

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK

*Communication Management In A Public Information Service Enhancement. Case Study Of
Communication Department And Informatics Karanganyar Regency In Response To The People
Complaints*

Oleh

Aditya Dwi Prasetyawan¹; Buddy Riyanto²; Herning Suryo S³

Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Abstract

Along with the development of technology and information, nowadays public information services provided by the Government are increasingly developing. One of the example is public complaint service facilities that is provided by the Department of communications and Informatics of Karanganyar Regency. Throughout its establishment, it already gets good response from the community which are marked by large number of complaint received. In contrary, the community feels like there is not much feedback given by the government or they just too slow to give a feedback. According to those phenomenon, the author is interested on finding the way to improve public communication service provided by Department of communication and Informatics Karanganyar Regency (Diskominfo Karanganyar) trough its management of public information service. The purpose of this study is to describe how communication management will improves the public information services in terms of dealing with community's complaint. The type of research used in this study is descriptive with qualitative methods. As for the theory that is used such as the Cutlip, Center, and Broom's opinion which stated that the management of the operational communication includes defining the problem, planning, acting and communicating, as well as evaluating the communication activity. The results of this study explains that communication management conducted by Diskominfo Karanganyar has been running quite well, which starts from defining the community's problem through variety of complaint service and continued by classifying the incoming complaint before being forwarded to the associated govenment's bureau. After that Diskominfo Karanganyar will select and filter the information that will be procedeed to the people, this activity is categorized as communication planning process. Karanganyar Diskominfo usually communicates directly to the public through a discussion forum as well as information technology media such as websites and social media. As for the evaluation conducted, Diskominfo usually coordinates a meeting every 3 months.

Keywords: *communication management, public information, Complaint commu*

Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi, membuat bentuk pelayanan publik khususnya dalam hal informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakatnya semakin berkembang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan keterbukaan informasi publik dan mempermudah masyarakat dalam memberikan aduan, Pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui suku Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan layanan aduan masyarakat yang dapat

diakses melalui Short Messages Service (SMS) dan melalui website resmi Pemkab Karanganyar.

Meskipun pihak Pemerintah Kabupaten Karanganyar telah memfasilitasi layanan aduan dari masyarakat, pengelolaannya masih dapat dikatakan kurang baik. Sebagaimana dilansir dari website www.karanganyarkab.go.id pada tahun 2016-2017 terdapat total 606 aduan dimana 202 aduan melalui website dan 404 aduan melalui SMS dengan 88 aduan belum ditanggapi. Selain itu pihak Diskominfo dalam menanggapi aduan dari masyarakat

masih tergolong lambat. Masyarakat berharap pelayan publik yang diberikan dari pemerintah berkualitas, namun harapan tersebut belum sesuai dengan pelayanan publik yang masih terkesan sulit, berbelit-belit, dan memakan waktu yang lama. Seperti dilansir situs www.karanganyarkab.go.id mengenai aduan tentang masalah E-KTP yang proses pembuatannya memakan waktu sangat lama bahkan sampai 2 tahun. Permasalahan lain yang menjadi aduan dari masyarakat yaitu mengenai infrastruktur jalan, pengelolaan sampah, fasilitas kesehatan, pendidikan, perijinan, masalah listrik, dan permasalahan lain yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar. (Sumber: www.karanganyarkab.go.id).

Menurut Cutlip, Center, dan Broom's (Yusuf Z. Abidin, 2015 :59) yang menyebutkan bahwa terdapat empat langkah manajemen komunikasi secara operasional, yaitu mendefinisikan masalah, membuat perencanaan, aksi dan komunikasi, serta evaluasi bentuk aktivitas komunikasi. Tujuan pokok dari manajemen komunikasi ialah pemanfaatan secara maksimal teknologi dan sumber daya manusia dimana hasil dari sebuah proses komunikasi ialah terbentuknya diskusi yang berjalan dua arah, sekaligus menciptakan pertukaran informasi yang seimbang.

Dari data aduan masyarakat melalui website Pemkab Karanganyar masih banyak aduan dari masyarakat yang membutuhkan waktu cukup lama untuk mendapatkan tanggapan dari pemerintah. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana proses berjalannya manajemen komunikasi dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggambarkan sesuatu dengan kompleks, mengamati kata-kata, laporan secara rinci dari pandangan informan, dan melakukan studi pada situasi yang alami. (Ardial 2014: 249)

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar selaku pengelola layanan aduan masyarakat. Adapun sumber data dalam penelitian ini berasal dari informan, Lokasi atau tempat dan Peristiwa atau Aktivitas, serta dokumen yang berkaitan dengan layanan aduan masyarakat yang disediakan Diskominfo Kabupaten Karanganyar.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu untuk menjangkau data informasi yang akurat maka sampling dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan yang relevan (Sugiyono, 2015: 221). Dari beberapa pertimbangan tersebut maka informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Seksi pengembangan Sistem Informasi Manajemen dan Admin Layanan Aduan Masyarakat Diskominfo Kabupaten Karanganyar serta masyarakat yang pernah memberikan aduan.

Teknik wawancara Dalam penelitian ini adalah teknik wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas (Sugiyono, 2015: 233). Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai manajemen komunikasi pada layanan aduan masyarakat serta pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu observasi yang dilakukan secara langsung mengamati proses kegiatan manajemen komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini maka metode pengujian yang digunakan ialah dengan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda (Bungin, 2007 : 29). Berbagai data yang diperoleh dari informan akan diuji dengan data dari sumber data yang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Dalam model ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles dan Huberman, 2014). Data yang didapatkan dari sumber data kemudian dipilih serta sederhana-kan setelah itu disajikan dan ditarik kesimpulan serta diverifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Didalam sebuah organisasi khususnya organisasi pemerintahan, sebuah manajemen komunikasi sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan suatu tujuan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sebagai suatu lembaga pemerintah juga menjalankan manajemen komunikasi untuk menunjang program yang mereka jalankan. Menurut Cutlip, Center, dan Broom's (Yusuf Z. Abidin, 2015 :59) yang menyebutkan bahwa terdapat empat langkah manajemen komunikasi secara operasional, yaitu mendefinisikan masalah, membuat perencanaan, aksi dan komunikasi, serta evaluasi bentuk aktivitas komunikasi.

1. Mendefinisikan Masalah Yang Dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar

Mendefinisikan masalah di dalam operasional manajemen komunikasi meliputi mengidentifikasi latar belakang masalah suatu permasalahan, mengidentifikasi kebutuhan publik, serta melakukan suatu

penyelidikan dan pengawasan opini (Yusuf Z. Abidin, 2015 : 59).

Proses identifikasi kebutuhan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan menyediakan fasilitas layanan aduan masyarakat yang digunakan untuk menampung segala aspirasi, kritik, saran, pendapat, maupun aduan dari masyarakat. Layanan tersebut disediakan melalui media online seperti website dan media sosial, Short Message Service (SMS) serta dengan kotak saran. Layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar memang dirasa cukup efektif dalam menampung berbagai macam keluhan maupun aspirasi dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya jumlah aduan yang masuk ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan total 977 aduan sampai dengan Januari 2018.

Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Karanganyar dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat menggunakan metode penelitian informal dengan menyediakan layanan aduan masyarakat untuk menampung aspirasi maupun keluhan dari masyarakat. Menurut Center dan Broom's (2009:297) mengenai metode penelitian informal dalam mengidentifikasi kebutuhan publik yang menyebutkan bahwa metode penelitian informal dapat dilakukan dengan komunikasi personal, wawancara, diskusi, survey, telepon, internet, dan laporan kejadian.

Di dalam mengidentifikasi masalah terkait aduan yang diberikan oleh masyarakat, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karanganyar melakukan seleksi serta klasifikasi terhadap aduan yang masuk ke pemerintah. klasifikakasi dilakukan untuk memisahkan aduan- aduan dari masyarakat sesuai dengan apa yang mereka adukan. Sedangkan proses seleksi dilakukan untuk menyeleksi aduan yang sifatnya pribadi

jangan sampai masuk ke ranah publik karena hal yang bersifat pribadi dapat menimbulkan opini negatif bagi masyarakat.

Klasifikasi dan seleksi dilakukan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karanganyar untuk mengidentifikasi masalah yang terdapat dalam aduan yang diberikan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan proses mendefinisikan masalah yang didalamnya terdapat langkah mengidentifikasi masalah menurut Yusuf Z. Abidin (2015:59)

2. Perencanaan Komunikasi Yang Dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tidak mempunyai perencanaan atau goalsetting terhadap setiap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Karena tidak mungkin aduan dari masyarakat dapat diprediksi tentang apa yang akan mereka adukan.

Menurut cangara (Yusuf Z. Abidin, 2015:89) menyebutkan bahwa perencanaan komunikasi menjelaskan cara pengiriman pesan yang tepat, dari komunikator yang tepat, kepada khalayak yang tepat, melalui saluran yang tepat, dan pada waktu yang tepat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar melakukan perencanaan pesan dengan memperhatikan pemilihan kata (diksi) terhadap setiap informasi yang akan di sampaikan kepada masyarakat. Pemilihan kata yang tepat menjadi penentu suatu pesan yang disampaikan akan efektif diterima oleh masyarakat. Pemilihan kata (diksi) dilakukan dengan selalu berkonsultasi dengan atasan serta pihak-pihak yang berkaitan untuk menjaga tingkat kredibilitas komunikator dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Karanganyar dalam menyampaikan informasi.

Selain melakukan pemilihan kata (diksi), Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar juga melakukan penyaringan (filtering) terhadap pesan atau jawaban yang akan disampaikan kepada masyarakat pengadu.

3. Aksi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar

Aksi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dimulai dari adanya aduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui layanan aduan yang disediakan. Karena aduan ditujukan untuk berbagai dinas yang ada di wilayah Kabupaten Karanganyar, maka dilakukan seleksi dan klasifikasi untuk memisahkan aduan untuk menyeleksi aduan yang bersifat pribadi sehingga tidak masuk ke ranah publik. Setelah dilakukan klasifikasi dan seleksi maka Dinas Komunikasi dan Informatika akan meneruskan ke dinas sesuai dengan isi dari aduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Selain itu, aksi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar juga termasuk dalam menanggapi aduan dari masyarakat, karena bersifat pelayanan maka tanggapan dirasa sangat perlu untuk dilakukan dengan cepat dan tepat. Namun karena di dalam menanggapi aduan memerlukan koordinasi serta persetujuan dari pihak-pihak terkait, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar mengalami sedikit kendala dalam waktu menanggapi aduan dari masyarakat. Menurut Yusuf Z. Abidin (2015:104) mengatakan bahwa aksi adalah usaha menggerakkan seluruh individu terkait, untuk bersama-sama melaksanakan program kegiatan sesuai dengan bidang masing-masing dengan cara yang baik dan benar.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar di dalam berkomunikasi dengan masyarakat cenderung menggunakan media sebagai perantara. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya fasilitas layanan aduan masyarakat yang disediakan melalui media teknologi informasi seperti website, Short Message Service, serta media sosial. Selain itu Diskominfo juga melakukan komunikasi secara langsung atau tatap muka dengan masyarakat dengan menyediakan sebuah forum diskusi dengan masyarakat serta pihak - pihak terkait. Menurut Yusuf Z. Abidin (2015:35) menyebutkan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh individu kepada individu lain untuk menyampaikan sesuatu atau mengubah pendapat, perilaku, serta sikap, baik secara tidak langsung (mengggunakan media) maupun secara langsung.

Model komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yaitu model komunikasi linear dan model model komunikasi interaksi. Komunikasi linear yang dilakukan Dinas Komunkasi dan Informatika dapat dilihat dari aktivitas mereka menyampaikan informasi maupun berita yang disampaikan melalui website Kabupaten Karanganyar. Sedangkan untuk model komunikasi interaksi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dapat dilihat dari komunikasi yang dilakukan melalui berbagai media sosial yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Karanganyar, disediakannya layanan aduan masyarakat, serta dengan komunikasi secara langsung melalui sebuah forum.

4. Evaluasi Bentuk Aktivitas Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar

Menurut James Bissland of Bowling (Yusuf Z. Abidin 2015:61) mendefinisikan evaluasi sebagai proses

membuat suatu perkiraan yang sistematis terhadap program dan hasilnya.

Evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dilaksanakan secara rutin setiap 3 bulan sekali dan dilakukan secara terus menerus. Evaluasi dilakukan dalam bentuk rapat koordinasi dengan seluruh admin baik admin kabupaten maupun admin dinas. Di dalam rapat koordinasi dilakukan evaluasi program layanan aduan masyarakat yang meliputi memberikan teguran kepada dinas dengan kinerja yang kurang baik, member pembinaan terhadap para admin, penyesuaian formasi keanggotaan, penyempurnaan standar operasional prosedur, serta pemberian penghargaan dan hukuman kepada pegawai.

Dengan adanya evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, diharapkan mampu untuk menunjang keberhasilan program layanan aduan masyarakat yang telah dijalankan. Selain itu dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin dapat menjadikan bahan koreksi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik.

5. Pelayanan Aduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar

Dinas Komunikasi dan Informatikan Kabupaten Karanganyar dalam memberikan fasilitas untuk masyarakat dalam menyampaikan suara mereka mengenai jalannya pemerintahan sudah dilakukan dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh semua masyarakat Kabupaten Karanganyar. Dengan disediakannya fasilitas layanan aduan masyarakat, mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan,

maupun saran kepada pemerintah terkait jalannya pemerintahan.

Dari segi kebenaran informasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam hal ini tanggapan yang disampaikan kepada masyarakat pengadu dapat dinilai sudah benar dan tidak menyesatkan. Informasi yang diberikan melalui tanggapan dari aduan yang diberikan oleh masyarakat oleh Diskominfo Kabupaten Karanganyar sudah sangat tepat karena sesuai dengan masalah yang dikeluhkan atau ditanyakan oleh masyarakat.

Namun dari segi kecepatan dalam memberikan tanggapan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar masih dirasa cukup lambat. Hal tersebut dikarenakan lamanya tanggapan yang diberikan oleh dinas terkait serta perlunya koordinasi dengan pihak-pihak yang bertanggung jawab sebelum dapat memberikan tanggapan terhadap aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Keterlambatan dalam memberikan tanggapan dinilai cukup menghambat masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat maupun informasi yang sifatnya mendesak. Berbeda dengan keinginan masyarakat yang menginginkan sebuah informasi yang mudah, cepat serta sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan.

Penutup

Penelitian ini menguraikan tentang manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan pelayanan informasi publik terkait dengan layanan aduan masyarakat. Adapun manajemen komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar meliputi mendefinisikan masalah, perencanaan komunikasi, aksi dan komunikasi, serta evaluasi.

Dari analisis data yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen komunikasi dalam meningkatkan pelayanan informasi publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat sudah cukup baik. Namun masih terdapat kekurangan dalam pengelolaan layanan aduan masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar. Hal itu dapat dilihat dari masih terdapat beberapa aduan yang belum ditanggapi, tanggapan yang cenderung lama serta kurangnya informasi grafik yang tersedia di website layanan aduan masyarakat yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

Daftar Pustaka

- Abidin, Yusuf Zainal, 2015, *Manajemen Komunikasi : Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*, Pustaka Setia, Surakarta
- Ardial, 2014, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Bungin, Burhan, 2007, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana, 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*, Sage Publications : Inc.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom, 2009, *Effective Public Relations*, Edisi Kesembilan, Kencana, Jakarta