporkan hal itu saja. Kita juga menanyakan estimasi berapa jam? Estimasi mungkin satu jam an pak. Trs kami lapor ke pelapor atau langsung membuat informasi terkait pemadaman listrik tersebut. Jadi begitu mereka. Kita gak main by call, kalau call kan gak ada rekamannya, kita gak ada buktinya. Malaslah ngerekam2 banyak membutuhkan data yang besar (hardisk). Itu contoh PLN.

11. bisa kerjasama baik seperti itu apakah ada dorongan dari bupati biar PLN cepat dalam merespon atau gimana pak?

Iya pernah pas awal pembukaan lapor bupati itu paling banyak itu sekitar 50 persen keluhan listrik padam . dan akhirnya beliau dipanggil, karena merasa itu daerahnya saya, PLN tamu disini kamu harus ngebaikbaikin warga saja. Dan akhirnya dipanggil akhirnya ada komunikasi langsung dipertemukan dengan kita, pak bupati, PLN dan pimpinan pimpinan langsung kita diskusi disitu. nah dari siitu langsung terjadi komunikasi by WA.

12. Pas launching masyarakat bisa tau itu melalu apa pak?

Kita semua websiter, Fb, twitter, radio, media massa

13. Ada panggilan khusus gak pak buat pelapor?

Bebas, kadang ada yang alus, kadang malah pak bupati yang responsive minta no pelapor. oh ya pak bupati juga berhak mendapat no pelapor jika ada hal hal yang penting dan terikat kemanusiaan yaa. seperti korban rumah kebakaran, nenek nenek yang tinggal sendiri. Hari itu juga pmi berangkat. Ada juga janda yang ditinggal meninggal suaminya padahal suaminya PNS, tapi tidak pernah mendapat uang pension. Dari laporan itu pak bupati langsung mengelola itu. Mulai di Tanya alamatnya dan pak bupati langsung kesana sendiri. Jadi gini penanganan keluhan tidak serta merta kita publikasi ada yang juga silent, pak bupati juga tidak mau istilahnya media tau. Jadi banyak juga hal hal nyinyir kalau lapor bupati tidak merespon ini ini, masalahnya ya itu pak bupati tidak menginginkan semua respon di publish. Masa masalah kunjungan ke rumah nenek nenek yang tinggal sendirian dan rumahnya udah gak layak atau Cuma sekedar takziah kan kesannya kayak pencitraan, nanti di nyinyirin

lagi. Bisa jadi juga jatuhnya riya kalau dipublikasikan. Meskipun begitu kita tetep punya laporan ini loh udah ditangani.

14. Cara membalas keluhan itu privat apa terbuka?

Ada yang bersifat terbuka ada yang privat yang terbuka missal rumah terbakar, listrik padam, kalau bantuan orang sakit gak mungkin. Biasanya juga setelah kita respon pelapor merespon bukan hanya bilang terimakasih tapi juga biasanya memfoto contohnya jalan rusak. kemudian udah diperbaiki, kita tunggu respon dia, dia berterimakasih atau ga, sebenarnya kita gak butuh makasih dia. Ternyata dia berterimakasih. Foto nya dikirim ke dinas terkait kemudian dinas terkait, kerjakan, selesai. Saya sampaikan juga kedinas terkait itu juga masalah ini loh ada warga terima kasih. nah fotonya di kirim ke kita. Dan itu bukan hanya berhenti di kita. Kita juga melaporkan ke dinas terkait. Ternyata respon masyarakat sangat baik pada dinas terkait.

15. Ada gak sih pak perbedaan pengelolaan dari beberpa kanal tersebut pak?

Sama aja kok, kan kalau ini buat masalah keluhan emang banyak keluhan. Laporan bupati ini kan 1. Informasi jepera, lewat fb, kalau twitterkan karakternya dikit, biasanya kita buat untuk info info sekilas. Tapi kebanyakan kalau keluhan kan di mentions itu kan. Tiap hari kita di mentions, nah dari situ kita baca. Ada gak keluhan buat kita? Kadang mentionsnya itu dari pak ganjar. Pak ganjar sering “monggo dibicarakan sama jepera kab”. Monggo dibicarakan sama ini ini ini, kalau pak ganjar udah mentions kan mau gak mau kita harus cepet jawab. Selain mentions juga ada DM, inbox lah kalau bahasa facebooknya. Oh iya. Dialog ada di setiap minggu, biasanya dialog pagi, bupati menyapa, keluhan keluhan yang masuk kita rangkum juga disitu, kalau dijawab pak bupati langsung ya udah, kalau belum kita rangkum dan forward ke dinas terkait. Karena memang dialognya kan udah dijadwalkan sesuai tema, tapi ada keluhan yang keluar dari tema itu. Telpon kan gak mau tau. Malah tanyanya persijap. Ya kita tampung. Kadang pertanyaan yang kita siapin bubar semua gak ada yang kepace.

16. Ada gak pak strategi biar lapor bupati ini programnya jalan? Selain tadi kan bapak bilang ada no cantik, selanjutnya adalagi gak pak?

Sinyal, responnya, SOP, sop memang belum ada karena mendadak. Insyaallah tahun depan baru kita harus ada dengan standard standarnya. Sekian menit sekian hari harus ada standarnya. Tapi memang dulu instruksi dari pak ihwan, kalau ada instruksi tanpa berkoar koar silahkan dijawab. Atau kalau tidak bisa silahkan ditutpi tanpa harus menjelaskan. Ya kayak tadi oh itu jalan rusak, oh itu ada jembatan rusak. Jawab aja sudah dilaporkan ke dinas terkait.

17. Jadi SOPnya belum ada ya pak?

Belum, tapi gak ada sop nya pun sudah lancar, jadi gini dikami itu ada yang namanya PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) ini fungsinya sama dengan UU KIP (keterbukaan Informasi Publik) kan sudah ada ruangnya disitu kan ya. Itu kita yang kelola. Apapun data yang masyarakat butuhkan silahkan minta ke kami. Terkait informasi apa saja. Pada tahun 2016 itu meningkat drastis. Tetapi pada saat portal lapor bupati dibuka, tahun 2017 hampir dikatakan 0,1 persen data yang masuk, padahal sebelum ada portal lapor bupati ini tiap hari bisa puluhan data yang masuk. Jadi sangat sangat membantu. Dan sekarang malah nganggur. Kenapa ? karena semua by WA, WA kan orang gak perlu buka laptop. Gak usah buka email, biasanya orang kan gak mau ribet. Kalau PPID kan lama, harus buka email, ngeprint laporannya, ngirim ke dinas terkait, baru balas lagi kan repot yaa. Kalau wa kan enak, copas kirim ke anak buah ke dinas terkait sudah beres. Sejak itu PPID nganggur. Strateginya apa? Ya itu respon jawaban cepet. Tidak sebagai formalitas.

18. Kemarin saya baca, baru berapa hari dibuka responnya sudah luar biasa gitu pak, kalau gak salah 90 sekian laporan ya pak?

Mulai memperbaiki ininya dia. Iya, paling banyak PLN, Tapi PLN pelan pelan sudah baiklah ya. Pelan pelan sudah baik. Ada juga orang yang dari awal nyinyir mulu tiap kali kita beri jawaban selalu tidak puas dan buat kontroversi, ternyata setelah kita lacak, memang ada unsur politis. Tapi gak

papa lah namanya juga manusia. Saya sih hanya menjalankan tugas. Tapi memang tidak semua laporan yang kami respon. Ada beberapa yang tidak kami sampaikan ke pak bupati. Kayak oh ini cukup diselesaikan di level kita saja. Kenapa begitu karena kita sudah mempunyai datanya. Kan banyak pertanyaan yang diulang ulang. Missal warga ini nanya ini trus ada warga lain yang nanya serupa gitu. Kayak dulu jalan di depan indomaret jl. Shima itu kan hancur abis abisan, itu kan rusak. Ada laporan. Kita gak bisa perbaiki kalau kita perbaiki kita salah. Kenapa? Itu jalan milik propinsi. Itu jalan nasional. Tapi yang dihajar kan kita. Masyarakat tidak tahu. Nah dari situ masyarakat kita beri tahu itu jalan bukan milik kami. Tpi kami sudah koordinasi sama pihak propinsi terkait masalah itu dalam waktu dekat ini. Waktu dekat ini kan masyarakat gak mau tahu ya makanya laporan atau pertanyaan terkait jalan itu sering dilaporkan berulang ulang. Dan sangking seringnya yang nanya sampai kita hafal dan akhirnya pak bupati ikut bingung akhirnya kita tambal seadanya. Itu juga masih dibulli ini itu. Karena memang kalau kita perbaiki kita salah karena itu nanti masuk kepelanggaran administrasi keuangan. Pak bupati gak mau main main disitu kan. Jadi luar biasa kemarin itu apalagi dulu jepara terkena imbasnya wisata jeglongan sewu (jalan yang berlubang). Ya sama. Jalan bukan jalan nya kita itu jalan propinsi. Tapi kita yang dihabisi. Luar biasa disini. Banyak yang kirim foto kubangan itu. Akhirnya kita beri tahu, ini sudah dianggarkan di APBD perubahan propinsi bukan jepara, dan adakan diperbaiki sama mereka. Jadi membuat masyarakat sabra itu susah dan sekarang gini contohnya lagi pabrik. Gak ada pabrik bingung cari pekerjaan. Dibangun pabrik bingung apa yang terjadi, macet luar biasa. Dibangun pabrik kok gak mikirin jalan raya. Akhirnya keluhannya direspon sama pimpinannya. Pimpinan pabriknya dipanggil disuruh mundurin waktu masuk dan pulangnyanya. Kita gak bangun lapangan kerja salah, gak bangun apalagi. Itu fungsinya portal, yaitu mencari solusi akhirnya dipanggil. Awalnya kan jam 7, jam 7 kan bareng anak anak sekolah. Yaudah akhirnya mereka masuknya di undurin.

19. Ada gak sih pak kayak skala prioritas gitu?

Gak ada, kita semua anggap sama. Kayak semalem rame loh yang kebakaran pom bensin mayong. Padahal gak kebakaran. Kita ada laporan

masuk pom bensin mayong kebakar. Kita kaget juga kan. Kita cari info, bukan pom bensin yang kebakar, tapi di media ngomongnya udah kebakar dan rame banget. Pada jam 20.15 sampai jam jam nya kita ngerti juga. Itu sebenarnya ada mobil tahu bulat ngisi bensin, dan bensinsinya netes trus terbakar tapi cepet dipadamkan oleh petugas pom bensin. Cepet banget. Tapi yang namanya banyak orang dan sempat fotokan lain cerita. Foto ngeshare. Itu kita masukkan ke masalah hoax atau tidak. Kita memberikan pelajaran bagi masyarakat. Kalau seumpama itu masih simpang siur, bisa ditanyakan ke kami. Kadang kita yang naya, itu benar gak beritanya. Jadi semua kita anggap sama. Kecuali kalau laporannya bersifat pungli, langsung kita forward ke tim cyber pungli. Sudah ada yang digawangi oleh polres langsung. Polres kadang bingung karena yang dilaporkan kebanyakan orang orang polresnya. Kita gak peduli yang penting kan kita sudah nampung dan laporkan ke tim. Ya mau perbaiki mau menangani yang penting yang padamkan masalahnya harus mereka.

20. Kalau misalkan kita ngadu ke facebook misalnya. Apakah kalimat kalimat kita ada yang dirubah buat laporan atau tidak?

Biasanya kalau facebook malah orang orangnya lebih sopan. Beda kalau WA, kadang hurufnya besar semua. Kita ada edit lagi. Jadi semua yang masuk kita edit kadang ada yang typo juga. Kadang kita juga sering typo.

21. Misalkan kita udah lapor trus sampai 24 jam lebih gak di respon?

Minimal kita respon maksih sudah melaporkan ini, kita belum pernah tidak merespon sama sekali walaupun Cuma makasih sudah melaporkan ini. Kurang dari 24 jamitu kan dari kita, kalau dinas terkait kan beda beda. Tapi masih dipantau oleh pak bupati. Kalau laporan itu sudah dirasa kita terlalu lama, pak bupati yang akan menegur langsung.

22. Hambatan yang sering muncul biasanya seperti apa pak?

Hambatannya biasanya kalau sudah Tanya maslah pribadi, contohnya pertanyaan “pak bupati bener mau maju ke propinsi?” kita jawab apa? Kita kan gak tau mau jawab aja. Ya doain aja semoga lancar.

23. Biasanya ada yang lapor masalah kepolisian gak pak?

Banyak, masalah sidik jari. Trus ada yang nanya kok kantornya tutup hari sabtu,nahhh masa kita buka. Kalau pak bupati itu, kalau udah ada yang luar bukan dibawahnya dia biasanya suruh ita yang koordinasi. Kayak polisi dan PLN.

24. Ada evaluasinya gak pak?

Ada, biasanya evaluasi telat bayar tagihan. Yang bayar kan secretariat. Telat di block kita. Makanya tadi saya ingatkan. Tapi memang ada juga telpon masuk yang tidak angkat atau respon. Telpon masuk cut, masuk cut. Ada yang susah tuh gini, udah kita kasih jawaban. Saya minta contoh proposal pak, minta soft filenya pak. Sudah kami respon bukan kewenangan kami. Tapi tetep ngeyel pelit lah apalah. Terus kami jawab, maaf mas kerjaan kami kan bukan hanya ini. Masa proposal harus minta. Jadi memang harus mengatur kata kata. Kadang kalau sebelum jawab laporan masyarakat kita harus apa dulu.kalimat yang keluar yang baik dan bener kayak gimana.

25. Biasa evaluasi dilakuin dalam waktu berapa bulan pak?

Sebulan sekali, kadang kalau pada sibuk maksimal tiga bulan.

TRANSKRIP WAWANCARA

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

Narasumber:

Nama : Haris

Jabatan : Administrator Program

Tanggal Wawancara : 09 November 2017

Jam : 11.45 WIB

Tempat Wawancara : Kantor bid. Komunikasi DISKOMINFO Kabupaten Jepara

1. Saya mau nanya gimana respon atau alurnya gitu pak?

kebanyakan kalau inbok nanyanya agak berat, nanyanya e ktp tetep saja kita katakan berulang ulang, ktp problem dari pusat. Kebanyakan kayak gitu. Inbok kebanyakan e ktp. Kita slow respon. Ada yang tidak kami respon, karena dia nanya meminta data turis yang ada di Indonesia. Kita mau jawab apa? Gak bisa kan? Yang ngerti kan kemenlu, yang inbok mahasiswa, meminta data kayak kamu ini, trus ada yang minta data lagi masalah IMB. Kalau anda minta data harus sesuai dengan UU keterbukaan informasi publik. Jadi jengenenan bisa minta data dengan procedure 1, 2,3. Inbok kan tidak terpublish di timeline nya kita yang tau kan hanya admin dan pelapor tapi kita tetep merspon makasih pak, wah responnya sangat senang sekali dari masyarakat dengan adanya jawaban balik dari pelapor. Kan kalau Tanya terus direspon kan rasanya senang sekali kan. Apaalagi messege pak ganjar trus pak ganjar mesegge balik kan seneng ya sebagai masyarakat. trus yang ke dua masih aja ada yang tidak percaya tetang facebooknya jepara kab, dengan begitu kita link kan facebook dengan twitter karena memang twitternya sudah diakui. Karena memang biar intens juga facebook sama twitternya. karena twitternya kan udah terverifikasi juga kan, jadi lebih resmi dan lebih gampang untuk percaya. Kita lagi pelan pelan agar bisa diakui oleh facebook.

2. Kalau difacebook misalkan kita ngetag nih pak, balesnya itu langsung dikolom komentarnya atau melalui mesegge?

Di reply langsung. Biasanya kan ada yang nanya di timeline kayak baru pagi kemarin kita ngeshare masalah listrik padam inin ini, kan trus banyak komentar kok padam terus ini ini ini trus kita bales kita share masalah ini biar masyarakat siap. Kita langsung reply dikomentarnya dia. Jadi kita tidak membuat koment baru. Komentnya satu leplynya yang kita banyak.

3. Apakah ada base masyarakat yang ngadu pak?

Data base ada, kita pake google form, nah itu data base yang paling sederhana itu untuk ngerekam untuk alporan ke kabupaten. Sepeti yang saya bilang di awal ada rekaman selain digital, kita ada rekaman print nan.

4. Kenapa milih google from pak?

Karena google form data base yang paling mudah dan sudah sangat cukup kalau buat laporan macam lapor bupati ini.

5. Apakah ada pemantauan

Biasanya kali kali waktu aja untuk pemantauan kalau ditwitter kita dipantau kalau kita gak respon, dengan yang namanya kemala kan ada open tiket. Paling berat mamng ditwitter. Beratnya karena procedural aja. Yang harusnya Mention ke @jeparakabgoid masalah bangunan liar tapi di mentionnya pak ganjar secara otomatis kita ke open tiket. Open tiket dipropinsi. Dan ini harus kita close. Closenya gimana? Kita yang jawab aja. Kita harus menjawab via websitenya kemala jateng.go.id. kita yang agak susah memang di witternya ini. Kadang kita mantau di timelinenya kita trus di inboknya kita. Istilahnya kita menutup tiketnya kita. Walaupun kita jawab di timelinenya kita. Kalau dsini belum kita close tetep kita kena teguran dari gubernur.

6. Biasanya ada berapa laporan pak dari masing masing media?

Tidak setiap hari, paling seminggu sekali dari masing masing media. Paling yang via wa hamper setiap hari ada. Satu atau dua pasti ada. Kalau facebook paling ya masalah PLN.

7. Tadi itu bentuk dari identifikasi apakah itu masuk keluhan atau tidak ya pak?

Iya kadang kan kita verifikasi, sebenarnya itu berita dari luar tp mereka belum tau gitu kan? Kita beritahu itu hoax itu gak bener beritanya. Trus ada lagi masalah wewenang. Oh itu bukan wewenangnya kita. Kita beritahu mereka biar mereka ngerti. Kayak masalah jalan juga. Kita minta maaf itu jalan bukan jalan kewenangan kami. Kan kayak gitu kan. Kalau sudah masalah cyber pungli ntah bener atau tidak kita langsung lempar ke tim cyber pungli yang digawangi langsung oleh wakapolres. Laporan pungli itu banyak loh.

8. Ada berapa orang sih pak yang mengurus portal lapor bupati ini?

Satu tim dibagian komunikasi. Ada 3 saya, pak arif sama mbak novita

9. Ada tugas khusus gak pak bagi masing masing orang?

Mbak novita yang rekap, saya admin, pak arif yang koordinator. Kan tadi pagi saya koordinasi sama pak arif. Pak ini ada laporan masuk gimana? Saya harus konsultasi sama beliau dulu. Kenapa ditanya. Ya monggo pak bisa dibaca ini laporannya. Dan beliau kaget. Laporan yang masuk itu agak serius. Masalahnya gini. Ada orang yang memberi laporan masuk ke kita ternyata orangnya itu apa yang dia minta berbeda dengan data yang ada dilapangan. Dan dia minta data lain yang tidak boleh dibuka. Oh ya udah kita beritahu ke orangnya. Kalau menurut undang undang dinas tidak boleh ini ini ini.

10. Ada pelatihan khusus gakbuat admin?

Gak ada

11. Masuknya kan ke dinas dinas terkait. Nah itu adminnya gimana pak? Ada adminnya tersendiri apa gimana?

Adminnya langsung ke kepala dinasnya, biar dia langsung tahu masalah yang ada dan mengetahui kalau ada laporan ini tentang dinas saya

12. Ada gak sih pak tips atau trik buat mberikan jawaban atau respon kepada masyarakat?

Ada, kita buat seolah olah pimpinan yang menjawab. pak bupati yang jawab dengan menggunakan kata kata yang halus, kita bisa pake kata kata jawa yang menyanjung mereka, pake kalimat kalmat matur suwun, dll. Kan mereka merasa oh iya, ada perberdaan untuk kelas A. Itu strategi komunikasinya kita. Strategi gimana masyarakat puas dan senang dengan program ini. Banyak yang mengira ini adalah respon langsung dari pak bupati. Ada yang wa sealmat

malam pak bupati... asslamu'alaikum bapak bupati. Itu sering. Tapi kita tetep jawab wa'alaikum salam. Walaupun itu bukan dari bagian keluahn. Ala hal kecil deikian yang justru membuat masyarakat sangat senang dengan adanya program ini. Dan biar masyarakat mengerti kalau ni seolah olah no nya pak bupati. Bsnyak orang yang gak percaya tapi jawaban yang seperti itu kan gimana caranya ? kita melihat gaya pak bupati ngomong. Sama kayak sebuah film, dia bisa ngehack presiden hanya karena dia menirukan cara ngomong dan presiden tersebut. Sebuah film itu ada baiknya tp juga ada jeleknya. Tergantung orang melihatnya dari segi yang mana. Tp saya hanya melihat dari strateginya. kita lihat gaya pidatonya jokowi sama sby, berbeda banget kan? Dari wibawanya juga berbeda. Dinas menjawab dengan gaya pak bupati yang adem pake bahasa jawa yang santun. Sampai saya harus kurusus bahasa jawa yang santun sama beliau beliau yang ahli dalam bahasa jawa.

13. Adminnya Cuma satu pak?

Dua saya sama yang pegang facebooknya DISKOMINFO,

14. Berarti evaluasinya bareng sama tim?

Iya

TRANSKRIP WAWANCARA

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

Narasumber:

Nama : Jaya
Jabatan : Manajer PLN kabupaten jepara
Tanggal Wawancara : 22 November 2017
Jam : 15.15 WIB
Tempat Penelitian : Kantor PLN Jepara

1. Selain penanganan keluhan ada kerjasama apalagi dengan pemkab jepara pak?

Jadi kalau sama pemkab sih kita pernah dibantu ini masalah edaran surat edaran untuk kegiatan potong potong pohon. Karena dulu facebooknya jepara kab itu banyak dapat keluhan mati listrik itu sehingga kita kan pernah di audiensi kemudian dipanggil oleh sekda waktu itu trus ditanya kondisinya seperti apa, kebetulan dari pemkab sih kita dibantu ada surat edaran dari pemkab adanya surat edaran yang berisi membantu pln dalam kegiatan PLN. Itu aja kemudian dengan adanya jepara kab itu jadi dari kominfo menyampaikan dulu awalnya kita ditarik, saya ditarik grup nya kominfo sana kan, kemudian lama kelamaan saya ini, dari pada gak efektif kalau ada laporan yang perlu saya tindak lanjuti saya tindak lanjuti. Jadi memang kalau ada laporan dari WA lapor bupati langsung WA saya saja. Kalau digrup takut ketumpuk atau gak kebaca sama saja. sampai saya tindak lanjuti, pelanggannya di telpon sampai selesai. Kemudian kalau ada info pemadaman, di WA nya jepara kab itu saya kasih informasi resmi, saya kan ada informasi resmi yaitu surat tapi untuk via WA juga kita gunakan. Tujuannya sama jepara kab ternyata di facebooknya jepara kab diupload di facebooknya jepara kab. Sehingga corongnya PLN yaitu jepara kab. Karena apa karena mungkin kalau jepara kab kan pasti anggota anggotanya kan masyarakat luas jepara. Dari pada saya nyari anggota trus bikin facebook lagi gak efektif, nanti yang nge add

siapa, yg nge add pasti orang orang tertentu saja. Nah maka dari itu saya titipkan info tentang pemadaman ke jepara kab. satu hari sebelumnya untuk 3 hari kedepan jadi kan dishare di jepara kab. Sebenarnya jadwal itu mau tak kasih jauh jauh hari tapi efektifitasnya berbeda, misal padamnya rabu kamis jumat sabtu minggu, biasanya kami ngasihnya itu selasa. Kenapa kalau kita terlalu jauh jum,at misalnya, nah kalau gitu kan nanti ketumpuk kalau deket deket kan lebih enak. Tujuannya untuk meminimalisir informasi yang tidak sampai pada masyarakat tentang listrik padam. Kalau keluhan selama ini dari jepara kab langsung di forward, contohnya kayak gini, (nunjukin hp). Tp laporannya jarang. Mungkin sudah dikasih tau yaa udah gitu yaa, jadi kalau lagi banyak satu dua,

2. Berarti proses respon dari PLN dan pemkab bersifat cepat dan langsung ya pak?

Ya saya langsung WO kan, karena kita gak pake system WA. gimana. Maksudnya? kita kan sudah ada system sendiri kontak center 123 kontak center nomor telfon masuknya mana membuat berita kerja langsung, itu tehnik kamu, kalau diteknik itu tindak lanjut gak selesai namanya kan eskalasi ya, nah itu nanti dikirim ke manajer jadi kenapa kok gak selesai, apakah ada kendala yang berarti, padamnya banyak apa Cuma satu rumah itu, jadi kita dapet infonya disitu, biasanya jepara kab kan ngasih info pak ini laporan padam desa krapyak sejak minggu siang, nah saya minta nomor hp nya (pelapor). biar kita bisa langsung call back terus check lapangan. Cuma memang kita yang belum kan ini no pribadi saya, yang belum itu kalau banyak tugas respon balik kita misalnya udah selesai ditangani sesekali memang saya gak sampaikan atau laporkan lagi. Lalu lintasnya kan memang padat ya, mereka kan juga dapat keluhan dari masyarakat dan yang lain ya, kalau kita kasih itu nyel nyela kan repot mungkin ketumpuk atau apa, yang pasti intinya kalau ada keluhan dari pemkab kita langsung respon sampai selesai. Jepara kab sebagai corong yang bermanfaat, orang orang kan kebanyakan juga pake facebook makanya kita sampaikan di jepara kab.

3. Biasa keluhan tentang apa pak?

Biasaya mati listrik, sama ini, diputus listriknya karena menunggak mungkin petugas kita kurang sopan atau keras. Kalau sudah nunggu petugas sudah datang, petugas pasti bilang diputus karena nunggu udah gitu aja. Kalau

sudah nunggu 2 hari trus sudah didatangi petugas harusnya kan sudah ngerti dan segera membayar.

4. Yang megang wa nya bapak sendiri apa ada admin sendiri?

Gak itu wa saya sendiri, Karena PLN unit itu belum ada korporasi. Mungkin kalau udah ada korporatnya beda. Nomor itu nanti ya kalau ada kejadian kartu hilang atau saya ganti nomor saya sampaikan, dan kalau saya sudah berhenti nanti juga saya lampirkan dan saya infokan tentang program kominfo ini.

5. Dari pemkab ini ngebanu kerja PLN gak pak?

Dalam komunikasi ngebanu ngebanu sekali, kan memang itu terencana. Dulu sebelum ada program ini itu kita gak ada info seperti itu. Adanya ngingo kepelanggann pelanggan kalau rumah tangga itu gak pernah ada, makanya kalau ada pemadaman wah telfonya gak berhenti makanya masyarakat berpandangan PLN sok sibuk terus, gak mau respon dab bla bla bla. Dengan adanya jepra kab ini masalah seperti itu selesai. Pemadaman, promo pln. Saya share, tujuannya sih secara gak langsung biar diupload difacebooknya. Waktu itu belum sempat membuka facebooknya jepra kab ya jadinya gak tau lagi kalau maslah iklan promo. Trus masalah keluhan jepra kab ini bagus, ternyata tidak semua keluhan yang kiranya baru selesai di infokan seperti listrik padam di desa ngabul trus pelapor melaporkan lagi itu mereka gak melaporkan pada kami. Justru mereka memberikan informasi ulang yang justru sudah di infokan namun mungkin pelapor tidak membacanya.

6. Kalau dari info pemadaman listrik itu alurnya gimana pak?

Jadi gini setiap kami ada schedule pemadaman surat itu dulu pernah, surat bisa gak satu bulan sekali, gak bisa, maksimal h-2 secara resmi kita informasikan lewat surat. Di surat itu pemkab diberitahu. Surat pemdaman pemkab tetep dapet yang dapet itu humas, radio kartini trus polres itu kita kasih. Bahwa dilokasi ini sedang ada pemadaman. Bukan hanya untuk polres tapi infoemsi itu di pegang. Dari dulu surat tetap resmi dan tetap ada, ditambah dengan zaman teknologi soft copi juga di bagiakan di wa seperti jepra kab sama di grup grup saya.

TRANSKRIP WAWANCARA

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

Narasumber : Masyarakat
Nama : Masykuri
Tanggal Wawancara : 15 Desember 2017
Jam : 09.30 WIB
Tempat Wawancara : Balai desa Desa Ngabul, Tahunan, Jepara

1. Bapak sebenarnya tau gak pak kalau facebook jepara kab goid dan diskominfo adalah salah satu program dari DISKOMINFO?

Ya yang saya tau memang yang dari facebook Diskominfo yang jepara kab goid malah agak agak asing, yang saya tau yang jepara kab goid adalah wakil bupati dulu yaitu pak ikhwan sudrajat yang saya tahu, yang diskominfo nya itu sebenarnya diskominfo kan kayak adminnya untuk jepara jadi apa pap yang menjadi kabupaten apa yang menjadi kegiatan kabupaten semua di informasikan di jepara kab go id dan diskominfo jepara.

2. Bapak tau dari mana programnya

Program itu persisnya tidak tau, saya sering mengikuti kegiatan DISKOMINFO karena bagian dari kegiatan ketika saya buka, ohh diskominfo kegiatan nya kabupaten seperti ini, oh seperti ini seperti itu. Saya pernah yang namanya menyamakan jalan yaitu jalan yang dekat dengat dishub yaitu jalan antar kecamatan yaitu kecamatan tahunan dan kecamatan pecangaan, kedung ada 3 sisi karena itu berda di perbatasan. Desa ngabul dan desa troso yang mengarah ke desa kosono dan dongos. desa kosono dan dongos kan kecamatan kedung, troso dan ngabul masuk kecamatan tahunan sedangkan troso masuk kecamatan pecangaan. Kenapa saya mengajukan keluhan karena jalan itu adaah jalah penghubung antar kecamatan. Sekarang lagi proses dikerjakan oleh pemerintah desa ada pelebaran jalan, dan sekarang pengerjaan jembatan. Lha keluahn saya itu kalau pemerintah kabupaten bisa memfasilitasi atau

membantu peningkatan jalannya kan itu lebih sangat bermanfaat kami di desa bahkan untuk kegiatan aktifitas perekonomian masyarakat ngabul dan sekitarnya.

3. Bapak sering ya ngirim keluhan?

Kalau sering gak, Cuma kalau ngikuti iya

4. Berarti baru sekali ya pak?

Iya baru sekali

5. Apa factor yang mendorong bapak untuk megirim keluhan melalui facebooknya jepara kab goid? Kenapa gak langsung ketempatnya dan memilih mengirim lewat facebook jepara kab goid?

Karena itukan salah satu media yang disediakan pemerintah kabupaten, tidak itu yang satu satunya yang saya kirim, dalam bentuk hard copi juga saya sampaikan ke bupati jepara. Kalau yang facebook itu kan salah satu media yang dilihat semua elemen pemerintah kabupaten dan seluruh masyarakat saya pikir efektif juga dan saya lihat ada kegiatan kegiatan yang riil saat itu. Saat itu saya membaca di desa dongos, ada orang tau yang mengidap kanker payudara, pak bupati saat itu langsung turun ketika berita yang dimuat di diskominfo itu. Nah itu saya tertarik dan kegiatan kegiatan kabupaten yang dilakukan kabupaten. Reaksi cepatnya itu yang dilakukan saya tertarik dengan hal itu. Sehingga saya sampaikan keluhan juga. Karena hal itu adalah bukti bukan hanya menjadi keuntungan kabupaten saja tetapi masyarakat banyak.

6. Trus menurut bapak responnya sudah baik atau gimana pak?

Responnya cukup baik, saya pikir seperti kemarin. Tapi facebooknya bukan di itu kayaknya di facebooknya salah satu anggota dewan, ketika ada kecelakaan di rengging yang sampai meninggal dunia. Reaksi cepat dari komisi D dan binamarga langsung turun membenai jalan yang berlobang yang menimbulkan kecelakaan itu. Artinya efektif juga apa yang di informasikan diskominfo cepat mendapat respon dari pihak terkait. Media media social seperti itu sangat baik kalau pemanfaatannya betul betul dimanfaatkan secara positif.

7. Pas bapak ngajuain keluhan itu, terhitung berapa lama pak balasnya atau respon dari diskominfo, missal hitungan jam, menit apa hari?

Gak inget itu, ya ada balasan yang cepat

8. Ngikutin twitter atau wa nya gak pak?

Gak, Cuma facebooknya aja

9. Selain diskominfo ada ngajuin ke pln terkait listrik padam atau yang lain?

PLN saya pernah datang, kalau untuk listrik padam tidak, tapi untuk proyek ngabul troso tentang tiang listrik yang seharusnya dipindah, yang dipinggir jalan. Saya koordinasi dengan PLN langsung dan alhamdulillah langsung ada tindakan.

10. Itu langsung apa lewat telepon?

Langsung, karena memang surat yang harus diantar langsung

11. Menurut bapak responnya cepet gak pak?

Langsung ada respon saya datang pas kebetulan jam kerja, sore langsung datang.

12. Apa harapan bapak bagi program Lapor Bupati?

Kalau harapan saya sangat sederhana, karena itu media yang dimiliki jepara yg dimiliki diskominfo kabupaten jepara juga saya harap ini bermanfaat untuk masyarakat jepara ya lebih peka saja lah membaca dan melihat keluhan yang masuk.karena saya yakin dengan adanya media social seperti itu pasti banyak manfaat yaaa mungkin kalau kita lihat dari sisi kelemahannya juga banyak. Ada yang tidak direspon mungkin, tapi saya tidak melihat itu. Saya berharap yang untuk perbaikan artinya kegiatany yang dilakukan pemerintah kabupaten dapat diketahui masyarakatnya jepara, masyarakat mempunyai keluhan bisa di wadai media yang ada itu. Segera tindak lanjut

13. Menurut bapak untuk mendapatkan layanannya itu sudah cukup mudah atau masih sulit?

Saya pikir sekarang masyarakat jepara dari semua umur nggih, sudah menggunakan media media seperti ini, kalau saya pribadi masih agak gaptek dengan teknologi tetapi hanya bisa mengikuti saja. Muadh untuk mereka yang pelajara pelajar. Kalau emang gak fasih dalam hal seperti itu.

TRANSKRIP WAWANCARA

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

Narasumber : Masyarakat

Nama : Subhan

Tanggal Wawancara : 15 Desember 2017

Jam : 19.15 WIB

Tempat : Taman Kerang Jepara

1. Masnya kan udah pernah ngirim kayak keluhan ke facebooknya diskominfo?

Iya pernah

2. Sebenarnya mas tau gak kalau facebooknya diskominfo termasuk program apa?

Saya taunya ya sarana masyarakat untuk keluhan atau ada usulan tentang jepara

3. Terus tau gak kalau sebenarnya programnya namanya apa?

Belum tau mbak, karena gak dijelaskan di awal launching facebooknya. Jadi saya gak tau

4. Berari belum tau ya yang launching programnya itu?

Belum

5. Terus kenapa mas kok ngaduin keluhan ke diskominfo?

Karena yang paling mudah itu disitu mbak, kalau kita harus ke kabupaten atau ke pemerintah itu lama. Cepet lewat facebooknya

6. Tau gak mas media sosial lain selain facebooknya seperti twitter sama wa nya?

Belum tau kalau twitter sama wa nya

7. Menurut mas, program ini sangat membantu masyarakat gak sih?

Sangat membantu

8. Harapan buat diskominfo

Supaya tanggapan dari masyarakat bisa dilaksanakan bisa terwujud segera. Dan lebih baik dalam menampung keluhan dari masyarakat jepara.

9. Meneurt mas gimana sih respon dari diskominfo?

Cukup bagus

10. Cepet gak sih mas kalau boleh tau?

Cepet

11. Itu itungan jam atau hari?

Kalau itungan hari tidak, ini masih itungan jam, soalnya saya lapornya malam terus pagi sekitar jam kantor baru dibalas. Sudah cukup bagus responnya cepet juga.

TRANSKRIP WAWANCARA

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

Narasumber : Masyarakat

Nama : fatkur
Tanggal Wawancara : 18 Desember 2017
Jam : 10.00 WIB
Tempat Wawancara : Pecangaan, Jepara

1. Sering ngikutin facebooknya pak

Kalau aku tuh sering gini, jadi angger ono neng gon layar mesti tak woco (jadi setiap ada informasi di layar atau di facebooknya sudah pasti saya baca). Seperti kemarin penyerahan symbol itu. Kalau ngikutin sering, tapi kalau komen kadang kadang mbak, tidak yang setiap yang posting tak komen.

2. Pernah ngirim keluhan gak pak?

Pernah, terkait kondisi, sekarang kan gini sering kalau setiap ada peristiwa kan sering di upload oleh masyarakat trus dipihak yang di mayong kebetulan kalau ada peristiwa itu sering cepet direspon. Bahkan sebelum facebooknya pemkab muncul itu di grup wa itu sudah diselesaikan dulu itu. kalau soal keluhan, keluhan itu paling kalau aku itu, masyarakat dulu yang posting apa aku baru lihat iku komentar dan ngajuin keluhan di komentarnya. Dan langsung ngetag facebooknya. Soalnya banget seringnya ngirim keluhan jadi harus ada pancingan nya dulu kalau mau ngirim keluhan. Maklum biasanya saya sering lupa menyampaikan keluhan itu. Jadi harus ada pancingannya. Kalau aku langsung itu sudah jarang. Dulu sering ngirim keluhan langsung tapi sekrang ya tinggal gabung di postingan atau komeanan orang.

3. Menurut bapak, gimana sih respon dari adminnya?

Kalau admin kelihatannya responsive mereka biasanya ada yang pegang dan sering dipantau itu kan, kelihatannya kalau saya lihat pas ada kejadian apa katakanlah ada rumah rubuh trus peristiwa kecelakaan, masalah bencana itu responnya cepet.

4. Factor apa yang mendasari bapak ikut aktif di facebooknya pemkab?

Ya Karena sebagai warga jepara, sekarang facebook kan lebih cepat dari berita yang lain, bahkan secara langsung, jadi saya sering ikuti disana. Jadi informasi facebook itu cenderung lebih cepat dari pada media yang lain.

5. Tau gak kalau itu program diskominfo?

Tau karena yang saya lihat tuh resmi, jepara kab go id, dilihat dari namanya pasti ini facebook resmi dari mereka. trkait postingannya ada salah satu dari pihak pemerintah disana. Pasti ini facebook resmi dari mereka.

6. Ikut pas acara launching pak?

Gak, launchingya kapan itu?

Januari

7. Pernah ngirim keluhan ke pln juga gak,?

Biasanya saya langsung kalau ke PLN. Paling ikut komen aja, kalau keluhan paling ke PLN nya langsung. Sudah lama juga karena kesibukan jadi sudah jarang ngikutin kalau yang PLN. Kalau dulu kalau ada listrik padam, pernah kejadian PLN waktu kabel gotri putus dan ada yang kestrum, nah itu pas saya lewat. Tak foto langsung tak posting. Saya ngetag tidak ke pln nya tapi ke kawan kawan yang lain yang termasuk pemda dan polisi. Tak piker kecelakaan biasa ternyata masalah listrik

8. Terus PLN nya gimana pak?

Orang PLN waktu itu langsung ke lokasi. Karena itu kecelakaan ya. Waktu itu kayaknya ke cerobohan dari pekerja. Kalau respon waktu itu kelihatannya tidak langsung. Agak terlambat, korban sudah parah, baru mereka turun.

9. Selain facebooknya ngikutin twitter, WA, sama radionya gak?

Twitter aku ikut, follower kan? Kalau radio jarang jarang tak ikuti. Nek twitter aku follower aku ngikuti tp berita yang di twit kalah dengan berita

berita nasional mereka. berita yang di twit diskominfo biasanya kalah rating sama berita berita dari nasional.

10. Harapannya buat diskominfo dalam program ini apa pak?

Saya pikir diskomfo itu kan semacam kepanjangan dari humas, jadi mereka kepanjangan dinas yang menangani komunikasi dengan masyarakat. jadi harapan saya itu setiap informasi baik dari pemerintah maupun masyarakat yang melewati diskominfo itu cepet direpon, hal apapun. Tentang keluhan kebijakan, pelayanan publik, saya rasa walaupun pelayanan publik dijepara sudah bagus tapi kan perlu ditingkakan, trus terkait dengan pelayanan kesehatan, baik di puskesmas maupun rumah sakit. Keluahn yang disampaikan ke masyarakat kalau bisa segera direspon. Jangan sampai menunggu rame begitu lah.

11. Menurut bapak sudah cukup mudah belum, dalam mendapatkan informasi dan menyampaikan aspirasi atau keluhan?

Mudah, tapi soal respon kayaknya gak begitu cepat . kalau dulu di jaman pak hendro kan belum ada facebook sama wa, tp pak hendro kan membuka ini eh memberikan no hp nya kesemua masyarakat. jadi setiap keluhan, laporan ataupun aduan dari masyarakat langsung direspon langsung oleh pak bupati langsung, nah itu yang saya lihat. Di bupati yang sekarang tidak pas jaman pak hendro. Jadi akses infomasi lebih terbuka, tetapi responnya masih kurang cepet.

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Foto Wawancara dengan kepala program dan admin Lapor Bupati



2. Foto wawancara dengan Manajer PLN Jebara

