

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia mengalami masa peralihan demokrasi dari era orde baru ke era reformasi pada tahun 1998. Berakhirnya era orde baru ditandai dengan lengsernya kepemimpinan Presiden Soeharto yang digantikan oleh Bacharuddin Jusuf Habibie. Menurut Koentjoro, birokrasi di era orde baru pimpinan Soeharto adalah birokrasi yang sangat lambat dan berbelit penuh dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) sehingga membuat masyarakat semakin jengah dengan pelayanan publik di era tersebut (Koentjoro, 2007:205-206). Lahirnya reformasi membuat pemerintah dalam penyelenggaraan negara menciptakan banyak harapan kepada rakyat, salah satunya menjadi lebih terbuka (transparan), termasuk diantaranya adalah pelayanan publik (Suwignyo, 2018:23). Demi menjamin antara hak masyarakat dengan kewajiban badan atau lembaga negara dalam mewujudkan pelayanan publik, maka pemerintah mengeluarkan suatu produk hukum yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Produk hukum tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik atau yang selanjutnya disebut dengan UU No. 25 Tahun 2009.

Pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 adalah 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. Regulasi ini berarti menjamin bahwa seluruh masyarakat Indonesia dapat menikmati pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah yang terkait dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Jenis-jenis pelayanan publik secara terperinci yang dimaksud oleh UU No. 25 Tahun 2009 adalah pelaksanaan pelayanan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi, dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Berlakunya UU No. 25 Tahun 2009 seharusnya mampu menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik, namun ternyata hal tersebut berbanding terbalik dengan laporan yang diterima Ombudsman. Menurut Ombudsman, pelayanan publik di tahun 2019 masih dalam kategori yang buruk, terlebih bagi pemerintah daerah. Berdasarkan laporan yang diterima Ombudsman, pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat dengan jumlah laporan mencapai 41,03%, sedangkan laporan terkait dengan kepolisian berada di urutan kedua dengan jumlah 13,84% laporan (<https://ombudsman.go.id/news/r/buruk-pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-ke-ombudsman>, diakses pada 15 Mei 2020, pukul 20.15 WIB).

Padahal menurut sumber yang sama, sejak Ombudsman berdiri pada tahun 2000, instansi kepolisian menjadi pihak yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat, namun pada tahun 2019 justru pemerintah daerah yang menempati urutan pertama. Fakta tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan publik di tingkat daerah masih belum sesuai dengan harapan diberlakukannya UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Meskipun potret pelayanan publik di tingkat daerah pada tahun 2019 terlihat cukup buruk jika mengacu pada hasil laporan Ombudsman, ternyata terdapat salah satu pemerintah daerah yang menorehkan prestasi luar biasa di tahun 2019 dalam kaitannya dengan pelayanan publik.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berhasil menjadi instansi pemerintah terbaik dalam pengelolaan sistem pengaduan pelayanan publik tahun 2019 yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Penghargaan tersebut diberikan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah karena telah menyediakan kanal aduan masyarakat yang dinilai sangat responsif yaitu layanan LapoGub (<https://menpan.go.id/site/berita-foto/penyerahan-penghargaan-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-2019>, diakses pada 15 Mei 2020, pukul 21.30 WIB).

Selain mendapat penghargaan dari Kemenpan-RB, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga berhasil menjadi institusi pemerintah terbaik di ajang *Innovative Government Awards* yang diselenggarakan oleh Kementerian

Dalam Negeri (Kemendagri) tahun 2019. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berhasil menyabet gelar tersebut berkat tiga inovasinya, yaitu *Government Resources Management System* (GRMS), Perda Inovasi, dan LaporanGub (<https://regional.kompas.com/read/2019/10/08/18295011/gara-gara-3-inovasi-ini-jateng-jadi-provinsi-terbaik-di-iga-2019>, diakses pada 15 Mei, pukul 22.00 WIB).

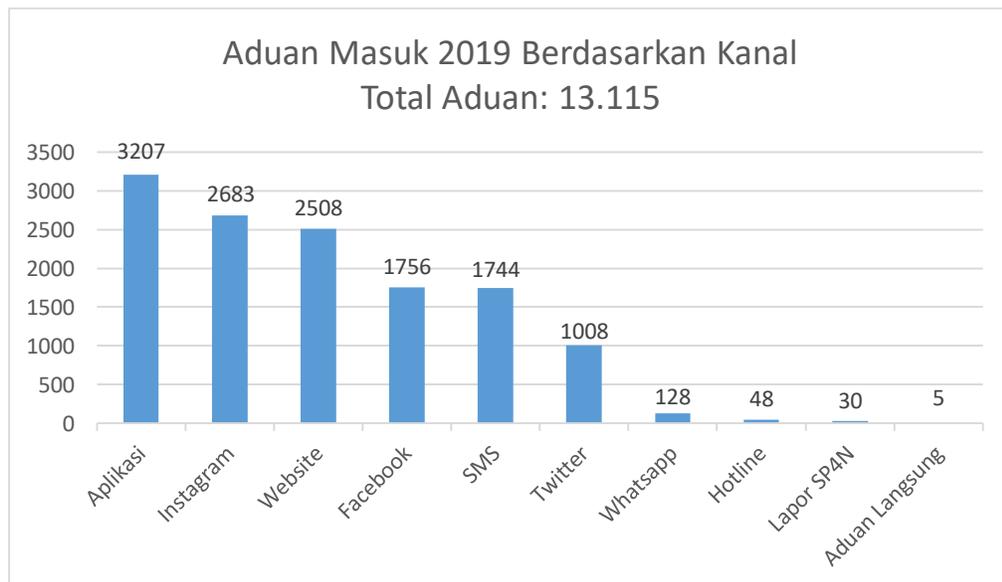
Fakta tersebut menjadikan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai percontohan bagi institusi lain dalam kaitannya dengan pelayanan publik khususnya mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat. Di saat UU No 25 Tahun 2009 belum mampu menjadi idelitas dalam pelayanan publik dibuktikan dengan temuan dari Ombudsan, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah justru melaju dengan sangat kencang dalam melayani publiknya. Berbagai macam bentuk pelayanan publik telah diterapkan dengan baik di Jawa Tengah, dimana layanan LaporanGub sebagai *complaint handling* menjadi andalan dan telah dibuktikan dengan meraih dua penghargaan sekaligus di tahun 2019 dari Kemenpan-RB dan Kemendagri.

Layanan LaporanGub terdiri dari berbagai macam kanal mulai dari SMS, Email, Twitter, Instagram, Facebook, website, SP4N, Whatsapp, aduan langsung, dan aplikasi. Masyarakat Jawa Tengah juga sangat mudah dalam mengakses layanan ini, mereka hanya perlu mengisi identitas secara lengkap dan langsung dapat menyampaikan aspirasi maupun keluhannya (<https://laporgub.jatengprov.go.id/main/view/2/panduan>, diakses pada 15 Mei

2020, pukul 22.20 WIB). Diantara kanal yang telah disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menggunakan layanan LapoGub, kanal aplikasi menjadi yang paling menyita perhatian lantaran layanan ini berbasis komunikasi digital sehingga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduannya. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika, kanal aplikasi menjadi yang terbanyak diakses pada tahun 2019 diantara kanal-kanal yang lain.

**Tabel 1.1**

Tabel Rekapitulasi Aduan Masuk 2019 Berdasarkan Kanal



Sumber: Dokumen resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah (2020)

Berdasarkan dokumen resmi Diskominfo Jawa Tengah, sepanjang tahun 2019 terdapat 13.115 aduan yang masuk melalui layanan LapoGub

dimana 1.297 diantaranya ditujukan kepada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Cipta Karya atau menjadi yang terbanyak. Berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Tengah No 59 Tahun 2016, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Cipta Karya mempunyai tugas membantu gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum sub urusan jalan, air minum, persampahan, air limbah, drainase, permukiman, bangunan gedung, penataan bangunan dan lingkungannya, jasa konstruksi yang menjadi kewenangan daerah, dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Artinya isu pembangunan infrastruktur di Jawa Tengah menjadi yang paling disorot oleh masyarakat selama tahun 2019.

Guna memaksimalkan peran dan fungsi pemerintah dalam hal pelayanan publik, maka instansi pemerintah telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi berbasis koneksi internet. Menurut Hasniati (2006:31), penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan mampu menunjukkan efisiensi dan efektivitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Khusus jenis pelayanan publik dalam hal aduan masyarakat, sejumlah instansi pemerintah di Indonesia telah mengadopsi sistem *complaint handling* yang menurut Lebouf (dalam Indriyani & Mardiana, 2016:4) sistem tersebut untuk menghargai publiknya dalam menerima keluhan. Penerapan ini dalam perspektif ilmu komunikasi dikenal dengan istilah *cyber public relations*.

*Cyber public relations* adalah inisiatif *public relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya dengan tujuan untuk membangun merk (*brand*) dan memelihara kepercayaan (Onggo, 2004:1). Selain membangun merk (*brand*) dan memelihara kepercayaan, *cyber public relations* dalam konteks lembaga pemerintah juga bertujuan untuk pelayanan publik. Bahkan pelayanan publik menjadi hal terpenting bagi pemerintah mengingat bahwa pemerintah merupakan lembaga non profit di mana orientasi utamanya adalah melayani masyarakat yang menjadi bagian dari wilayahnya. Adapun kelebihan yang diperoleh dari penerapan *cyber public relations* adalah dapat diakses kapanpun dan dimanapun tanpa harus mendatangi kantor/instansi yang bersangkutan. Masyarakat hanya harus terkoneksi dengan internet untuk mendapatkan informasi ataupun menyampaikan keluhan kepada pemerintah sehingga proses yang singkat tersebut mampu menghemat waktu dan biaya.

Layanan Laporgub Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dinobatkan sebagai *complaint handling* terbaik tahun 2019 oleh Kemenpan-RB dan sebagai salah satu inovasi terbaik versi Kemendagri merupakan bukti keseriusan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam melayani publik khususnya dalam hal pengaduan masyarakat. Walaupun begitu tetap terdapat sejumlah catatan yang harus diteliti lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi *cyber public relations* Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan

publik menggunakan layanan LapoGub sebagai *complaint handling* khususnya melalui kanal aplikasi.

Penelitian ini juga merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian ini. Penelitian pertama yang penulis gunakan adalah “Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang” oleh Robby Indra Lukman dan Ida Hayu Dwimawanti. Hasil penelitian ini adalah Pemerintah Kota Semarang dalam mengelola aduan masyarakat menggunakan pendapat dari *New South Wales* yang terdiri dari komitmen, kejelasan, aksesibilitas, keadilan, dan daya tanggap dengan fokus penelitian pada kualitas pengelolaan beserta hambatan-hambatannya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti lebih fokus kepada manajemen *complaint handling* yang terdiri dari ketepatan waktu, permintaan maaf, manfaat, tanggungjawab, dan cara berkomunikasi. Selain itu objek pada penelitian ini adalah tingkat provinsi sedangkan penelitian dari Lukman dan Dwimawati pada tingkat kabupaten/kota.

Penelitian terdahulu yang kedua berjudul “Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *e-Government* (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)” oleh Ni Yuh Yuni Lestari, Bandiyah, dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan *complaint handling* di tingkat kabupaten/kota yang menggambarkan secara umum mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik menggunakan platform

online. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tentang spesifikasi objek penelitian dimana pada penelitian ini terfokus pada platform aplikasi, bukan platform online secara umum dan subjek penelitian ini pada instansi pemerintah level provinsi.

Penelitian terdahulu yang ketiga berjudul “Pemanfaatan Digital *Public Relations* dalam Sosialisasi Tagline Jogja Istimewa Humas Pemerintah Kota Yogyakarta” oleh Adhiynty Nurjanah dan Frizki Yulianti Nurnisya. Hasil penelitian ini adalah bagaimana Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memanfaatkan potensi yang ada pada *cyber public relations* untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tagline Jogja Istimewa. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus pemanfaatan *cyber public relations* nya dimana pada penelitian terdahulu fokusnya pada sosialisasi artinya dari pemerintah kepada masyarakat, sedangkan pada penelitian ini fokusnya pada pemanfaatan *cyber public relations* guna menampung aduan masyarakat yang artinya dari masyarakat kepada pemerintah.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengelolaan aplikasi LapoGub Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai *complaint handling* tahun 2019?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *cyber public relations* Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam pengelolaan pengaduan

pelayanan publik menggunakan aplikasi LapoGub sebagai *complaint handling*.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### a. Teoritis

1. Memperkuat teori yang sudah ada bahwa pemanfaatan *cyber public relations* dapat membuat hubungan antara instansi dengan publiknya menjadi lebih cepat dan mudah melalui koneksi internet.
2. Memperluas cakupan teori akademis yang sebelumnya lebih menitikberatkan pada media online dalam bentuk website pada ranah kajian *cyber public relations*, pada penelitian ini lebih memperdalam menggunakan aplikasi karena saat ini penggunaan aplikasi dinilai lebih praktis terutama bagi masyarakat pengguna android maupun IOS.
3. *Public relations* tidak hanya memberikan informasi dari organisasi kepada publiknya, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *public relations* juga berperan dalam menyerap aspirasi publik kepada organisasinya.

### b. Praktis

1. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam

mewujudkan pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

2. Memberikan wawasan bagi masyarakat dan instansi atau organisasi lain mengenai strategi yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Komunikasi dan Informasi dalam implementasi UU Pelayanan Publik.
3. Sebagian besar penelitian *cyber public relations* suatu instansi pemerintah belum spesifik membahas mengenai layanan pengaduan masyarakat. Penelitian ini memberikan gambaran secara komprehensif mengenai bagaimana praktik *cyber public relations* di lingkungan pemerintah khususnya dalam layanan pengaduan masyarakat.

## **D. Landasan Teori**

### **1. *Public Relations***

#### **a. Pengertian *Public Relations***

*Public Relations* menurut Cutlip, Center, & Broom (2009:6) adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut . Menurut British Institute of Public Relations (IPR) (dalam Ruslan, 2001:17) mendefinisikan PR sebagai keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan

memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antar organisasi dengan segenap khalayaknya, sedangkan menurut Rex Harlow (dalam Ruslan, 2010:16) mendefinisikan PR sebagai fungsi manajemen yang unik yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerjasama antar organisasi dengan publiknya. *Public relations* juga dapat dicitakan sebagai fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap publiknya, identifikasi kebijakan, menyusun rencana, dan menjalankan program-program komunikasi (Kasali, 2000:7).

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa PR memiliki suatu tugas untuk melayani kepentingan umum khususnya dalam hal memberikan suatu informasi kepada publiknya agar terjalin hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya. Hal tersebut dapat tercapai apabila PR dalam melaksanakan tugasnya penuh dengan tanggung jawab dan berpegang teguh pada etika sehingga dapat terus menjalin hubungan yang harmonis sekaligus mampu membentuk citra positif organisasi. PR juga dituntut mampu tanggap terhadap opini publik sehingga opini tersebut dapat menjadi acuan bagaimana organisasi dapat merespon suatu isu dan dapat juga dijadikan sebagai bahan evaluasi sekaligus bentuk pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

#### **b. Peran *Public Relations***

Menurut Edward L. Bernays (dalam Ruslan, 2001:19) menjelaskan bahwa *public relations* atau humas memiliki tiga peran utama, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap masyarakat atau sebaliknya.

Sedangkan Cutlip, Center, & Broom (2009:11-25) mengatakan bahwa peran *public relations* meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- 2) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.
- 3) Melayani publik dan memberi nasehat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
- 4) Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dengan publik, baik interna maupun eksternal.

Berdasarkan sejumlah definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *public relations* tidak hanya memiliki peran sebagai penyampai informasi, melainkan juga menyerap opini dan aspirasi publiknya.

### **c. Tugas *Public Relations***

Menurut Rachmadi (1992:10) menjabarkan bahwa tugas dari *Public Relations* adalah sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan pesan atau informasi dari perusahaan secara lisan, tertulis, atau visual kepada publiknya.
- 2) Melakukan studi dan analisa atas reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan atau langkah tindakan perusahaan
- 3) Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka (karyawan) dalam memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

## **2. Humas Pemerintah**

### **a. Pengertian Humas Pemerintah**

Menurut Scott Cutlip, batasan humas pemerintah atau *government public relations* adalah fungsi manajemen yang sah, yang membantu menjadikan badan, departemen, dan entitas publik lainnya tanggap terhadap warga dan semua ini tercipta untuk mereka (Cutlip, Center, & Broom, 2005:395). Jadi dalam batasan ini tegas dinyatakan bahwa humas pemerintah merupakan fungsi manajemen yang tugasnya membantu organisasi di lingkungannya untuk tanggap terhadap warga secara timbal balik. Artinya humas pemerintah juga bertugas untuk menerima masukan dari warganya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka *government public relations* juga berperan sebagai mata dan

telinga organisasi bagaimana mengelola tuntutan konstituen dan kemuadain memberikan masukan kepada organisasi.

Adapun Shanon A. Bowen (dalam Suprawoto, 2018:48) memberi pengertian bahwa *government public relations* adalah fungsi komunikasi yang menghubungkan interaksi warga dengan pemerintah, regulator, dan perpanjangan tangan kebijakan pemerintah. Oleh sebab itu, tugas *government public relations* yang harus menjelaskan dan sekaligus menerima masukan dari setiap kebijakan yang akan, sedang, maupun telah dibuat.

Dari beberapa pendapat tentang humas pemerintah, yang paling banyak digunakan dalam praktik kehumasan sehari-hari di pemerintahan adalah yang termaktub di dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah. Jika disarikan, maka inti dari definisi humas pemerintah adalah aktivitas lembaga negara dan atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik, pemangku kepentingan (*stakeholder*), serta warga negara atau masyarakat dan sebaliknya (Suprawoto, 2018: 50).

Dari beberapa batasan tentang humas pemerintah yang telah dikemukakan, ada beberapa hal yang dapat ditekankan, yakni: humas pemerintah merupakan fungsi manajemen, aktivitas lembaga negara, menjalankan fungsi komunikasi dan informasi, dan sasarannya tidak hanya publik atau stakeholder namun semua warga negara.

#### **b. Tugas Humas Pemerintah**

Tugas humas begitu kompleks terlebih humas di lingkungan pemerintah (*government public relations*). Jika humas swasta memiliki publik yang jelas dan spesifik, maka publik bagi humas pemerintah adalah seluruh masyarakat yang ada pada daerah atau negara tersebut.

Rachmadi (1993:78) menyatakan bahwa tugas humas pemerintah, yaitu:

- 1) Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur, dan objektif.
- 2) Memberikan bantuan kepada media berita (*news media*) berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting.

Pemerintah merupakan sumber informasi yang penting bagi media karena itu sikap keterbukaan informasi sangat diperlukan.

- 3) Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak di dalam negeri, maupun khalayak di luar negeri.
- 4) Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk feedback kepada pimpinan instansi-instansi pemerintahan yang bersangkutan sebagai input.

### **c. Fungsi Humas Pemerintah**

Menurut I Gusti Ngurah Putra (dalam Suprawoto, 2018:67) menguraikan fungsi humas pemerintah secara umum adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindaklanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis serta menjadi penghubung lembaga dengan publik.

Sedangkan fungsi humas pemerintah menurut Edward L Bernyard (dalam Sari, 2012:9) adalah memberikan penerangan terhadap masyarakat, melakukan persuasi untuk merubah sikap masyarakat mengintegrasikan sikap dan perbuatan lembaga atau suatu instansi sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya

Humas pemerintah dalam pengertian di atas ditegaskan bahwa fungsinya tidak hanya untuk memberikan pelayanan berupa informasi, melainkan juga menindaklanjuti pengaduan publik. Berbeda dengan humas swasta, orientasi utama humas pemerintah bukan mengenai produk (komersil), melainkan pelayanan publik (*public service*). Maka dari itu hingga saat ini humas pemerintah terus meningkatkan inovasinya demi dapat maksimal melayani masyarakat.

#### **d. Tujuan Humas Pemerintah**

Menurut Betty Wahyu Nilla Sari (2012:7) dalam bukunya yang berjudul Humas Pemerintah menyatakan tujuan humas pemerintah sebagai berikut:

- 1) Reputasi dan citra: reputasi dan citra yang baik berkaitan dengan tingginya akses publik terhadap output dari organisasi tersebut.
- 2) Jembatan komunikasi: humas menjadi komunikator dan mediator dalam penyampaian aspirasi kepada pemerintah.
- 3) *Mutual benefit relationship*: humas menjamin hubungan yang terjadi antara pemerintah dan publiknya adalah hubungan yang saing menguntungkan.

### **3. *Cyber Public Relations***

#### **a. Pengertian *Cyber Public Relations***

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa perspektif dan pola pikir baru dalam dunia *public relations*. Dahulu *public relations* hanya menggunakan media konvensional atau media massa dalam mencapai dan berhubungan dengan khalayak, namun dengan hadirnya era *cyber*, para praktisi *public relations* dapat berhubungan dengan khalayaknya dengan mudah dan cepat melalui sambungan internet sehingga kita mengena istilah *cyber public relations*. *Cyber public relations* adalah inisiatif *public relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya dengan tujuan untuk membangun merk (*brand*) dan memelihara kepercayaan (Onggo, 2004: 1).

Artinya penerapan *cyber public relations* atau yang selanjutnya disebut *cyber PR* sangat menguntungkan bagi praktisi PR dalam menjalankan tugas dan fungsinya terutama berhubungan dengan publiknya. Jika dahulu PR ingin menyentuh dan berkomunikasi dengan publiknya, dibutuhkan waktu dan biaya yang cukup tinggi, namun dengan memanfaatkan *cyber PR*, kini dapat berhubungan dengan publiknya dengan cepat dan murah biaya. Selain hal ini menguntungkan organisasi, ternyata penggunaan *cyber PR* juga menguntungkan bagi publiknya karena mereka tidak harus mendatangi langsung suatu organisasi untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan aduan. Publik hanya diharuskan terhubung melalui koneksi internet kemudian

mereka dapat mendapatkan informasi dan menyampaikan aduan kepada organisasi dengan cepat, mudah, dan biaya murah.

Menurut Phillips dan Young (dalam Sujanto, 2019:211-214), dalam pemanfaatan *cyber public relations* harus memperhatikan aspek-aspek di bawah ini:

- 1) *Transparansi*: terbuka dalam memberikan informasi dan berkomunikasi kepada publiknya.
- 2) *Internet porosity*: interaksi kepada pihak eksternal secara online.
- 3) *Internet as an agent*: transformasi pesan dari satu orang ke orang lain secara online.
- 4) *Richness in content*: kekayaan informasi yang diberikan organisasi kepada publiknya sebagai eksekusi dari transparansi.
- 5) *Reach*: jangkauan dari suatu informasi yang diberikan organisasi kepada publiknya.

#### **b. Fungsi *Cyber Public Relations***

Fungsi dari *cyber public relations* menurut Onggo (2004: 9) dapat menjadi salah satu kegiatan pekerjaan yang berguna untuk kehumasan. Fungsi dan strategi *cyber public relations* juga berguna untuk meningkatkan *brand* di mata publik dengan menggunakan media online yang meliputi website resmi perusahaan (*Official Site*),

*Publisitas Search Engine/SE* (media pencari), *Press Release Online*, *autoresponder* pada e-mail, Kartu nama elektronik, *e-newsletter*, *mailing list*, forum publisitas e-PR

**c. Manfaat *Cyber Public Relations***

Penerapan *cyber public relations* baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah telah terbukti memberikan banya manfaat kepada organisasi. Berikut adalah manfaat-manfaat dari *cyber public relations* menurut Onggo (2004: 5-6)

- 1) Respon cepat, aktivitas komunikasi yang dilakukan antara CPR dengan publiknya dapat dilakukan dengan lebih cepat.
- 2) Komunikasi Konstan, *cyber public relations* menggunakan internet dan internet dapat diibaratkan sebagai sekretaris yang tidak pernah tidur selama 24 jam dan dengan potensi target seluruh dunia.
- 3) Interaktif, penggunaan *cyber public relations* memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, karena publik bisa memberikan feedback secara langsung dan cepat.
- 4) *No Boundaries*, tidak akan ada batasan komunikasi dalam cyber public relations, sehingga bisa terhubung ke mana saja selama ada jaringan internet.
- 5) Multimedia, menyajikan informasi dengan menggabungkan antara tulisan, gambar, dan suara.

6) Ekonomis, komunikasi menggunakan internet untuk menjangkau publik yang luas lebih murah daripada media konvensional.

#### **4. *Complaint Handling***

##### **a. *Pengertian Complaint Handling***

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya (Hardiyansyah, 2015:15). Pemerintah sendiri merupakan organisasi yang berada pada suatu negara yang memiliki kewenangan untuk merumuskan kebijakan dan melaksanakan keputusan yang mengikat (Budiardjo, 2008:53). Maka *complaint handling* atau layanan aduan masyarakat menjadi salah satu fungsi dalam memberikan pelayanan publik atas kewenangannya yang konstitusional terhadap masyarakat.

Menurut Suryadi (2010:293), pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi, sedangkan Rusadi (2004) menegaskan bahwa keluhan konsumen tidak boleh diabaikan karena dapat membuat pelanggan merasa diabaikan atau tidak dihargai sama sekali. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan

Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Pengelolaan sistem penanganan pengaduan masyarakat juga harus memperhatikan sejumlah aspek seperti yang dicetuskan oleh Davidow dalam jurnalnya yang berjudul *Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't* yakni *timeliness* (ketepatan waktu), *apology* (permintaan maaf), *credibility* (komitmen organisasi untuk bertanggungjawab menjelaskan persoalan yang dikeluhkan), *redress* (manfaat/perbaikan yang diperoleh), dan *attentiveness* (cara melakukan komunikasi). Sistem penanganan pengaduan menjadi suatu bentuk pendekatan mekanisme *voice* yang dilakukan masyarakat dalam merespon pelayanan publik dengan menyampaikan aspirasi atau keluhannya, serta menjadi satu bagian dari sistem penyelenggaraan pelayanan publik (Wibawa, 2009:54).

Keluhan yang disampaikan masyarakat kepada organisasi adalah bentuk dari ketidakpuasan, kekecewaan, bahkan penderitaan yang dialami oleh masyarakat setelah menerima pelayanan suatu organisasi (Setiawan, 2015:59). Hal tersebut diperkuat oleh Suryadi (2010:294) yang berpendapat bahwa setiap keluhan dari masyarakat

hampir selalu berhubungan dengan kualitas yang diterima dan tidak sesuai dengan harapan sehingga menimbulkan kekecewaan. Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan maupun protes terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya untuk perbaikan kinerja tata kelola pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa, 2009:153). Artinya aduan masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi bagi organisasi terhadap program kerjanya, hal tersebut tercermin dari bidang apa saja yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat maka bidang tersebut harus lebih diperhatikan lagi ke depannya.

Penanganan pengaduan dapat memberikan pengertian kepada publik bahwa organisasi bertanggungjawab kepada mereka demi mewujudkan akuntabilitas (Setiawan, 2015:59). Menurut jurnal lembaga sektor publik Queensland, sistem penanganan pengaduan yang baik adalah dengan menyediakan proses sederhana yang diketahui oleh publik dan staf secara jelas, transparan, tepat waktu, dan ramah terhadap masyarakat ([www.ombudsman.qld.gov.au](http://www.ombudsman.qld.gov.au), diakses pada September 2020 pukul 12.30 WIB). Informasi tentang tata cara menyampaikan keluhan seharusnya tersedia secara luas dan prosedur yang mudah dipahami masyarakat untuk memberikan umpan balik/*feedback* kepada

instansi penyedia layanan baik berupa keluhan, saran, pertanyaan, rekomendasi atau permintaan untuk tindakan.

Pada dasarnya penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai alat kontrol bagi pemerintah agar selalu bekerja maksimal dalam melayani masyarakat. Ungkapan ketidakpuasan dari masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah agar ke depan dapat mampu memperbaiki dan ketidakpuasan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan segi apa saja yang perlu dibenahi. Maka dari itu penanganan pengaduan (*complaint handling*) masyarakat begitu penting diterapkan oleh pemerintah agar masyarakat memiliki kanal untuk menyampaikan aduannya mengenai ketidakpuasan terhadap kebijakan pemerintah.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu menurut Sugiyono (2017:9) penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang meneliti pada objek alamiah di mana peneliti sebagai instrumen kunci dan analisis data bersifat induktif/kualitatif dengan menekankan makna daripada generalisasinya.

Deksriptif kualitatif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti

melalui data atau sampel yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2017:29).

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena sesuai dengan sifat dan tujuan peneliti yang tidak menguji hipotesis tetapi berusaha mendapatkan gambaran yang nyata mengenai “*Cyber Public Relations* Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pengelolaan Pananganan Pengaduan Publik Menggunakan Aplikasi Laporgub sebagai *Complaint Handling* Tahun 2019”.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, tempat, atau orang di mana data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan dalam penelitian (Arikunto, 2006: 116). Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

Objek penelitian menurut Sugiyono (2017:13) adalah sasaran ilmiah guna mendapatkan data dengan tujuan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif, valid, dan reliabel. Objek dalam penelitian ini adalah penerapan *cyber public relations* melalui aplikasi LaporGub sebagai *complaint handling*.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka dibutuhkan pengumpulan data dengan cara wawancara untuk mendapatkan data secara lengkap dan sesuai dengan fakta yang ada di dalam objek penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2017:194), wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksi dalam suatu topik tertentu. Melakukan wawancara, peneliti dapat mengembangkan gagasan tentang apa yang mau diteliti. Gagasan tersebut diperoleh dengan melakukan wawancara secara mendalam.

Peneliti dalam hal ini melakukan wawancara kepada dua pihak, yaitu pihak yang berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah dan pihak masyarakat yang pernah mengakses aplikasi LaporGub. Agung Hikmati (Kepala Bidang *e-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah), Iswahyudi (Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi), bapak Djoko Pamungkas (Kepala Seksi Pengembangan Ekosistem *e-Government*), Iswahyudi (Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi), dan Rani (Staf *e-Government*) adalah informan yang berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah. Pemilihan narasumber didasari atas kebutuhan peneliti guna menjawab pertanyaan bagaimana mengelola *complaint handling* dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh *cyber public relations*. Kepala Bidang *e-Government* menitikberatkan pada

kebijakan dan hal-hal umum yang berkaitan dengan *complaint handling*. Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi menjelaskan mengenai penyediaan dan pengembangan aplikasi LapoGub sebagai *complaint handling*. Kepala Seksi Pengembangan Ekosistem *e-Government* menerangkan soal koordinasi antar bidang terkait. Kepala Seksi Tata Kelola *e-Government* menjelaskan mengenai bagaimana cara mengelola bidang *e-Government* khususnya dalam kaitannya dengan *complaint handling*. Khoerussani Nur Fahmi dan Wahyu Rian Hidayat adalah informan yang merupakan masyarakat Jawa Tengah yang pernah mengakses aplikasi LapoGub guna menjawab pertanyaan mengenai aplikasi LapoGub dari sudut pandang masyarakat.

b. Studi Dokumen

Selain wawancara, peneliti juga mengumpulkan data melalui studi dokumentasi yang diperoleh baik dari *screenshot* data-data di aplikasi LapoGub maupun memperolehnya langsung dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Menurut Sugiyono (2017:240), studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya yang lain.

Peneliti melakukan studi dokumen dengan meminta data-data yang terkait dengan laporan yang masuk ke sistem *complaint handling* LapoGub khususnya melalui aplikasi, data-data mengenai OPD mana saja yang terlibat dalam penanganan pengaduan masyarakat, dan

sejumlah kegiatan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan masing-masing dari tugas, pokok, dan fungsinya.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara pengorganisasian data hingga membuat kesimpulan (Sugiyono, 2017:335). Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman, yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2017:334). Dalam teknik analisis data model interaktif dilakukan melalui empat (4) tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### 5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif salah satunya dengan menggunakan teknik triangulasi (Sugiyono, 2018:270). Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi data, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2018:73). Triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dengan melalui beberapa sumber, triangulasi teknik adalah untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan cara atau teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu adalah untuk menguji kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data yang

berbeda-beda pada waktu dan situasi berbeda (Sugiyono, 2018:127). Peneliti ini menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber. Triangulasi data diperoleh dengan teknik pengumpul data yang berbeda-beda, yaitu melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan mengecek data melalui berbagai sumber, yaitu Kepala Bidang *e-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Seksi *e-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika, dan masyarakat Jawa Tengah yang mengakses aplikasi LapoGub.

#### 6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menurut Nasution (2003:43) adalah lokasi penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diobservasi. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika di Jalan Menteri Supeno, Mugassari, Kecamatan Semarang Selatan, Semarang, Jawa Tengah 50243 menjadi lokasi bagi peneliti mengumpulkan data-data terkait dengan penelitiannya.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada skripsi ini mengacu pada pedoman umum yang tercantum dalam buku pedoman pembuatan skripsi program strata 1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan susunan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, landasan teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II GAMBARAN UMUM LATAR PENELITIAN

Terdiri dari struktur organisasi, visi dan misi, profil, serta tugas, pokok, dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

## BAB III HASIL PENELITIAN

Terdiri dari pembahasan mengenai hasil penemuan yang kemudian dianalisa mengenai cyber public relations Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menggunakan aplikasi Laporgub sebagai *complaint handling*.

## BAB IV PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang telah dilakukan.