

PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA APLIKASI LAPOR DI KOTA BANJARMASIN (STUDI TENTANG STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT)

Laila Qadariah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin

Email: lailaqadariah299@gmail.Com

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the public relations communication strategy (PR) in providing services to public complaints, To find out the factors that constrain the service to public complaints and to understand the efforts made by public relations (public relations) in overcoming service barriers to complaints public in Banjarmasin city government. The main focus of the research determined was the Banjarmasin City Government's Public Relations Communication Strategy in providing Services to Public Complaints. The message conveyed by the public relations department of public complaints, the effectiveness of the media or infrastructure owned by the Banjarmasin city government public relations, and what factors are hampering the implementation of the communication strategy. While data collection techniques are done by observation, interviews, and documentation. Analysis of the data used is an interactive model developed by Miles and Huberman. The results showed that the Socialization Strategy, the message, the effectiveness delivered and the factors hampering the implementation of the communication strategy that was carried out was going well, the socialization strategy could be via the internet and the mass media. around so as not to drag on.

Keywords: Public Services, public complaints, Public Relations Strategy

PENDAHULUAN

Salah satu divisi organisasi yang memiliki tanggungjawab dalam menjalin relasi dan komunikasi yang baik yaitu hubungan masyarakat. Humas berperan dalam membentuk dan menjalankan komunikasi yang efektif kepada para stakeholder dan apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Demikian pula salah satunya adalah humas bertugas dalam menangani segala respon dari publik. Dalam menjalankan tugasnya, humas membutuhkan strategi komunikasi sebagai pedoman operasional maupun teknis. Strategi komunikasi meliputi strategi dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang efektif. Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang efektif akan mencapai hasil strategi komunikasi yang baik. Namun akan muncul permasalahan jika divisi humas tersebut tidak dapat mengimplementasikan ketiga tahapan tersebut (perencanaan, pelaksanaan, dan

evaluasi) ke dalam lima unsur komunikasi (sumber, pesan, saluran atau media, penerima dan efek) informasi yang disampaikan sebagai umpan balik (feedback) atas respon publik akan tidak teroganisir dengan baik jika tidak dilakukan penanganan yang efektif. Artinya kemampuan humas mengemas dan mengkomunikasikan pelayanan terhadap Pengaduan Publik dengan strategi komunikasi yang baik akan memberikan dampak positif terhadap pemerintahannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi menurut Ramlie R. Merta Wijaya strategi adalah cara-cara yang ditetapkan terlebih dahulu, dengan cara mana perusahaan akan berjalan kearah tujuan yang menyangkut finansial, operasi atau aspek-aspek sosial perusahaan, sedangkan menurut Onong Uchjana Effendy, strategi adalah perencanaan manajemen untuk mencapai tujuan. Sedangkan

komunikasi merupakan suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap manusia baik yang primitif maupun modern berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya dan demikian dapat menetapkan kredibilitasnya dalam melangsungkan kehidupannya.

Menyusun strategi komunikasi harus memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan penghambat. Berikut ini sebagian komponen dan faktor pendukung serta penghambat setiap komponen tersebut (Effendy, 2003:35)

Mengenali sasaran komunikasi

Faktor situasi dan kondisi

Pemilihan media dan komunikasi

Pengkajian tujuan pesan komunikasi

Peranan komunikator dalam komunikasi

Daya tarik sumber

Kredibilitas sumber.

Layanan Pengaduan Publik adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perorangan dan/atau keluarga. Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan masyarakat disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima dan/atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan fungsi kebijakan yang telah dijalankan.

Layanan Aspirasi dan pengaduan online Rakyat Pemerintah kota Banjarmasin pada bagian humas pengaduan pelayanan publik mempunyai aplikasi lapor online yakni layanan aspirasi publik agar memudahkan publik untuk menyampaikan keluhan, saran, aspirasi dan kritik melalui sistem pengelolaan pengaduan pelayanan-pelayanan publik Nasional (SP4N) Sebagai kanal pengaduan utama pemerintah kota Banjarmasin. Caranya bisa melalui SMS dengan mengetik format: Banjarmasin (spasi) isi aduan kirim ke 1708, Pengaduan juga bisa

melalui Lapor.go.id dan Menginstal aplikasi aplikasi lapor untuk smartphone.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Gambaran-gambaran atau gejala dalam hal ini adalah pengaduan layanan publik. Proses analisis data yaitu meliputi 3 (tiga) kegiatan secara bersamaan yaitu meliputi kegiatan reduksi data-data yang didapat, selanjutnya peneliti melaksanakan kegiatan data disajikan dan terakhir dilakukan peneliti melakukan kesimpulan.hasil penelitian

PEMBAHASAN

Seluruh pengaduan akan ditangani dan diverifikasi oleh admin utama kemudian akan diposisikan dan dijawab langsung SKPD yang berwenang dalam batas lima hari kerja,karena lapor Banjarmasin sudah terhubung dengan seluruh SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin termasuk perusahaan daerah PDAM dan PDPAL . Berikut dibawah ini gambaran dari sistem lapor online.

Kondisi saat ini Pelayanan publik khususnya pengaduan sudah berada dalam satu pintu/ tidak terpecah. Setiap masyarakat yang ingin melaor keluhan, saran, aspirasi sekarang bisa langsung menghubungi laopr online yang sudah terhubung dengan seluruh SKPD yang sudah terkses dengan internet.Tidak semua SKPD memiliki layanan pengaduan Online yang mudah di Akses oleh Masyarakat, oleh karena itu pemerintah kota Banjarmasin memiliki website resmi dan aplikasi lapor yang saat ini sudah bisa dirasakan sendiri manfaatnya. Yaitu: Publik/Masyarakat bisa langsung melaporkan terkait aduannya dalam waktu 24 jam, dengan syarat memiliki quota internet dan pulsa jika ingin mengirim lewat sms.

Menjadi wadah aspirasi publik/masyarakat yang mana bisa menyalurkan aspirasi untuk kemajuan Banjarmasin yang lebih baik.

Dapat menjadi wadah dan sarana untuk menampung kritikan publik/masyarakat.

Kondisi yang diharapkan Pelaporan Pengaduan menambah jaringan media lagi kedepannya dan

hours ada iklan lapor online di televisi. Dan selalu Cepat dan mudah diakses oleh masyarakat melalui online dan sms, komunikasi bersifat dua arah sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif. Proses Akuntabel dan Transparan. Kegiatan Pelayanan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Menyalurkan Pengaduan kepada Admin Penghubung SKPD. Laporan yang masuk akan diteruskan ke Instansi/ SKPD berdasarkan kewenangannya masing-masing. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan oleh SKPD Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala.

Pemerintah Kota Banjarmasin Telah Mengaktifkan Lapor Sejak Juli 2017 Dan Terhubung Dengan 41 SKPD. Total Laporan Januari s.d Oktober 2018, Sebanyak 499 Laporan, Rata-rata Laju Verifikasi 1.21 hari, Rata-Rata Laju Tindak Lanjut 2.23 hari, Sebanyak 60% Sosial Kemasyarakatan Sebanyak 40% dan Data Dari Bulan Januari S/D Desember 2019, (sumber data www.lapor.go.id 2019)

Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Pelayanan Terhadap Pengaduan

Tidak semua Masyarakat/Publik memiliki smartphone. Tentu saja hal ini menjadi kendala masyarakat menyampaikan informasinya kepada bagian pelayanan publik, karena apabila masyarakat ingin melapor lewat sms saja harus menyertakan bukti berupa foto, jadi semua yang disampaikan kepada bagian pelayanan pengaduan publik datanya harus lah lengkap agar dapat diproses dengan cepat dan tepat. Misalnya saja jika Si A ingin melaporkan pipa PDAM yang bocor kepada layanan pengaduan lapor online namun tidak mengirim bukti foto atau video, maka laporan tersebut sulit di proses dikarenakan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah di informasikan.

Ada Smartphone Namun Malas. Kendala kedua yakni masyarakat memiliki smarphone namun malas melaporkan kepada bagian pelayanan pengaduan publik, kesadaran masyarakat masih minim untuk melaporkan masalah-masalah yang terjadi dilapangan.

Masyarakat tidak sabaran, Disaat bagian pelayanan pengaduan publik sudah melakukan

kegiatan untuk menyampaikan aduan masyarakat yang bersangkutan kepada dinas terkait terkadang masyarakat mengira bagian pelayanan pengaduan publik tidak menjalankan tugasnya, padahal bagian pelayanan pengaduan publik sudah melaporkan pengaduannya, tapi terkadang terjadi keterlambatan karena dinas terkait harus meninjau langsung lagi kelokasi tempat yang menjadi masalah aduan si pelapor tersebut. Respon Masyarakat Cukup Bagus, Namun Banyak Yang Belum Tau aplikasi lapor karena ini merupakan aplikasi yang baru sejak Juli 2017 sampai dengan saat ini 2019. Karena aplikasi lapor terbilang baru jadi masyarakat belum terlalu tau dengan adanya aplikasi ini.

Aduan Yang Melibatkan Beberapa Instansi, kendala yang paling berat yang ditangani oleh bagian pelayanan pengaduan publik untuk saat ini adanya aduan yang melibatkan beberapa instansi dengan kepolisian, TNI, selanjutnya di koordinasikan dengan pengadilan agak sedikit rumit, butuh proses-proses yang dihadapi dikarenakan banyak berkas-berkas yang harus dipenuhi oleh pelapor. Misal pencurian motor Upaya Yang Dilakukan Humas Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin

Sosialisasi-Sosialisasi Langsung Kemasyarakatan, Sosialisasi adalah suatu proses belajar-mengajar atau penanaman nilai, kebiasaan, dan aturan dalam bertingkah laku di masyarakat dari satu generasi ke generasi lainnya sesuai dengan peran dan status sosial masing-masing di dalam kelompok masyarakat. Pengertian sosialisasi dalam arti sempit adalah proses pembelajaran yang dilakukan individu dalam mengenal lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun sosial. Sedangkan pengertian sosialisasi dalam arti luas adalah suatu proses interaksi dan pembelajaran yang dilakukan seseorang sejak ia lahir hingga akhir hayatnya di dalam suatu budaya masyarakat. Melalui proses sosialisasi maka seseorang dapat memahami dan menjalankan hak dan kewajibannya berdasarkan peran status masing-masing sesuai budaya masyarakat. Dengan kata lain, individu mempelajari dan mengembangkan pola-pola perilaku sosial dalam proses pendewasaan diri. Selain kepada masyarakat Humas Bagian

pelayanan pengaduan publik juga menyoal melakukan sosialisasinya Sekolah-sekolah, Universitas-Universitas yang ada Banjarmasin. Jadi saat sosialisasi tersebut Petugas pelayanan pengaduan langsung meingintruksikan kepada warga untuk menjalankan aplikasinya atau website nya maupun cara mengirim sms laporannya, hal tersebut agar warga yang ikut serta dalam sosialisasi tersebut dapat cepat memahami proses pengaduannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Strategi Komunikasi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin Yaitu:

Strategi komunikasi humas bagian pelayanan pengaduan publik mensosialisasikan aplikasi lapor online dengan Menggunakan media-media Online Seperti Instagram, Facebook dan website, dan juga menggunakan baliho, koram, dan stiker yang mana media tersebut dikelola oleh bagian media dan informasi, bagian media dan informasi mempublikasikannya setelah mendapat pemberitahuan oleh bagian pelayanan pengaduan publik tentang apa saja perihal mengenai aduan masyarakat ataupun kegiatan yang dilaksanakan. Aplikasi Lapor Online sendiri terbilang baru dimulai pada awal Juli 2017 hingga sekarang.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Pelayanan Terhadap Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin adalah Tidak semua Masyarakat/Publik memiliki smartphone, Ada Smartphone Namun Malas, Masyarakat tidak sabar, Respon Masyarakat Cukup Bagus, Namun Banyak Yang Belum Tau dan Aduan Yang Melibatkan Beberapa Instansi.

Upaya Yang Dilakukan Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Pengaduan Publik Di Pemerintah Kota Banjarmasin

Sosialisasi-sosialisasi langsung kepada masyarakat, ke universitas-universitas, kesekolah-sekolah, humas bagian pelayanan

pengaduan publik rutin setiap 1 bulan sekali untuk acara sosialisasi tersebut, dan disetiap acara tersebut audience langsung untuk praktek menggunakan aplikasi lapor online nya.

REFERENSI

Effendy, Onong Uchjana. 2006. Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.

_____. 2003. Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Hardiyansyah, Dr.(2015). Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi. Gava media. Yogyakarta

Moleong, J, Lexy. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Otto Lerbinger (1972). Design For Persuasive Communication ; cliffs,

Purnawan EA, (2002). Dynamic Persuasion: Persuasi Efektif Dengan Bahasa Hipnosis: Gramedia Pustaka

Widjaja, A.W. (1993). Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Bumi Aksara, Jakarta
Jurnal:

Shabrina Ayulia Rusyan / Ike Devi Sulistyaningtyas (Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017

SS Maulida, IA Ratnamulyani, Agustini. (Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda; Jurnal Komunikatio Volume 3 Nomor 2, Oktober 2017

Shella Gusti Suawa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Politik Universitas Mulawarman Samarinda 2013