

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada hasil penelitian dan pembahasan ini, akan diuraikan berbagai hal mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan dan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Hasil dari penelitian ini peneliti memperoleh temuan mengenai Strategi Komunikasi yang dilakukan Diskominfo dalam memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat, kemudian mendeskripsikannya ke dalam suatu bentuk analisis, bab ini mengacu kepada pertanyaan penelitian yang sebelumnya telah dirumuskan.

4.2 Profil Informan dan Narasumber

- **Informan 1**

Nama	: Hanif Al Fajar, S.I.Kom
Umur	: 32 Tahun
Hari, Tanggal Wawancara	: Jumat, 25 Mei 2018
Pukul	: 09:39 WIB
Tempat	: Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, Jl. Pembangunan No. 181, Tarogong Kidul.

**Jabatan : Kepala Seksi Teknik Pengelolaan Opini
Publik Dinas Komunikasi dan Informatika
Garut**

Bapak Hanif Al Fajar, S.I.Kom telah bergabung dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut sudah hampir 3 tahun sejak pada tahun 2016, sebelumnya pernah bekerja di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah menjabat sebagai fungsional umum pada tahun 2013, lalu pernah menjabat sebagai Kepala Seksi Pengembangan dan Penerapan Telematika pada tahun 2015 dan sekarang menjabat sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

- **Informan 2**

Nama : H. Yusep Ruslan SH

Umur : 55 Tahun

Hari, Tanggal Wawancara : Jumat, 25 Mei 2018

Pukul : 10:21 WIB

**Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Garut,
Jl. Pembangunan No. 181, Tarogong Kidul,
Garut**

**Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi
Publik**

Bapak H. Yusep Ruslan SH telah bergabung dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut sudah hampir 2 tahun sejak tanggal 29 Desember 2016, menjabat sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika. Sebelumnya Bapak H. Yusep Ruslan SH pernah menjabat sebagai Kasubag Tata Usaha dan Kepegawaian di Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian selama 4 tahun, pernah menjabat juga di Sub Bagian Bantuan Hukum Setda sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha selama 8 tahun, lalu di BKD menjabat sebagai Kasubid Mutasi Jabatan selama 4 bulan, di lanjut menjabat di BAPPEDA sebagai Kasubid Monitoring dan Pelaporan selama 2 tahun, di Badan Penanggulangan Bencana Daerah menjabat sebagai Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah selama 3 tahun, di DPKAD menjabat sebagai Kepala Bidang Penagihan selama 10 bulan dan bidang Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan menjabat sebagai Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan selama 2 tahun.

- **Informan 3**

Nama : Nur hadimiharja, S.Sos

Umur : 33 Tahun

Hari, Tanggal Wawancara : Senin, 28 Mei 2018

Pukul : 10:19 WIB

Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Garut,
Jl. Pembangunan No. 181, Tarogong Kidul,

Garut

Jabatan : Pelaksana

Bapak Nur hadimiharja, S.Sos telah bergabung dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut sudah hampir 4 tahun sejak tanggal 27 Februari 2015, dimana menjabat sebagai Fungsional Umum dan pada tanggal 2 Januari 2018 menjabat menjadi Penyusun Berita dan Pendapat Umum di Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik.

- **Informan 4**

Nama : Wini Berarti S.S

Umur : 35 Tahun

Hari, Tanggal Wawancara : Jumat, 25 Mei 2018

Pukul : 09:39 WIB

**Tempat : Dinas Komunikasi dan Informatika Garut,
Jl. Pembangunan No. 181, Tarogong Kidul,
Garut**

Jabatan : Fungsional Umum

Ibu Wini Berarti S.S lahir di Bandung telah bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut sudah hampir 8 bulan sejak pada tanggal 2 Januari 2018, dan menjabat sebagai Fungsional Umum.

- **Narasumber**

Nama : Dr. Feliza Zubair, MSi

Umur : 58 tahun

Hari/Tanggal Mengirim Pertanyaan : Selasa, 2 Juni 2018

Pukul : 14:47 WIB

Hari/Tanggal Membalas Jawaban : Jumat, 15 Juni 2018

Pukul : 22:02 WIB

Tempat : Melalui Email

Jabatan : Dosen Universitas

Padjadjaran Praktisi CSR

Ibu Dr. Feliza Zubair, MSi lahir di Bandung, 20 Juli 1960. Tahun 2000 menjadi mahasiswa Program Magister Ilmu Komunikasi di Unpad dan tahun 2009 menjadi mahasiswa tingkat Doktoral di Unpad. Sehari-hari ibu Feliza mengajar mata kuliah Psikologi Komunikasi, CSR, etika PR, human relations. Jabatan pentingnya yang pernah dijabat adalah Koordinator S1 Fikom Unpad, sebelumnya pernah menjabat sebagai sekretaris coordinator, Ketua Jurusan Humas Program Ekstensi dan KSPS Kehumasan di program Diploma-3 Fikom Unpad.

4.3 Temuan Hasil Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan memaparkan hasil temuan yang diteliti dari hasil wawancara informan dan narasumber yang sudah ditentukan, terkait pelaksanaan Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan dan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut. Peneliti akan membahas hasil penelitian dari sudut pandang informan dan narasumber serta dari sudut pandang peneliti.

4.3.1 Analisis Situasi

Analisis situasi dalam hal ini adalah bagaimana personil Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melihat situasi terlebih dahulu sebelum melaksanakan program atau kegiatan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! bila ingin melakukan pengaduan mengenai layanan publik maupun aspirasi dari masyarakat. Situasi tersebut dapat dilihat dari lingkungan internal maupun eksternal, dimana dapat mempengaruhi terhadap keberhasilan dalam mencapai tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Adapun analisis situasi yang dilakukan menurut informan yaitu Nur hadimiharja :

“Kalo untuk LAPOR kan otomatis masyarakatnya yang sudah melek teknologi informatika atau minimal lewat sms paling, maksimalnya kan itu mesti daftar via email ya jadi otomatis target masyarakat yang menggunakan LAPOR adalah masyarakat yang sudah melek teknologi informatika gitu, bisa saja sama yang belum paham teknologi informatika dengan bantuan

*pihak lain cuman memang ya karena pengguna teknologi hampir sudah banyak otomatis ya kemungkinan besar semua orang bisa”.*¹³

Nur hadimiharja melihat kepada masyarakat yang akan dijadikan target sasaran untuk pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR!. Dimana targetnya adalah orang yang telah melek akan teknologi, karena LAPOR! ini sendiri berbasis media sosial yang maksimalnya dalam menggunakan LAPOR! ini harus mempunyai email dahulu dan minimalnya melalui sms sehingga semua masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengaduan melalui LAPOR!. Adapun analisis situasi yang diungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

*“Sebenarnya ya tidak terlalu berpengaruh sih, soalnya misalnya kita udah nganalisis rencana A, B tapi kita kan gak tau dilapangan nya seperti apa, misalkan ada kendala-kendala seperti masyarakatnya yang kurang aware, itu juga bisa saja mempengaruhi hasil”.*¹⁴

Analisis situasi dalam melaksanakan kegiatan memperkenalkan LAPOR! ini menurut Hanif adalah tidak terlalu berpengaruh, karena apa yang telah direncanakan sebelumnya biasanya akan berbeda dengan apa yang ada dilapangan, melihat selalu adanya kendala yang tidak terduga dalam pelaksanaan, seperti kurang peduli nya masyarakat, padahal program ini yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan. Sedangkan analisis situasi yang diungkapkan oleh Yusep yaitu :

¹³ Hasil wawancara dengan informan 3. Senin, 28 Mei 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

¹⁴ Hasil wawancara dengan informan 1. Jumat, 25 Mei 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

*“Ini kan titik utamanya itu kan di penyelenggara Pemerintah, kenapa tidak kita punya kepanjangan tangan Bapak Bupati itu yaitu Camat dan Kepala Desa, langkah yang pernah kami lakukan itu diadakan sosialisasi LAPOR di undang di salah satu tempat, ya kebetulan kami ada kenalan kami harus punya kenalan, kalo hotel jadi tidak usah mahal kan walaupun representativ, orang komunikasi mah harus bisa nawar, kelompok masyarakat kami punya”.*¹⁵

Menurutnya analisis situasi lebih melihat kepada kesiapan personil dalam pelaksanaan memperkenalkan LAPOR!, dimana orang komunikasi harus bisa berkomunikasi dengan baik supaya dapat bekerjasama dengan pihak eksternal dan memudahkan personil dalam pelaksanaan program memperkenalkan LAPOR!.

Sementara itu, peneliti juga mengetahui apakah terdapat kendala dalam kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, karena analisis situasi dilakukan dengan mengetahui permasalahan yang ada sebagai landasan untuk perencanaan yang akan dilakukan. Adapun kendala menurut Hanif Al Fajar :

“Kendala-kendala seperti masyarakatnya yang kurang aware, itu juga bisa saja mempengaruhi hasil dan hambatan sih kalo buat saat ini kalo untuk tahun ini mungkin lebih ke penganggaran untuk mempromosikan LAPOR-nya sendiri, karena anggaran untuk tahun ini kita banyak ke sedot dengan jaringan internet, karena kita kan emang semua instansi kan kita yang menganggarkan, terus untuk tahun ini baru dimulai adanya absensi online

¹⁵ Hasil wawancara dengan informan 2. Jumat, 25 Mei 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

*terus sistem kinerja pegawai yang online juga kayak gitu kan sebagian besar jaringannya dari Diskominfo, beban anggarannya banyak lari kesana jadi untuk yang lain termasuk yang LAPOR khususnya tahun ini hambatannya sih dari penganggaran”.*¹⁶

Dimana kendala yang dialami Diskominfo Garut dalam memperkenalkan LAPOR! ini adalah kurang *aware* nya atau kesadaran masyarakat akan adanya kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan dan juga kendala lainnya adalah dari penganggaran, dimana anggaran pada tahun ini lebih di utamakan kepada jaringan internet karena semua instansi yang ada di Garut anggaran untuk internet ini semuanya di ajukan oleh Diskominfo, apalagi pada tahun ini dimulai adanya absensi online dan sistem kinerja pegawai yang online juga sehingga sebagian besar beban anggaran dilarikan untuk jaringan internet. Hal ini serupa juga dengan apa yang di ungkapkan oleh Nur hadimiharja :

“Hambatannya paling keterbatasan anggaran untuk sosialisasi, kedua aware masyarakat juga, ya efeknya aware masyarakat juga jadi masih kurang ya karena sosialisasinya juga kurang, ketiganya ya apa mindset Pemerintah untuk ininya kan masih belum ini ya ketika Dinas-dinas yang diadukan itu untuk segera menyelesaikan masalah gitu kadang-kadang di selesaikan sih tapi tidak meng-update kan di aplikasi gitu. Misalnya pengaduan KTP, diselesaikan tapi di LAPOR gak ditulis gitu, atau misalnya masalah sampah gak mungkin ya terus-terusan di biarin sampai menggunung pasti

¹⁶ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

*diselesaikan tapi tidak di update ke aplikasi itu, karena Dinas-dinasnya itu belum aware ke aplikasinya itu sendiri”.*¹⁷

Mengungkapkan bahwa kendala ataupun hambatan yang dialami oleh Diskominfo ini dalam memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat adalah dari keterbatasan anggaran yang dapat berpengaruh pada kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga mengakibatkan masyarakat jadi kurang *aware* akan keberadaan LAPOR! ini, lalu dari pihak Dinas-dinas nya juga kurang *aware* dengan pengaduan-pengaduan dari masyarakat dan aplikasi LAPOR! nya sendiri, terkadang diselesaikan oleh Dinas terkait masalah yang di adukan masyarakat tersebut tapi tidak di *update* di aplikasi LAPOR! nya sendiri sehingga pemerintah pengelola LAPOR! tersebut tidak mengetahui masalah yang diadukan tersebut sudah terselesaikan. Adapun kendala atau hambatan yang dihadapi menurut Yusep :

“Barangkali karena kita berbicara takaran birokrasi yang suka ada perpindahan kepegawaian itu barangkali salah satu kendalanya, hal yang terlalu sulit ketika kita mau meneruskan, misalnya ada pertukaran rotasi mutasi kepegawaian Pemerintah Kabupaten Garut umumnya, nah ditelusuri atau ditegaskan kembali mohon maaf ibu bila menduduki itu tetap yang melekatnya itu jabatan toh seseorang yang sudah masuk pensiun, tiba-tiba datang atau digantikan oleh pejabat baru, jadi otomatis makannya kita usul aturan melekat karena jabatannya bukan karena orangnya, kalo orangnya misalnya seseorang dari Dinas Perhubungan pindah ke Dinas lain tidak melekat orangnya tapi jabatannya, sekertarisnya itu tinggal kepiawaian kita bel aja by phone orangnya kan ada alatnya ya, punya email nya mohon

¹⁷ Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

*disampaikan ini ada anu, oh gak tau, iya saya kasih tau dari sekarang punten mohon dijawab ada staf ibu yang sudah ini, makannya harapan mah kalo stafnya jangan dipindah-pindah, bisa tau kalo lagi ada promosi kan, gak bisa ini karena hak nya pegawai. Barangkali itu lah disebut kendala kalo kita biarin ya koordinasi, makannya di tuntutan humanis orang informatika”.*¹⁸

Mengungkapkan bahwa yang menjadi kendala dalam menjalankan program LAPOR! ini dilihat dari internalnya, dimana Dinas-dinas terkait yang mempunyai LAPOR! sering kali tidak mengetahui adanya pengaduan masyarakat melalui LAPOR! dikarenakan adanya perpindahan pegawai atau mutasi kepegawaian Pemerintahan Kabupaten Garut, sehingga aplikasi LAPOR! ini tidak terpantau oleh kepegawaian yang baru dan berdampak kepada pengaduan masyarakat yang terabaikan. Dinas Komunikasi dan Informatika pun bertugas untuk mengingatkan kepada Dinas yang mengalami perpindahan pegawai tersebut, mengajarkan kembali tata cara aplikasi LAPOR! tersebut, maka dari itu orang informatika di tuntutan humanis.

Berdasarkan pemaparan terkait analisis situasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Diskominfo lebih terfokus kepada hal teknis, dimana kegiatan menyampaikan informasi mengenai LAPOR! kepada Dinas-dinas yang ada di Kabupaten Garut harus segera dilaksanakan yang berkoordinasi dengan pihak eksternal yang sudah dipastikan

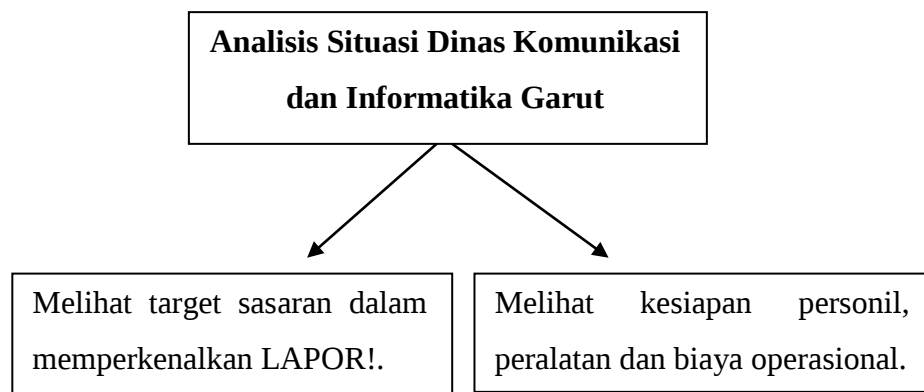
¹⁸ Hasil wawancara dengan informan 2, loc.cit.

bersedia menyelenggarakan kegiatan sosialisasi mengenai LAPOR!. Selain itu untuk menyampaikan informasi mengenai LAPOR! kepada masyarakat dilihat dari target sasaran masyarakat nya, kategori masyarakat seperti apa yang dapat diberikan informasi mengenai LAPOR! ini. Diskominfo tidak terlalu mengandalkan atau harus melakukan analisis situasi dulu sebelum melaksanakan kegiatan memperkenalkan LAPOR!, karena apa yang telah direncanakan sebelumnya terkadang selalu berbeda dengan apa yang ada dilapangan, melihat kendala-kendala yang tidak terduga yang dapat terjadi. Namun, untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Garut dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Diskominfo, kendala tersebut diantaranya kurangnya penganggaran untuk sosialisasi karena lebih mengutamakan ke program lain sehingga kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan tidak *aware* atau kurang kesadaran dari masyarakatnya sendiri akan keberadaan LAPOR! ini, banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya LAPOR! yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik, selain itu kurang kesadaran juga dari pihak Dinas-Dinas yang telah mempunyai LAPOR! akan pengaduan dari masyarakat melalui LAPOR! ini, seringkali mengabaikan pengaduan tersebut karena yang diadukan adalah masalah yang sama atau terkadang masalah yang telah diselesaikan oleh Dinas terkait tidak di *update* melalui LAPOR!, sehingga pemerintah yang mengelola LAPOR! tidak mengetahui bahwa masalah tersebut telah diselesaikan, kendala dari

Dinas lainnya adalah adanya perpindahan kepegawaian, dimana pegawai baru tersebut kurang mengetahui dengan adanya pengaduan masyarakat melalui LAPOR!.

Dengan melihat situasi dan kondisi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dapat memastikan berbagai upaya yang dapat dilakukan dimana kegiatan memperkenalkan LAPOR! ini dapat dilaksanakan serta diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan perhatian masyarakat akan keberadaan LAPOR!.

Adapun model analisis situasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.1
Model Analisis Situasi Dinas Komunikasi dan Informatika Garut

4.3.2 Strategi Perencanaan dan Penyusunan Program

Dalam hal ini, peneliti menganalisis bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Garut menetapkan tujuan, mengenali publik sasaran, menyusun pesan, serta menentukan strategi dan taktik untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam menetapkan tujuan seperti apa yang di ungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

“yang pasti ya jelas buat masyarakat, tau akan keberadaan LAPOR sehingga mereka apabila ada keluhan tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Pemkab Garut enggak salah kamar maksudnya gak salah kamar artinya ada keluhan tapi ngadunya teh ke radio swasta misalnya kan itu salah, misalnya ada pengaduan tentang jalan tapi ngadunya lewat koran apa gitu, misalnya itu termasuk yang salah kamar, walaupun maksudnya betul biar kita baca cuman kan kalo misalnya kita punya saluran sendiri buat pengaduan yang pasti bakal kita denger gitu kan pasti kita pantau soalnya yang kayak radio swasta euu Koran-koran memang kita juga suka ngedengerin, suka baca cuman kan gak setiap hari. Ada ya mksdnya itu kan salurannya memang lain kalo misalnya LAPOR kan salurannya kita yang punya jadi pasti kita pantau jadi intinya ya buat memperkenalkan ke masyarakat kalo misalnya ada keluhan ya ngadunya ke LAPOR, bahwa ini loh LAPOR kalo saluran pengaduan buat didengar buat ada tindak lanjut ya lapor seperti itu”.¹⁹

Menurut Hanif, tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memperkenalkan LAPOR! ke masyarakat supaya masyarakat mengetahui akan keberadaan LAPOR! di daerah Garut yang mana memudahkan mereka dalam melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik yang kurang baik. Sehingga masyarakat tidak bingung bila ingin mengadukan dan tidak salah kamar, maksud dari

¹⁹ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

salah kamar disini adalah tidak melakukan pengaduan melalui radio atau pun koran-koran meskipun bisa saja, tapi bila mengadukan melalui radio dan koran tidak akan bisa terpantau karena tidak setiap hari Diskominfo mendengarkan radio ataupun membaca koran. Serupa dengan apa yang di ungkapkan oleh informan lain yaitu Wini:

“Biar masyarakat tau bahwa pemerintah itu punya LAPOR gitu, punya aplikasi LAPOR yang bisa dipakai untuk mereka ketika mereka ada ketidakpuasan dengan pelayanan public. Semua bidang yang dapat dikeluhkan oleh masyarakat, pokoknya yang tercakup eu hampir semuanya sih kayak pendidikan bisa tentang warga juga bisa hampir semuanya sih, bila lihat dari aplikasinya langsung kan banyak banget, ada petunjuk tentang bidang-bidang yang akan dilaporinnya tentang apa, apa aja sih bebas”.²⁰

Wini mengungkapkan bahwa tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memperkenalkan LAPOR! adalah supaya masyarakat mengetahui bahwa Pemerintah mempunyai sarana pengaduan online untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dan hampir semua dapat di adukan melalui LAPOR! khususnya mengenai pelayanan publik yang kurang baik bagi masyarakat.

Dalam hal ini, yang menjadi patokan tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! dalam melakukan pengaduan adalah dari Undang-Undang yang sudah di tentukan sebelumnya oleh Pemerintah. Sebagaimana di ungkapkan oleh Yusep :

²⁰ Hasil wawancara dengan informan 4. Jumat, 25 Mei 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

*“Jadi itu kan program Pemerintah dalam keterbukaan sesuai Undang-Undang 14 tahun 2008 keterbukaan informasi publik kan ya, tidak ada yang boleh ditutup-tutupi, tidak boleh sekarang mah ya sekecil apapun pembangunan Desa, dan lainnya ujung tombak kan ya, membangun apa saja sekarang mah tahu pasti, Kami bagaimana pun tetap harus komitmen ketika kebijakan pusat begitu, hanya begitu karena orang belum tau semua kewajiban kita yang ada dilingkup perkomunikasian, informatika”.*²¹

Yaitu mengenai keterbukaan informasi publik telah ditetapkan dalam Undang-Undang 14 tahun 2008, sehingga informasi sekecil apapun harus disampaikan kepada masyarakat, bagaimana pun tetap berkomitmen dengan kebijakan yang diberikan oleh Pemerintah, dimana sebagai Dinas yang berhubungan dengan komunikasi berkewajiban menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Untuk mencapai tujuan apa yang telah ditetapkan, yang perlu dilakukan adalah mengenali target sasaran. Di dalam analisis situasi sudah diketahui bahwa sasarannya adalah masyarakat yang telah melek akan teknologi dan informasi. Sebagaimana di ungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

“Sebenarnya LAPOR ini wadah apabila ada pengaduan atau aspirasi bagi seluruh masyarakat, jadi gak ada target yang berdasarkan seperti itu, ini untuk seluruh masyarakat Indonesia tapi yang pasti karena LAPOR ini berbasis media sosial jadi pastinya masyarakat yang udah melek akan teknologi informasi, tapi sebenarnya bisa aja sih untuk orang-orang yang belum paham teknologi atau internet seperti itu, karena menggunakan LAPOR ini bisa melalui sms juga tinggal kirim ke 1708. Jadi ya target nya

²¹ Hasil wawancara dengan informan 2, loc.cit.

*untuk seluruh masyarakat aja, kita memperkenalkan juga ya langsung aja di tempat yang rame, atau bagi-bagi brosur gitu”.*²²

Menurut nya, target sasaran untuk memperkenalkan LAPOR! ini adalah untuk seluruh masyarakat khususnya yang melek akan teknologi dan informasi, namun untuk masyarakat yang kurang mengetahui teknologi juga bisa untuk melakukan pengaduan melalui LAPOR! yaitu dengan sms ke 1708. Tidak ada batasan umur untuk target sasaran memperkenalkan LAPOR! ini, tapi dilihat juga pastinya orang yang sudah bisa mengkritisi mengenai pelayanan publik, bila anak-anak dibawah umur belum tentu sampai *aware* dengan masalah yang ada di pelayanan publik. Seperti yang di ungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

*“yang jelas yang pasti kan yang sudah bisa melihat bisa apa ya yang sudah bisa mengkritisi tentang pelayanan publik yang ada di Garut khususnya, gitu ya tentunya kan yang pasti kalo dari segi usia yang pasti udah termasuk kategori dewasa ya mungkin kalo misalnya kebanyakan kalo anak-anak mah tentu jelas gak akan mungkin mereka sampai ke aware masalah-masalah tentang pelayanan publik tapi kebanyakan jadi sebenarnya sasarannya sih semua masyarakat yang kena dampak manfaat baik dan buruknya dari pelayanan publik yang diberikan oleh Pemda jadi ya sebetunya seluas-luasnya”.*²³

Hanif mengungkapkan, target sasaran untuk memperkenalkan LAPOR! ini adalah yang sudah termasuk kategori dewasa, dimana yang sudah dapat mengkritisi

²² Hasil wawancara dengan informan 1. Jumat, 25 Mei 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

²³ Ibid.

pelayanan publik yang kurang baik. Pelayanan publik disini adalah pelayanan yang diberikan oleh Pemda Khususnya Kabupaten Garut. Adapun yang diungkapkan oleh Nur hadimiharja :

*“Gak ada, seluruh masyarakat bisa mengadu lewat LAPOR, ya.. masyarakat karena kan pengaduan pelayanan gitu kan, kalo targetnya yang sudah melek teknologi informatika di antara umur 20 sampai 40 tahun lah”.*²⁴

Menurut nya tidak ada kriteria khusus untuk memperkenalkan LAPOR! ke masyarakat, seluruh masyarakat dapat menerima informasi tersebut dan dapat melakukan pengaduan dengan menggunakan LAPOR! ini, pastinya yang sudah melek akan informasi yang mana di anata usia 20 sampai 40 tahun, namun para remaja juga dapat menggunakan LAPOR!.

Untuk mencapai target sasaran nya Dinas Komunikasi dan Informatika Garut menyampaikan pesan-pesan sehingga mendorong masyarakat untuk berpartisipasi menggunakan LAPOR!, yang mana dapat memudahkan dalam melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik dan langsung terpantau oleh Dinas-dinas terkait. Seperti yang di ungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

“ya mungkin LAPOR kan udah ada ini ya, udah ada rentetan peraturan Undang-Undang nya, terus juga udah peraturan Presidennya kayak gitu jadi ya kita ngacunya ke situ aja sih pesan-pesannya jadi ya pesan-pesannya ngacu ke itu. Payung hukumnya LAPOR. kalo khusus dari Kabupaten Garut

²⁴ Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

*gak ada karena semuanya udah diatur, peraturan udah ada, legalitasnya udah ada jadi kita ngikut dari situ aja”.*²⁵

Hanif mengungkapkan pesan yang disampaikan kepada masyarakat adalah pesan mengenai LAPOR! yang sudah di atur dalam Undang-Undang dan mengacu pada Undang-Undang mengenai pelayanan publik tersebut. Adapun yang diungkapkan oleh Wini :

*“LAPOR dibuat kan untuk masyarakat juga gitu jadi ya paling masyarakat mungkin merasa terbantu juga dengan adanya ini karena kan mereka bisa mengeluarkan aspirasi juga. kita memberitahu tentang tata cara LAPOR kalau ada yang akan mengadu, mengadukan tentang pasar atau jalan jadi harus ada bukti fisiknya, KTP jadi jangan asal mengadu tapi kadang buktinya gak ada kan harus jelas juga buktinya ya misal kalau ada jalan bolong didaerah anu jadi setidaknya harus ada foto jalan tersebut, jadi kita tau bener enggakya gitu”.*²⁶

Pesan yang disampaikan menurut Wini adalah pesan terkait tata cara pengaduan yang benar bagi masyarakat, dimana bila mengadukan mengenai jalan atau yang lainnya sebaiknya memakai foto supaya terbukti dengan jelas apa yang di adukan tersebut. Serupa dengan apa yang diungkapkan oleh Yusep) :

“Tetap harus tabayyun lah, asal jangan mentang-mentang online, bahasanya juga bahasa yang humanis lah, bahasa kita dikenal, penjajah sendiri mengakui kita orang timur terutama Garut mah lah lalemes gak pake bahasa-bahasa yang seperti perang lah ya. Penyampaiannya harus membuat enjoy masyarakat, tidak bersifat sinis, tidak ingin mencelakai, tidak timbul suudzon,

²⁵ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

²⁶ Hasil wawancara dengan informan 4, loc.cit.

*fitnah nah itu, apa aja dikemukakan harus tabayyun, ini bener faktanya begini, ini fotonya ada, ketika dikoreksi oh iya harus ada yang diperbaiki. Bila bahasa bagus, humanis, orang juga akan dengan senang hati menerima pesan tersebut”.*²⁷

Menurut nya bahwa pesan yang disampaikan kepada masyarakat harus lah jelas, penyampaian nya harus membuat nyaman masyarakat, tidak bersifat sinis, tidak mencelakai, sehingga tidak menimbulkan fitnah dan membuat masyarakat senang menerima informasi tersebut. Untuk masyarakat yang melakukan pengaduan juga harus dengan bahasa yang sopan sebagaimana mestinya.

Adapun pesan yang disampaikan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam brosur LAPOR! yang peneliti dapatkan diantaranya sebagai berikut :

1. Harapan Diskominfo dengan adanya LAPOR! bagi masyarakat.
2. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
3. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
4. PermenPANRB nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5. Input laporan
6. Informasi *website*, *twitter* dan sms LAPOR!

Dalam menyampaikan pesan tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut memanfaatkan berbagai media, seperti yang diungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

²⁷ Hasil wawancara dengan informan 2, loc.cit.

“Untuk memperkenalkan LAPOR ke masyarakat terutama sih ya lewat leaflet, kita simpen si leafletnya di kantor Kecamatan biar minta bantuan kepada kantor kecamatan untuk menyebarkan, terus juga di setiap kantor kita simpen banner tentang LAPOR, hampir semua instansi udah kita bagiin. Kalo dari medsos sih kebanyakan di twitter, cuman kebetulan karena kemaren kita kan sebenarnya buka akun medsos LAPOR hanya untuk mempromosikannya saja, tapi ternyata terlalu liar maksudnya masyarakat sedikit-sedikit hal yang sepele juga dilaporkan, nama di twitter nya yaitu laporgarut”.²⁸

Hanif mengungkapkan bahwa media yang digunakan oleh Diskominfo Garut untuk memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat adalah dengan menggunakan *leaflet* yang disebarkan kepada masyarakat dan disimpan di kantor-kantor Kecamatan dan juga Dinas yang ada di Garut. Sedangkan media sosial yang dipergunakan menyampaikan informasi tentang LAPOR! adalah *twitter*, namun dengan adanya *twitter* ini masyarakat malah mengadakan lewat *twitter* bukan melalui LAPOR! sehingga *twitter* yang dipergunakan untuk memperkenalkan LAPOR! ini jarang untuk di pergunakan lagi, penggunaan media sosial ini dirasakan cukup penting karena harus mengikuti perkembangan zaman dan mengikuti kebiasaan masyarakat dimana teknologi yang semakin canggih dan mudah di akses. Hal ini serupa dengan apa yang di ungkapkan oleh Nur hadimiharja :

“Ada di Instagram dengan buka akun Pemkab Garut, ya awal-awalnya sih kalo sekarang sih jatohnya ke konten informasi pembangunan jadi gak

²⁸ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

*terpromosikan lagi. Paling bikin konten di medsos tentang pembangunan Kabupaten, agar membentuk opini masyarakat gitu, bikin videonya”.*²⁹

Menurut Nur hadimiharja media sosial *instagram* pernah dijadikan untuk memperkenalkan LAPOR!, namun sekarang LAPOR! sudah jarang terpromosikan lagi karena lebih kepada konten informasi pembangunan, sehingga penggunaan media sosial untuk memperkenalkan LAPOR! ini dirasa kurang maksimal.

Selain menyebarkan informasi LAPOR! melalui media sosial, LAPOR! juga di perkenalkan melalui media elektronik, seperti radio intan 90,03 fm yang mana radio tersebut milik Pemda. Hal tersebut diungkapkan oleh Yusep :

*“Kita kan punya saluran radio, radio intan ya radio nya pemerintah lah karena memang berisi berita-berita entong lagu wae, selipkan tah lapor nyaeta aplikasi yang untuk mengadukan tentang pelayanan publik yang kurang baik gitu ya, ya meskipun radio intan ini cakupan pendengarnya sedikit karena lebih banyak ke berita pemerintah, masyarakat mah kebanyakan suka nya hiburan ya”.*³⁰

Menurut Yusep meskipun radio intan ini radio pemerintah yang mana isinya hanya berita-berita mengenai pemerintahan dan cakupan pendengar nya sedikit tapi selama masih ada LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika akan terus memperkenalkan.

Apabila pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! ini melibatkan masyarakat yang lebih luas, media promosi seperti baligho atau *banner* digunakan

²⁹ Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

³⁰ Hasil wawancara dengan informan 2, loc.cit.

guna diketahui oleh masyarakat secara meluas. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut bermitra dengan beberapa komunitas, yang mana komunitas tersebut dibentuk menjadi satu forum kelompok masyarakat dimana sering diadakannya sosialisasi, salah satunya adalah sosialisasi mengenai cara menangkal *hoax* dan juga memperkenalkan mengenai keberadaan LAPOR! di daerah Garut. Bekerja sama dengan komunitas ini dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut dalam hal menyebarluaskan informasi kepada masyarakat, salah satunya informasi tentang Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).³¹

Selanjutnya, pelaksanaan kegiatan yang diadakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yaitu dengan membuka stan ditempat-tempat keramaian untuk menarik perhatian masyarakat. seperti yang diungkapkan oleh Nur hadimiharja :

*“Ya itu paling banyak sosialisasi, sudah dilaksanakan ditempat ramai itu juga kayak di CFD kita memberikan pamflet kemudian di tiap-tiap Kecamatan kan dikecamatan ada admin LAPOR juga ya admin penghubung nah di tiap Kecamatan juga kita ada spanduk-spanduk mengenai LAPOR dan menurut saya sih malalui ke media masa yang ada gitu cuman ya itu berhubungan dengan anggaran dan lain hal kita menggunakan yang bisa kita lakukan gitu”.*³²

Sedangkan menurut Hanif Al Fajar :

³¹ Observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut pada tanggal 24 Mei 2018

³² Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

*“Kalo untuk masyarakat sendiri kita juga pernah di CFD saya lupa tanggal berapa nya bahkan enggak .. dokumentasinya juga enggak sempet nyimpan gitu jadi euu tapi beberapa kali kita pernah di CFD tapi itu juga spontan sih bukan yang agenda khususnya kayak gitu”.*³³

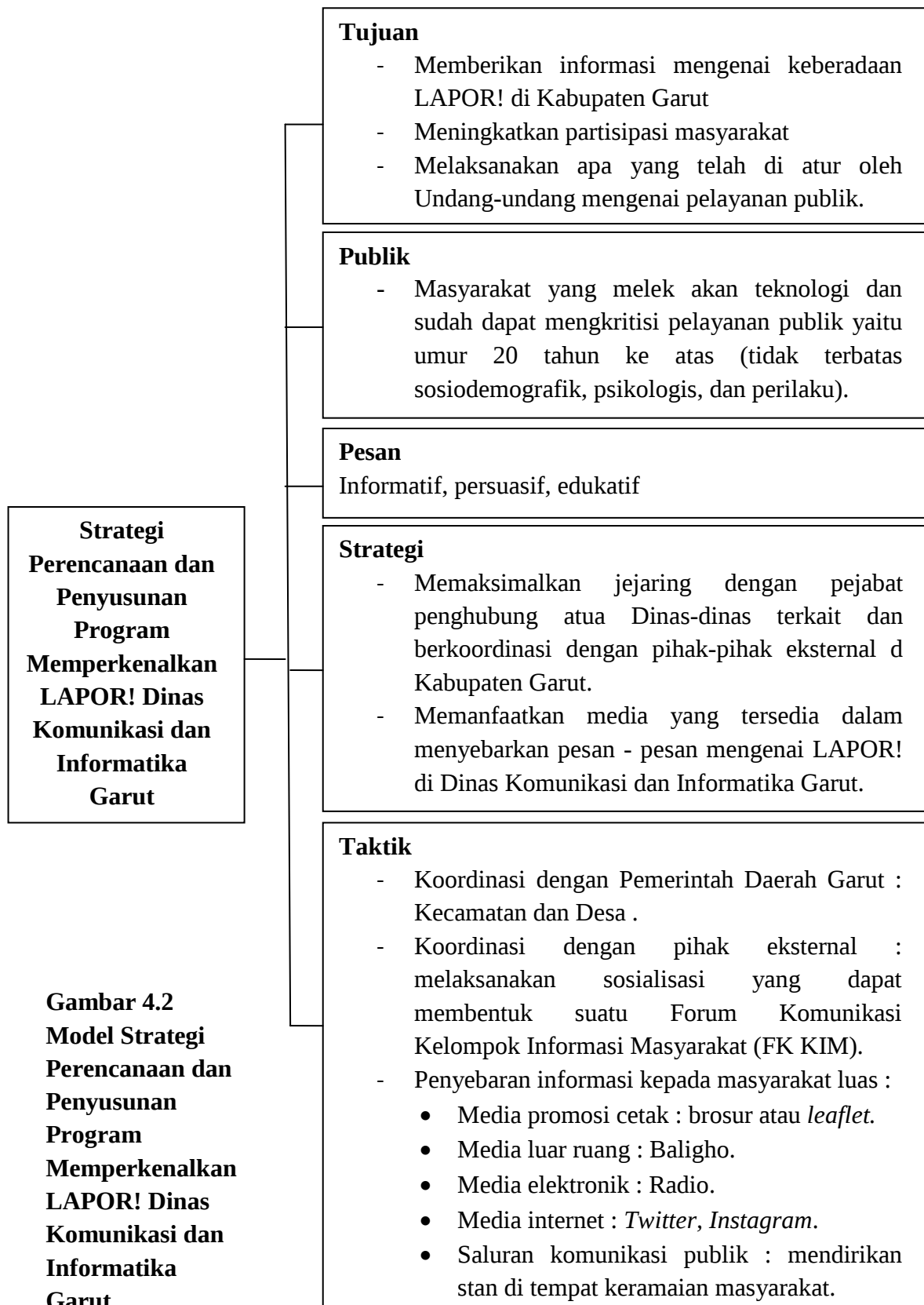
Berdasarkan kedua informan tersebut, pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut seperti di area *Car Free Day* (CFD) yang memang kondisinya ramai sehingga dapat diketahui oleh masyarakat tentang keberadaan LAPOR! ini, namun dalam pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! ini bersifat spontan jadi persiapannya pun hanya sedikit. Adapun yang diungkapkan oleh Wini :

*“Sosialisasinya ke admin-admin LAPOR jadi sosialisasi ke admin LAPOR yang ada di SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) sama di Kecamatan, jadi kita ke pegawai Kecamatan jadi sosialisasinya bagaimana nih cara jawab bila ada yang melapor. Paling ke masyarakatnya itu kita melalui leaflet itu, spanduk sama banner yang ada di Kecamatan, kan banyak tuh yang membuat KTP ke Kecamatan jadi dengan adanya spanduk, banner itu untuk informasi ke masyarakat juga”.*³⁴

Wini mengungkapkan pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! ini selain kepada masyarakat, harus diperkenalkan kepada Dinas-dinas yang ada di Garut, tata cara menjawab bila ada masyarakat yang mengadu melalui LAPOR! dan juga di perkenalkan ke Kecamatan dimana diberikan brosur dan spanduk untuk memperkenalkan LAPOR!.

³³ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

³⁴ Hasil wawancara dengan informan 4, loc.cit.



Gambar 4.2
Model Strategi
Perencanaan dan
Penyusunan
Program
Memperkenalkan
LAPOR! Dinas
Komunikasi dan
Informatika
Garut

4.3.3 Implementasi (Tindakan dan Komunikasi)

Dalam melaksanakan perencanaannya, dapat diketahui bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Garut mengatur waktu dan sumber daya yang tersedia guna tercapainya tujuan yaitu mengetahui keberadaan LAPOR! dan meningkatkan partisipasi masyarakat melakukan pengaduan melalui LAPOR!. Dalam menetapkan waktu, hal ini diungkapkan oleh Hanif :

*“Kalo secara jadwal mah enggak jadiin kalender khusus untuk memperkenalkan, kita mah justru eu ikut nebeng kalo misalnya ada kegiatan lain kita sisipkan gitu, kita memperkenalkan LAPOR soalnya itu kan lebih banyak lagi kegiatannya jadi lebih efektif secara pendanaan juga”.*³⁵

Adapun menurut Nur hadimiharja :

*“Kalo untuk dengan kegiatan yang rutin belum ada, ada rencana tapi belum sampai kesana. Tapi kalo kita sedang ada acara atau mengunjungi ke masyarakat ya kita sambil memperkenalkan LAPOR itu”.*³⁶

Berdasarkan pemaparan dari Hanif dan Nur hadimiharja bahwa belum ada kalender khusus untuk memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat, namun bila ada kegiatan-kegiatan yang lain yang bertemu dengan masyarakat, selalu diselipkan LAPOR! untuk diperkenalkan kepada masyarakat, disamping LAPOR! akan lebih banyak terpromosikan karena banyak kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut yang akan berhubungan dengan masyarakat dan juga akan jadi lebih efektif dalam pendanaan.

³⁵ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit

³⁶ Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

Dalam mengajak masyarakat untuk lebih mengenal LAPOR! dan berpartisipasi didalamnya, dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melaksanakan kegiatan memperkenalkan LAPOR! yang dilaksanakan dimana lokasi target sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, dalam hal ini pengerahan personal tim kerja untuk dilapangan pun ada penetapan tim untuk bertugas memperkenalkan LAPOR! ke lapangan. Seperti yang diungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

*“Yang memperkenalkannya ya di bidang ini saja di bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dibawah seksi Pengelolaan Opini Publik, jadi seksi Pengelolaan Opini Publik yang memang tupoksinya pengelolaan bahwa yang didalamnya termasuk memperkenalkan juga nah seksi Pengelolaan Opini Publik adanya dibidang Komunikasi Publik”.*³⁷

Hanif mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan untuk memperkenalkan LAPOR! yaitu dari bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, dimana Pak Hanif adalah salah satu yang termasuk ke dalam bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Sedangkan menurut Yusep :

*“Kominfo secara keseluruhan wajib mensosialisasikannya tidak terbatas dengan bidang-bidang hanya kebetulan saja Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik salah satunya Pak Hanif yang menangani, tapi kewajiban semua, semacam PPID juga di bidang satu kita wajib tau semuanya, disosialisasikan sama masyarakat, masyarakat juga luas”.*³⁸

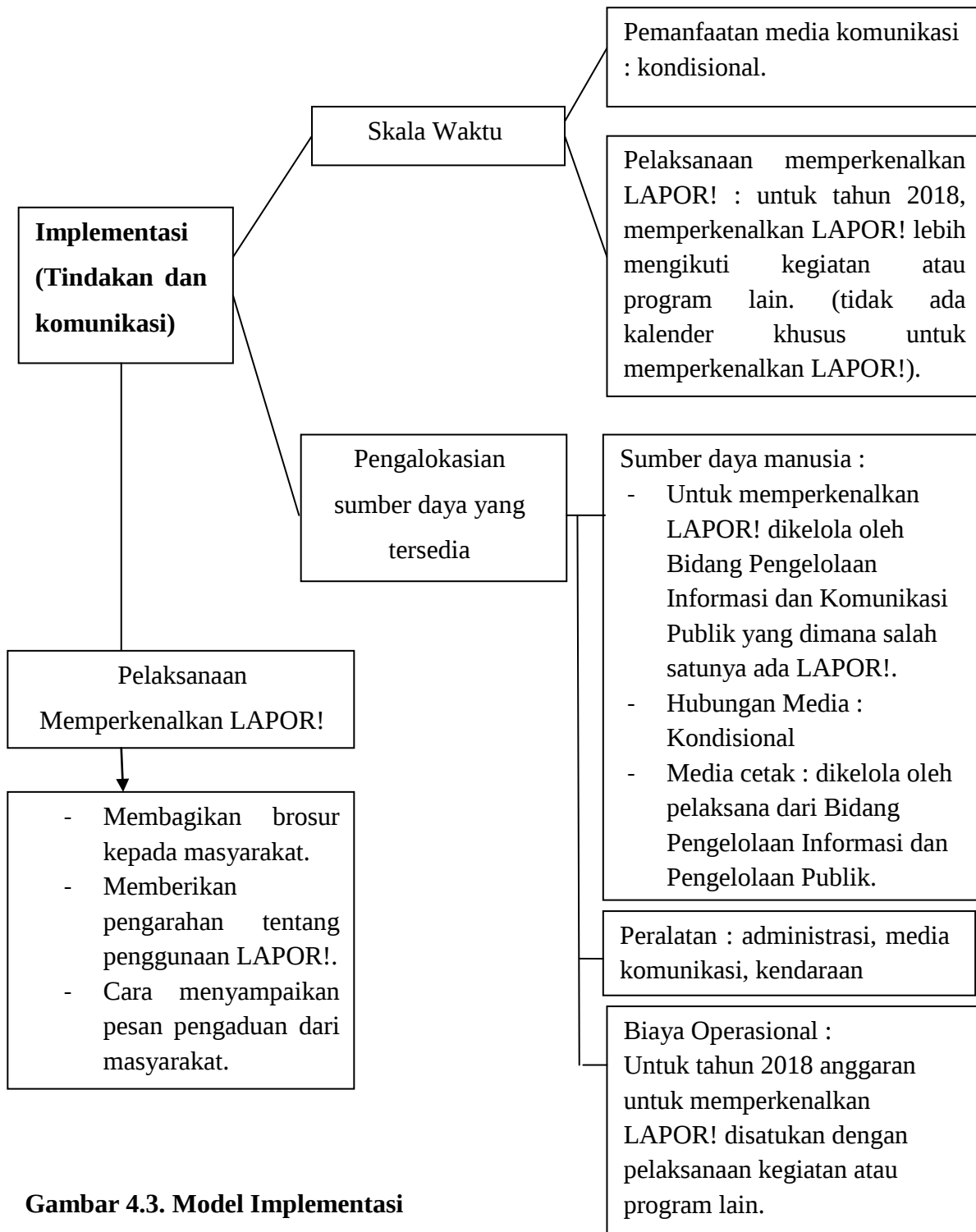
Dalam pemaparannya bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut secara keseluruhan wajib untuk memperkenalkan LAPOR! tidak

³⁷ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

³⁸ Hasil wawancara dengan informan 2, loc.cit.

terbatas oleh bidang-bidang, tapi memang bagian Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik yang menangani tentang LAPOR!.

Selanjutnya dalam pengalokasian peralatan dan biaya operasional dikelola sesuai dengan tugas dan fungsi dalam jabatannya. Dalam pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! ini, pengalokasian peralatan dan biaya dipersiapkan dalam jangka waktu sebelum pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat. Pengalokasiannya biasanya berpatokan kepada pelaksanaan kegiatan Diskominfo sebelumnya.



**Gambar 4.3. Model Implementasi
Dinas Komunikasi dan Informatika Garut**

4.3.4 Evaluasi

Dalam hal ini peneliti menganalisis apakah Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melaksanakan evaluasi dari seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan, dan dapat diketahui apakah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau belum sesuai. Hal ini diungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

*“Kita juga melihat pada tahun 2017 kan lumayan intens kita memperkenalkan LAPOR nya jadi otomatis pengaduan juga lumayan banyak, untuk tahun ini gak tau memang kita tidak menganggarkan khusus untuk sosialisasi, jadi ya memang pengaduan juga lebih sedikit dibandingkan dari tahun yang lalu padahal kalo misalnya secara pengaduan yang datang langsung ke sini sih lumayan ada juga meskipun kita arahkan ke LAPOR tapi tetep juga gak melalui LAPOR, mereka lebih senang datang langsung ke Diskominfo”.*³⁹

Hanif mengungkapkan untuk melakukan evaluasi lebih kepada melihat perbandingan dengan yang telah dicapai sebelumnya, dilihat dari banyaknya orang yang melakukan pengaduan melalui LAPOR! ini, dimana pada tahun 2018 tidak se-intens tahun 2017 pada saat memperkenalkan LAPOR! sehingga orang yang melakukan pengaduan memang lebih sedikit dibanding sebelumnya, karena masyarakat masih melakukan pengaduan secara langsung dengan mendatangi kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Sedangkan evaluasi yang diungkapkan oleh Yusep :

³⁹ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

*“Belum merasa puas ya walaupun beberapa pengaduan udah di selesaikan ya, nanti hasilnya mungkin pak Kadis kalo memang merasa enjoy, tapi dirasakan anak-anak merasa enjoy ketika yuk ah kelapangan mau? Mau pak, yuk ah bawa alat, rekaman. Kalo udah tidak merasa nyaman anak-anak berarti saya harus koreksi dan harus mengevaluasi diri, tapi ketika mereka enjoy disanggah ku abi, enjoy apapun kondisinya nya, capek, lagi puasa juga kalo mau berarti nyambung”.*⁴⁰

Yusep lebih melihat kepada kenyamanan internalnya, dimana bila para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Garut khususnya di bidang Pengelolaan Komunikasi Publik yang ditugaskan untuk memperkenalkan LAPOR! sudah merasa nyaman bekerja sama dengan tim nya dalam memperkenalkan LAPOR! berarti sebuah keberhasilan bagi Kepala Bidang tersebut dalam memimpin bagi para pegawainya, sehingga dapat berdampak kepada mudahnya masyarakat menerima informasi tentang LAPOR!. Adapun evaluasi yang diungkapkan oleh Nur hadimiharja :

*“Untuk sementara ini kita meng-evaluasi dari respon Dinas-dinasnya aja gitu, bagaimana mereka meresponnya dengan adanya aduan tersebut gitu kan ya karena takutnya kita jor-joran sosialisasi bagi masyarakat lalu masyarakatnya udah mulai aware gitu kan banyak yang komplain tapi Dinas-dinas yang terkaitnya belum aware dengan adanya aplikasi ini malah jadi numpuk kan, jadi sementara sih kita tekankan pada instansi-instansinya dulu biar responsif gitu”.*⁴¹

⁴⁰ Hasil wawancara dengan informan 2, loc.cit.

⁴¹ Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

Menurut Nur hadimiharja untuk saat ini evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut lebih melihat kepada respon pejabat penghubung yaitu Dinas-dinas terkait dengan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat melalui LAPOR! yang tentunya mempunyai admin LAPOR! didalam Dinas tersebut, yang mana ditakutkan Dinas ini belum *aware* dengan aplikasi LAPOR! ini, sehingga pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat tidak dapat dijawab atau tidak terselesaikan. Diskominfo pun berkewajiban untuk memantau itu semua ke setiap Dinas yang sudah mempunyai LAPOR!.

Selain itu terdapat hal-hal yang perlu diketahui mengenai pencapaian Diskominfo Garut dan yang perlu diperbaiki dalam memperkenalkan kan LAPOR! kepada masyarakat sehingga tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dapat dicapai lebih maksimal. Sebagaimana diungkapkan oleh Hanif :

*“Saya rasa belum 100% karena belum 100% kita sampai ditujuan kita, karena ya itu tadi jumlah atau kuantitas kita melaksanakan mempromosikan LAPOR dengan jumlah pengadu belum sebanding jadi ya saya rasa belum, terus juga dari pihak pejabat penghubungnya dari instansi-instansi lain juga masih banyak dari mereka yang masih belum aware ke LAPOR nya jadi ya, LAPOR kan baru tahun ke 2 di tahun 2018 jadi ya masih harus kerja keras lah baik dari memperkenalkan LAPOR nya baik untuk prosedur penyelesaian menindak lanjuti bila ada yang melapor, masih harus ditingkatkan lah”.*⁴²

Adapun yang diungkapkan oleh Wini :

⁴² Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.

*“Kalo menurut saya belum sih, karena kita masih tahap, ini tuh LAPOR baru setahunan kalo gak salah, lumayan lah segini mah masih ada yang melapor tiap bulan tuh pasti ada yang melapor, meskipun istilahnya masih baru lah gitu, tapi ya lumayan, mudah-mudahan nantinya terus berkembang”.*⁴³

Hanif dan Wini menuturkan bahwa untuk pencapaian keberhasilan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut dalam memperkenalkan LAPOR! belum maksimal karena memang jumlah atau kuantitas untuk melaksanakan mempromosikan LAPOR! dengan jumlah pengadu yang belum sebanding. Selain itu, LAPOR! di Garut masih terhitung baru, kurang lebih sekitar 1 tahun dari bulan September 2017, sehingga masih tahap penyesuaian dan tahap memperkenalkan kepada masyarakat, juga instansi yang akan menerima pengaduan melalui LAPOR! dari masyarakat. Hal tersebut menjadi patokan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam pelaksanaan kegiatan, dimana perlu diketahui juga hal apa saja yang perlu diperbaiki sehingga dapat lebih maksimal. Hal-hal yang perlu diperbaiki sebagaimana diungkapkan oleh Nur hadimiharja :

“Yang pasti anggaran karena yang namanya kita kan pemerintah belum ngasih anggaran kegiatannya eu yang perlu ditingkatkan sih kesadaran dari seluruh tingkatan level dari mulai Bupati sampai ke tingkat Kecamatan bahwa pengaduan masyarakat ini mesti di perhatikan, karena ya tugas Pemerintah kan melayani masyarakat juga kan terutama itu dari sisi anggaran, kedua ya mungkin kalo anggaran sudah mencukupi gampang buat sosialisasinya gitu. Ya kalo ada anggaran inginnya mungkin roadshow di tiap media-media kayak ke radio-radio setahun berapa kali lah kita disitu, kalo

⁴³ Hasil wawancara dengan infoman 4, loc.cit.

*sekarang belum sih. Paling sebatas radio pemerintah RSTPD radio intan paling lewat itu cuman kan jangkauannya sama pendengernya mungkin beda sama kayak rexx gitu kan, kalo rexx lebih luas kan pendengernya kalo yang ini kan sering rusak juga hilang muncul, kan otomatis si pendengernya juga bisa berkurang gitu kan, kalo yang umum kan loyalitas pendengarnya kan lebih banyak gitu”.*⁴⁴

Nur hadimiharja mengungkapkan bahwa banyak hal yang perlu diperbaiki, mulai dari personil dimana seluruh Pemerintah daerah Kabupaten Garut harus mulai memperhatikan keberadaan LAPOR! ini karena memang sangat memudahkan masyarakat maupun Pemerintah setempat, selain itu dari biaya operasionalnya juga mesti harus ditingkatkan sehingga memudahkan untuk memberitahukan kepada masyarakat Garut yang daerah nya jauh dari kota, harapannya juga bila biaya terpenuhi bisa memperkenalkan LAPOR! dengan mengadakan *roadshow* dan memperkenalkan LAPOR! melalui radio-radio yang jangkauan pendengarnya lebih luas. Sedangkan yang diungkapkan oleh Wini :

*“Yang diperbaiki paling kita lebih gencar aja ke masyarakat ngasih tau bahwa kita tuh punya LAPOR, jadi masyarakat makin tau dan itu juga untuk kontrol Pemerintah, jadi kalo masyarakat tahu tentang LAPOR bagus juga untuk kinerja ke Pemerintah daerah, sebagai kontrol sih”.*⁴⁵

Bahwa yang harus diperbaiki adalah dari personil nya yang mana harus lebih gencar dalam memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat, karena sebagai kontrol

⁴⁴ Hasil wawancara dengan informan 3, loc.cit.

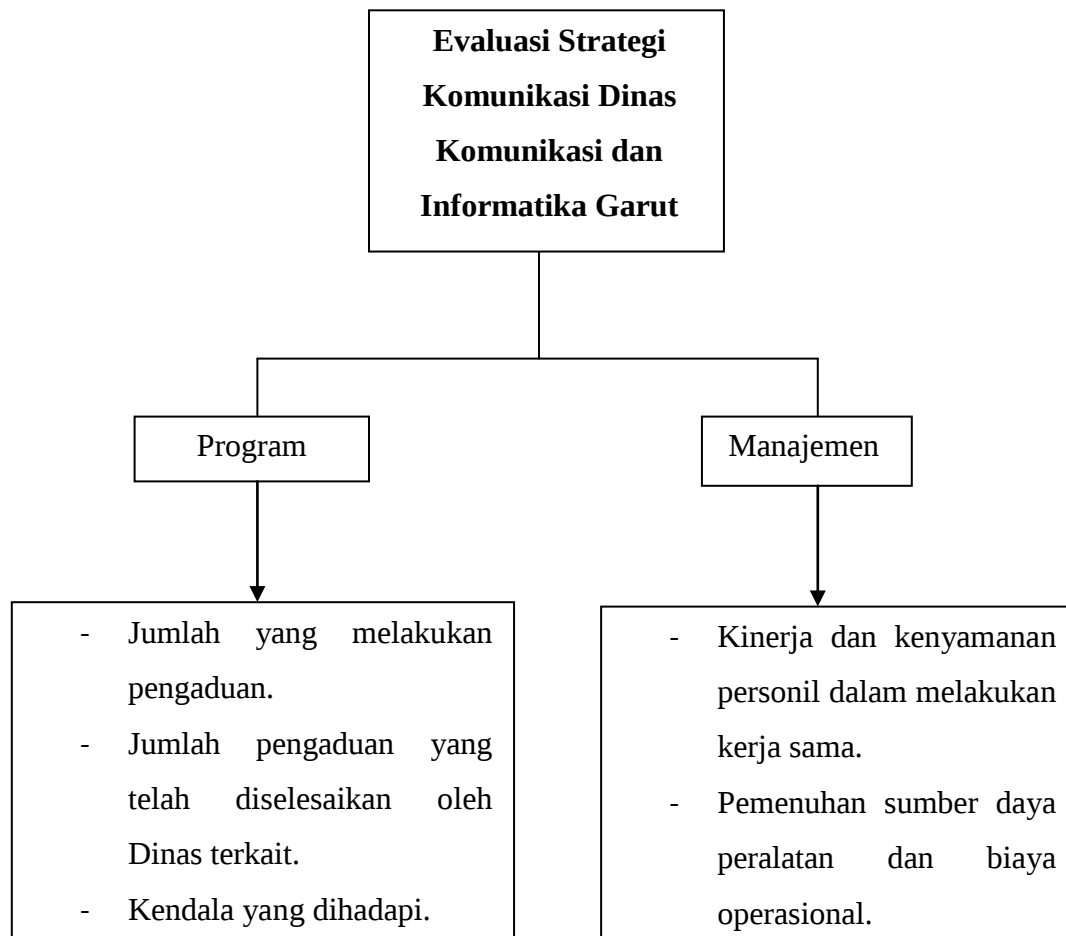
⁴⁵ Hasil wawancara dengan informan 4, loc.cit.

Pemerintah daerah Kabupaten Garut khususnya. Adapun yang diungkapkan oleh Hanif Al Fajar :

*“Yang perlu ditingkatkan sih mungkin dari penganggarannya, jadi kita bisa memperkenalkan lebih jauh lagi biasanya kita memperkenalkan masih di daerah - daerah kota, kalo ada dana lebih sih, bisa memperkenalkan lebih jauh lagi, karena Garut sendiri kan emang luas dan ya selama masih ada LAPOR pasti kita terus memperkenalkan dari apa ajalah itu mah, bahkan kita juga gak melulu meng-agenda kan khusus ya, gak jauh-jauhlah misalnya ada eu masyarakat yang datang ke sini kita selalu bagiin leaflet LAPOR, misal ada tamu-tamu yang datang ke sini kita kasih tau gitu jadi gak melulu yang sosialisasi khusus ya”.*⁴⁶

Sama hal nya dengan apa yang diungkapkan oleh informan sebelumnya, Hanif pun mengungkapkan bahwa yang harus diperbaiki adalah dari biaya operasional untuk memperkenalkan LAPOR! lebih luas, karena Garut sendiri daerah nya memang luas sehingga informasi tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat Garut. Meskipun terhambat dari anggaran, Dinas Komunkasi dan Informatika Garut akan terus memperkenalkan LAPOR! dengan cara yang lebih efektif yaitu memperkenalkan LAPOR! yang diselipkan dalam kegiatan sosialisasi lain, sekaligus membagikan brosur kepada masyarakat bila ada yang datang ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, tidak selalu harus melakukan sosialisasi.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan informan 1, loc.cit.



Gambar 4.4
Model Evaluasi Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam Memperkenalkan LAPOR!

4.4 Pembahasan dan Analisis Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut

Dalam sub-bab ini, peneliti akan membahas analisis dari hasil temuan data dilapangan selama penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut, yaitu terkait strategi komunikasi dikaitkan dengan landasan teori dan konseptual yang dibahas pada BAB II.

4.4.1 Analisis Situasi

Analisis dapat dilakukan sebagai langkah awal untuk mendiagnosis atau mengetahui permasalahan yang dihadapi sebelum menjalankan program, analisis situasi ini dapat dilakukan didalam perusahaan atau organisasi maupun dari pihak luar atau eksternal.

Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! dalam melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak terlepas dari permasalahan baik dilingkungan internal maupun eksternal. Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut belum dapat melakukan analisis permasalahan secara khusus sebagai acuan dalam pembuatan strategi komunikasi. Hal ini disebabkan karena Dinas Komunikasi dan Informatika lebih terfokus kepada Dinas-dinas terkait yang akan menerima pengaduan dari masyarakat melalui LAPOR! supaya dapat dengan cepat terselesaikan sehingga masyarakat merasa puas dan juga

terfokus kepada masyarakat supaya mengetahui dahulu keberadaan LAPOR! di Kabupaten Garut ini. Upaya yang dilakukan agar masyarakat minimal mengetahui dahulu keberadaan LAPOR! ini adalah dengan melihat situasi sebelum kegiatan dilaksanakan, diantaranya dengan melihat target yang akan dijadikan sasaran dalam memperkenalkan LAPOR! serta kesiapan dari personil, biaya operasional dan peralatan.

Kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut target nya lebih diutamakan masyarakat yang melek akan teknologi dan informasi, karena untuk melakukan pengaduan melalui LAPOR! harus daftar terlebih dahulu dengan menggunakan *e-mail*, selain itu targetnya adalah masyarakat yang telah mampu mengkritisi akan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Garut khususnya.

Adapun yang diungkapkan oleh narasumber dari praktisis CSR yaitu Dr. Feliza Zubair, MSi sebagai Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran mengenai analisis situasi sebagai berikut :

“Untuk keberhasilan suatu kegiatan sebaiknya dilakukan analisis situasi dulu baru disusun rencana yang tepat. Analisis situasi yang benar adalah dengan menggunakan alat bantu seperti angket dan wawancara. Baik analisis situasi faktor internal atau faktor eksternal, faktor internal berhubungan dengan kebijakan, prosedur dan tindakan organisasi yang berhubungan dengan situasi problem. Faktor eksternal lebih pada proses mengidentifikasi siapa yang terlibat dan siapa yang dipengaruhi suatu situasi. Bagaimana dapat menentukan tujuan untuk masing-masing publik jika tidak tahu apa yang mereka tahu saat ini, apa opini mereka, dan bagaimana mereka bertindak dan

*bagaimana dapat menyusun langkah strategis dan strategi komunikasi tanpa memahami secara rinci publik sasarannya”.*⁴⁷

Berdasarkan hasil pernyataan dari narasumber bahwa dengan analisis situasi dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan sehingga menganalisis situasi sangat penting dilakukan untuk mengetahui secara rinci publik sasaran dan selanjutnya dapat menyusun langkah-langkah strategis untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Pelaksanaan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! dalam melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik, tidak terlepas dari situasi yang melingkupinya baik dari lingkungan internal maupun eksternal, serta permasalahan-permasalahan yang dapat terjadi dan dapat menentukan terhadap ketersediaan dari sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan. Maka dari itu, untuk mengetahui situasi tersebut dapat diketahui dengan menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threats*).

Sebelum membuat perencanaan dalam pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak secara khusus membuat analisis SWOT sebelumnya. Namun berdasarkan pencarian data secara mendalam oleh peneliti terkait analisis situasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak terlepas dari situasi yang peneliti dapat kategorikan dalam analisis SWOT, dimana situasi tersebut sangat menentukan dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Dr. Feliza Zubair, MSi. Jumat, 15 Juni 2018, pukul 22:02.

Dalam analisis SWOT, maka komponen kekuatan dan kelemahan berada dalam ranah internal organisasi. Kedua komponen ini erat hubungannya dengan sumber daya dan manajemen organisasi, karena itu disebut asesmen internal organisasi. Sedangkan komponen peluang dan ancaman berada dalam ranah eksternal organisasi. Peluang dan ancaman ini terjadi karena hasil dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam memperkenalkan LAPOR! yang Pertama *Strength* (Kekuatan), kekuatan yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yaitu untuk pelaksanaan dan pelayanan teknis yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, dimana dalam pelaksanaannya Diskominfo memanfaatkan anggaran yang kurang ini dengan menyelipkan LAPOR! didalam kegiatan atau sosialisasi yang lain supaya informasi mengenai LAPOR! dapat sampai kepada masyarakat meskipun tidak melaksanakan kegiatan sosialisasi khusus.

Kedua adalah *Weakness* (Kelemahan), dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut belum maksimal dalam mensosialisasikan Layanan Aspirasi pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) kepada masyarakat, karena selain terbatas anggaran, Dinas-dinas yang terkait didalamnya juga belum *aware* atau belum ada kesadaran terhadap penggunaan LAPOR! ini. Sehingga belum gencar untuk mensosialisasikan dikarenakan harus memperbaiki yang didalam nya dahulu.

Ketiga adalah *Opportunity* (Peluang), pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut saat ini adalah dengan memanfaatkan jejaring eksternal untuk membantu menyampaikan

informasi mengenai LAPOR! kepada masyarakat, seperti Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang mana dibentuk oleh Diskominfo dan didalamnya banyak anak-anak yang tergabung dalam komunitas. Dengan pelaksanaan kegiatan tersebut, meskipun masyarakat kurang *aware* dengan adanya LAPOR! setidaknya masyarakat Garut mengetahui atau mendapatkan informasi tentang LAPOR!, sehingga dapat meningkatkan partisipasi untuk melakukan pengaduan melalui LAPOR!.

Keempat adalah *Threat* (Ancaman), ancaman yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut adalah bahwa kesadaran masyarakat di Kabupaten Garut yang tidak dapat dipastikan atau belum konsisten. Meskipun sudah menjalin koordinasi dengan pihak-pihak eksternal yang ada di Kabupaten Garut, padahal dengan adanya LAPOR! dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan bila ada pelayanan publik yang kurang baik dan untuk memudahkan Pemerintahan daerah Kabupaten Garut dalam memantau keadaan atau kondisi Garut sendiri.

Strength (Kekuatan) - Pelaksanaan dan pelayanan teknis yang dilakukan Diskominfo di manfaatkan secara efektif.	Weakness (Kelemahan) - Sosialisasi yang kurang maksimal - Pemerintah di dalamnya yang kurang <i>aware</i> akan keberadaan LAPOR!.
Opportunity (Peluang) - Terdapat jejaring atau koordinasi	Threats (Ancaman) - Masyarakat di Kabupaten Garut

dengan pihak eksternal yang dapat membantu memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat.	yang tidak dapat dipastikan atau belum konsisten
---	--

Gambar 4.5 Analisis SWOT Dinas Komunikasi dan Informatika Garut

4.4.2 Strategi Perencanaan dan Penyusunan Program

Tahapan strategi dibangun berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, sehingga diketahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi baik di internal maupun eksternal, yang mana analisis ini dapat mengarahkan, merencanakan, dan memfokuskan upaya pada tujuan khusus, serta menempatkan pada jalur yang jelas dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Dalam perencanaan untuk melaksanakan strategi komunikasi, dalam hal ini diperlukan adanya penetapan tujuan, mengenali publik sebagai target sasaran, menyusun pesan, serta strategi dan taktik.

a. Menetapkan Tujuan

Setiap program atau kegiatan biasanya mempunyai tujuan dan hasil yang akan diperoleh, yang mana dapat menentukan keberhasilan perusahaan atau organisasi yang menjalankan program atau kegiatan tersebut.

Dalam penetapan tujuan, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memiliki tujuan yaitu dengan terus memperkenalkannya LAPOR! kepada masyarakat Garut meskipun terhambat oleh anggaran yang kurang memadai, supaya masyarakat

megetahui keberadaan LAPOR! dan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, dimana itu adalah implementasi dari Undang-undang mengenai keterbukaan informasi publik, sehingga informasi sekecil apapun harus di sampaikan kepada masyarakat.

b. Mengenal Publik

Sebelum melancarkan komunikasi, perlunya mempelajari siapa saja yang akan menjadi sasaran komunikasi dalam menjalankan program tersebut, sehingga tepat dan dapat dimengerti apa yang disampaikan dalam program atau kegiatan yang dijalankan. Sudah tentu bergantung pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikan hanya sekedar mengetahui (dengan metode informatif) atau agar komunikan melakukan tindakan tertentu (metode persuasif atau instruktif). Untuk pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR!, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut lebih mengutamakan publik yang sudah melek akan teknologi, karena memang LAPOR! ini dirancang berbasis media sosial.

Penetapan target sasaran untuk pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yaitu seluruh kalangan masyarakat, dimana tidak adanya ketentuan dalam jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, tingkat pendapatan (*income*), agama, ideologi, maupun etnis. Namun seluruh kalangan masyarakat yang sudah mampu mengkritisi pelayanan publik khususnya di daerah Garut yaitu mulai dari usia diatas 20 tahun, untuk anak SMP dan SMA pun bisa

melakukan pengaduan melalui LAPOR! bila ada pelayanan publik yang dirasa kurang baik.

Hal lainnya pun tidak adanya batasan bagi target sasaran baik dalam aspek psikologis (sikap yang tercermin dari kejiwaan masyarakat, misalnya tempramen, tenang, sabar, terbuka, emosional, tidak sabar, dendam, antipasti, terus terang, tertutup, berani, dan lain sebagainya) maupun aspek prilaku (mencakup kebiasaan-kebiasaan yang dijalani dalam kehidupan suatu masyarakat, misalnya agamais, santun, suka pesta, suka menabung, tenggang rasa, pelit dan ekonomis).

Yang sangat diperlukan adalah partisipasi masyarakat dalam membantu Pemerintahan daerah Garut agar menjadi lebih baik lagi ke depannya, salah satunya adalah dengan melakukan pengaduan melalui LAPOR! sehingga permasalahan yang berasal dari daerah Garut paling jauh pun dapat diketahui oleh pemerintahan daerah Garut dan juga dapat mengurangi adanya demo masa yang kebanyakan dapat merugikan masyarakatnya sendiri dan fasilitas umum yang terkadang dirusak oleh masa.

c. Pesan

Pesan komunikasi mempunyai tujuan tertentu. Yang tentu penyampainnya menggunakan bahasa yang baik dan benar, tidak ada pemaksaan dan lain sebagainya. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah itu teknik informasi, teknik persuasi atau teknik instruksi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Garut menyusun pesan-pesan yang telah diatur dalam Undang-Undang mengenai Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik untuk disampaikan kepada masyarakat yang berada di Kabupaten Garut. Pesan-pesan yang disampaikan merupakan pesan yang informatif, persuasif dan edukatif. Pesan-pesan tersebut tidak adanya pengkategorian yang khusus ditujukan untuk target sasaran tertentu, dalam artian pesan-pesan yang disampaikan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Garut ditujukan untuk semua kalangan atau umum.

Dalam pesan informatif, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut menginformasikan terkait keberadaan LAPOR! di Kabupaten Garut ini, dimana hal tersebut sangat perlu disampaikan dan diketahui oleh masyarakat, karena diciptakannya LAPOR! ini memang untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengaduan.

Dalam pesan persuasif, biasanya di setiap pesan informasi yang disampaikan terkait keberadaan LAPOR! selalu disertakan dengan pesan persuasif dimana adanya ajakan kepada masyarakat untuk menggunakan LAPOR! dalam melakukan pengaduan karena memang memudahkan bagi masyarakat, yang disampaikan baik secara langsung maupun dengan berbagai media yang terbuka untuk masyarakat umum.

Dalam pesan edukatif, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut menyampaikan pesan-pesan seperti manfaat dari adanya LAPOR! baik bagi masyarakat maupun instansi yang ada di daerah Garut, apa saja yang dapat di adukan

melalui LAPOR! ini, selain itu tata cara menyampaikan aduan dengan menggunakan bahasa yang baik atau sopan sehingga instansi yang menerima aduan dari masyarakat tersebut dapat melayani dengan baik dan cara menggunakan LAPOR! seperti harus mempunyai *e-mail* terlebih dahulu supaya dapat menggunakan LAPOR!.

d. Strategi dan Taktik

Strategi dan taktik merupakan jembatan yang menghubungkan kesenjangan antara tujuan dan sarana (tujuan – strategi dan taktik – sarana). Dinas komunikasi dan Informatika Garut tidak adanya penyusunan strategi dan taktik secara khusus maupun tersusun khususnya dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan LAPOR! sebagai sarana melakukan pengaduan mengenai pelayanan publik. Namun dalam hal ini, berdasarkan wawancara dan observasi oleh peneliti strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yaitu lebih memaksimalkan kesadaran instansi tentang keberadaan LAPOR! ini, karena untuk memberikan jawaban dari semua pengaduan yang diberikan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu memaksimalkan juga dengan jejaring atau koordinasi dengan pihak-pihak eksternal yang dapat bekerja sama untuk memperkenalkan LAPOR!, serta memanfaatkan media yang tersedia dalam menyebarkan pesan-pesan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut kepada masyarakat secara meluas.

Selanjutnya adalah taktik. Taktik yang ditetapkan untuk menjalin koordinasi dengan pihak eksternal (instansi, perusahaan, komunitas) diantaranya dengan

menggunakan sosialisasi kegiatan lain yang dapat membuat sebuah forum sehingga terbentuk menjadi kelompok kecil yang dapat membantu dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat khususnya informasi mengenai LAPOR!.

Taktik penyebaran informasi dan komunikasi kepada masyarakat luas, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memanfaatkan berbagai media yaitu media cetak, elektronik dan media internet. Adapun yang lainnya yaitu membuka stan ditempat keramaian serta berkoordinasi dengan pemerintah daerah.

Untuk media cetak, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut membuat brosur, *leaflet* atau selebaran yang berisi tentang informasi mengenai LAPOR!, mulai dari Undang-undang yang telah diatur sebelumnya, manfaat dari adanya LAPOR! dan proses input laporan bila ada yang mengadu, biasanya disebarakan kepada masyarakat yang sedang lewat pada saat pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! atau pada masyarakat yang mengikuti kegiatan sosialisasi baik itu mengenai LAPOR! atau pun mengenai kegiatan lain. Selain itu, adapun media cetak baligho yang berisi tentang informasi bahwa adanya LAPOR! di Garut.

Untuk media elektronik, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memanfaatkan radio intan yaitu radio Pemerintah Garut, yang mana siarannya berisi mengenai berita-berita yang ada di Garut termasuk memperkenalkan LAPOR! didalamnya. Namun jangkauan masyarakatnya tidak seluas radio lain yang berada di Garut, yang mana radio tersebut lebih kepada hiburan dan jangkauan masyarakatnya akan lebih luas, sehingga pemanfaatan media elektronik tersebut belum dapat

maksimal untuk menyebarkan pesan kepada masyarakat, maka dari itu dalam penggunaan media ini tidak dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

Untuk media internet, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memanfaatkan media sosial *Twitter* dan *Instagram*. Media sosial tersebut biasanya untuk menyampaikan informasi terkait keberadaan LAPOR! di Garut dan tata cara melakukan pengaduan melalui LAPOR! ini.

Selanjutnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memperkenalkan LAPOR! di tempat keramaian seperti *Car Free Day* (CFD) dengan membuka stan untuk menarik perhatian masyarakat dan memberikan brosur kepada masyarakat yang sedang lewat, sehingga mengetahui keberadaan LAPOR! di Garut dan dapat berpartisipasi didalamnya.

Untuk koordinasi dengan Pemerintah daerah Garut yaitu dengan pihak-pihak Kecamatan dan Desa yang diberikan brosur untuk disampaikan kembali kepada masyarakat.

Adapun yang diungkapkan oleh narasumber yaitu Dr. Feliza Zubair, MSi mengenai strategi perencanaan dan penyusunan program yaitu :

“Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Garut, tampaknya sudah cukup, yaitu melalui berbagai media cetak seperti Brosur, spanduk dan lain sebagainya dan melalui event car free day. Menerapkan strategi komunikasi yang tepat adalah disesuaikan dengan sasaran dan tujuan dari komunikasi yang akan dilakukan. Bila

*berkaitan dengan instansi, maka harus disesuaikan pula dengan budget yang ada”.*⁴⁸

Strategi perencanaan dan penyusunan program yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Garut menurut Dr. Feliza Zubair, MSi sudah cukup yaitu dengan menggunakan brosur, spanduk maupun dengan memperkenalkan di Car Free Day (CFD), karena memang disesuaikan dengan anggaran yang ada dari Diskominfo sendiri, dimana bukan hanya ada satu kegiatan atau satu program saja yang Diskominfo laksanakan, yang pasti informasi harus sampai kepada masyarakat.

4.4.3 Implementasi (Tindakan dan Komunikasi)

Dalam pelaksanaan memperkenalkan LAPOR!, tindakan dan komunikasi sangat menentukan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Tindakan dan komunikasi dalam memperkenalkan LAPOR! salah satunya dapat dilakukan dengan menyusun skala waktu dan mengalokasikan sumber daya yang tersedia (manusia, biaya operasional, dan peralatan).

Menetapkan jadwal kegiatan (*time schedule*) untuk suatu program komunikasi harus memakai strategi, terutama untuk menghindari kegiatan yang memiliki gaung yang lebih besar pengaruhnya dari kegiatan yang akan dilakukan, dimana harus

⁴⁸ Dr. Feliza Zubair, MSi, loc.cit.

dilakukan dengan memperhitungkan waktu yang tepat sehingga sasarannya mengenai dan tidak mengganggu kegiatan lainnya.

Dinas komunikasi dan Informatika Garut dalam melaksanakan strategi dan taktik tidak adanya pembagian waktu secara khusus, kapan menentukan untuk mengimplementasikan pemanfaatan media, baik untuk membangun koordinasi dengan pihak eksternal maupun penggunaan media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat umum. Sampai saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Garut masih mengikuti situasi dan kondisi yang memungkinkan dapat melakukan tindakan untuk taktik yang sudah ditetapkan.

Pelaksanaan kegiatan memperkenalkan LAPOR! yang dilaksanakan dengan memanfaatkan media untuk penyebaran informasi kepada masyarakat luas seperti media promosi cetak (brosur, leaflet), media elektronik (radio), mendirikan stan di tempat keramaian. Dinas Komunikasi dan Informatika Garut lebih mengikuti kepada situasi dan kondisi yang memungkinkan dimana penggunaan media tersebut dapat dimanfaatkan. Seperti media massa, dimana tergantung kesediaan dari pihak media yang bersangkutan. Jadi Dinas Komunikasi dan Informatika tidak secara sengaja mengundang atau berkoordinasi dengan media untuk menyampaikan informasi yang diinginkan. Sedangkan untuk stan, pelaksanaan kegiatannya dengan mendirikan stan di Car Free Day (CFD) dan masih dikatakan jarang karena antusiasme masyarakat yang masih kurang, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika lebih memfokuskan kepada Dinas-dinas terlebih dahulu di untuk lebih *aware* akan keberadaan LAPOR! ini.

Untuk penggunaan media internet atau online, dalam mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam melakukan pengaduan melalui LAPOR! tidak terbatas waktu (misalnya perjam atau perhari), disampaikan sesuai situasi dan kondisi.

Selanjutnya dalam mengalokasikan sumber daya di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Pertama adalah sumber daya manusia, dalam hal ini yang bertugas untuk melaksanakan memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat yaitu seluruh staf Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, namun yang mengelola LAPOR! adalah Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik sehingga yang lebih memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat adalah dalam bidang tersebut di Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, baik dengan melakukan sosialisasi maupun membuat brosur untuk dibagikan kepada masyarakat.

Selanjutnya dalam biaya untuk pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak menjelaskan secara rinci mengenai biaya tersebut. Pada tahun 2017 selama 3 bulan Diskominfo rutin memperkenalkan LAPOR! dengan sosialisasi kepada Dinas-dinas yang akan menjadi pejabat penghubung dari LAPOR!, memperkenalkan LAPOR! di tempat keramaian seperti di CFD, membuat brosur, spanduk, baligo untuk dibagikan kepada masyarakat dan Dinas-dinas di Kabupaten Garut. Namun, tahun 2018 anggaran lebih diutamakan untuk internet dahulu, semua Dinas dan Kecamatan mengenai internet di anggarkan dari Diskominfo, karena semuanya sudah sistem online sehingga sangat diutamakan. Untuk tahun 2018 LAPOR! tetap diperkenalkan dengan cara diselipkan dalam kegiatan lain ataupun sosialisasi lain, sehingga lebih

efektif dari segi anggaran dan lebih luas dari segi masyarakatnya yang menerima informasi mengenai LAPOR!.

4.4.4 Evaluasi

Evaluasi dilakukan dalam pelaksanaan kampanye maupun sosialisasi untuk mengetahui hasil yang didapatkan, dan sangat menentukan untuk menjalankan program yang akan dilaksanakan dalam waktu ke depan. Selain itu, untuk dapat mengetahui apa yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Evaluasi dapat dilakukan dengan dua cara, yakni evaluasi program dan evaluasi manajemen.

Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melaksanakan evaluasi baik evaluasi program maupun evaluasi manajemen dalam jangka waktu 3 bulan sekali. Dalam evaluasi program, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut melihat dari jumlah yang melakukan pengaduan melalui LAPOR!, dengan jumlah tersebut dapat diketahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam menggunakan LAPOR! dan menjadi tolak ukur keberhasilan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dalam memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat. Selain itu evaluasi jumlah pengaduan yang telah diselesaikan oleh Dinas terkait yang diadukan oleh masyarakat, bila dalam jangka waktu 10 hari kerja masih belum diselesaikan, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut harus mengingatkan dengan mendatangi langsung Dinas tersebut.

Untuk evaluasi manajemen, yaitu terkait kinerja termasuk kepada kenyamanan staf Dinas Komunikasi dan Informatika Garut khususnya bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi publik dalam bekerja sama memperkenalkan

LAPOR!, lalu hambatan yang ditemui, dan juga usaha-usaha yang dilakukan apakah mengalami kemajuan atau tidak. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dapat mengetahui bagaimana pencapaian yang didapatkan serta hal-hal yang perlu diperbaiki sehingga menjadi acuan dalam pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! dalam jangka waktu kedepan dan dapat lebih meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam melakukan pengaduan melalui LAPOR!.

**Bagan 4.7 Model Strategi
Komunikasi Layanan
Aspirasi Pengaduan Online
Rakyat (LAPOR!)**

