

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penanganan keluhan atau aduan masyarakat di instansi pemerintahan merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan akuntabel. Melalui mekanisme ini, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhannya terkait pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut.

Namun, dalam praktiknya, penanganan keluhan atau aduan masyarakat di instansi pemerintahan seringkali menemui kendala. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya kasus keluhan masyarakat yang tidak terselesaikan dengan baik atau bahkan tidak ditanggapi sama sekali.

Kasus keluhan atau aduan masyarakat di instansi pemerintahan perlu mendapatkan perhatian serius karena beberapa alasan. Pertama, keluhan dan aduan masyarakat merupakan indikator kualitas pelayanan publik. Semakin banyak keluhan dan aduan yang diterima, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan. Kedua, keluhan dan aduan masyarakat dapat menjadi sumber informasi berharga bagi instansi pemerintahan untuk memperbaiki sistem dan kebijakannya.

Penanganan keluhan dan aduan masyarakat yang baik dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan. Hal ini

pada akhirnya dapat mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kabupaten Purwakarta memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat dan menangani keluhan aduan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan DISKOMINFO Purwakarta adalah dengan memanfaatkan *command center* Ogan Lopian.

Command center Ogan Lopian merupakan suatu divisi yang beroperasi dibawah divisi Informasi dan Komunikasi Publik(IKP). Peran utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Purwakarta sepanjang waktu, 24 jam sehari, dengan jadwal terbagi dalam empat shift. Selain itu, Ogan Lopian juga berfungsi sebagai Pusat Layanan berbasis IT yang menampung berbagai aplikasi layanan yang disediakan Pemerintah Kabupaten Purwakarta bagi warganya.

Ada berbagai macam saluran yang tersedia bagi masyarakat untuk melaporkan keluhan, termasuk layanan call center 112 yang dirancang untuk memudahkan masyarakat untuk melaporkan disaat situasi darurat dan tidak dikenakan biaya telepon. Masyarakat juga dapat menghubungi melalui WhatsApp Ogan Lopian, Dashboard Ogan Lopian dan melalui website SP4N Lapor.

Namun dengan seiringnya berjalannya waktu kanal pengaduan tersebut banyak di salah gunakan oleh masyarakat. Sehingga Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) membuat sebuah website yang dinamakan PISA

(*Purwakarta Integrated System of Aspiration*). Situs web data center ini tidak hanya terhubung di DISKOMINFO saja namun juga terhubung dengan kanal-kanal pelayanan publik lainnya sehingga memudahkan instansi/OPD pemerintah mekaksesnya.

PISA terintegrasi langsung dengan Whatsapp Center ini digunakan oleh masyarakat Purwakarta untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aduan kepada Diskominfo Purwakarta. Masyarakat dapat dengan mudah mengirimkan pesan teks, gambar, video, dan bahkan rekaman suara melalui aplikasi ini.

Pemerintah Kabupaten Purwakarta meluncurkan website PISA (Pelayanan Informasi dan Sarana Aspirasi) untuk mengatasi kendala pada Call Center 112 dan Aplikasi Ogan Lopian. PISA diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Masyarakat dapat mengakses PISA melalui WhatsApp Center Kabupaten Purwakarta untuk menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah dan efektif.

Gambar 1. 1 Whatsapp Center



Sumber: Penelitian, 2024

PISA merupakan platform resmi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk menangani keluhan atau aduan masyarakat. Saat pelapor melaporkan aduannya melalui aplikasi WhatsApp, pesan akan secara otomatis dibalas terlebih dahulu oleh bot. Bot tersebut akan meminta identitas pelapor dan menyajikan menu pilihan untuk menindaklanjuti pengaduan. Proses ini terjadi apabila pengguna baru pertama kali menggunakan WhatsApp Center Ogan Lopian untuk melaporkan pengaduan. Setelah memilih menu yang sesuai, pelapor dapat menyampaikan aduan yang ingin ditangani. Aduan tersebut kemudian akan ditindaklanjuti oleh admin yang merupakan pekerja di DISKOMINFO Purwakarta.

Jika aduan yang dilaporkan lebih spesifik dan ditujukan kepada satu instansi tertentu, sistem secara otomatis akan menghubungkan pengaduan tersebut langsung ke instansi terkait.

Dalam peluncuran PISA ini, pada dasarnya yang baru mempunyai teknologi seperti ini hanya terdapat di Kabupaten Purwakarta saja yaitu bisa menangani berbagai kasus dalam satu website yang bisa di akses oleh beberapa instansi atau OPD lainnya. Dimana instansi pemerintahan memiliki akses masing-masing yang di haruskan *Log In* terlebih dahulu. Namun dalam hal penggunaan WhatsApp Center, telah dilakukan oleh beberapa pemerintah di berbagai kota, seperti Bandung dan Surabaya, sebagai sarana komunikasi yang efektif dengan masyarakat yang kemungkinan hanya bisa di akses oleh pemerintah yang bersangkutan saja.

Kabupaten Purwakarta dikenal sebagai daerah yang inovatif dan terbuka terhadap teknologi baru. Dengan komitmennya terhadap kemajuan dan modernisasi, Purwakarta terus mencari cara untuk meningkatkan kualitas hidup warganya melalui berbagai inisiatif berbasis teknologi. Salah satu buktinya adalah peluncuran proyek website PISA di wilayah ini. Pemilihan Purwakarta sebagai lokasi penelitian untuk meneliti program ini tidaklah kebetulan, melainkan karena daerah ini memiliki infrastruktur digital yang baik dan dukungan penuh dari pemerintah setempat.

Pada awalnya Pemerintah Kabupaten Purwakarta memiliki 2 kanal pengaduan yaitu Call Center 112 dan Ogan Lopian. Akan tetapi Call Center 112 merupakan layanan publik tanpa pemungutan biaya atau bebas pulsa, dimana

apabila ada panggilan dari call center daerah lain maka akan terhubung ke Call Center 112 Kabupaten Purwakarta dan kebanyakan panggilan yang masuk adalah prank call. Sedangkan aplikasi Ogan Lopian merupakan salah satu aplikasi yang dibuat tahun 2017 untuk masyarakat Purwakarta untuk menyampaikan keluhan atas masalah yang sedang dihadapi akan tetapi aplikasi tersebut sering bermasalah dalam hal teknis mengakibatkan seringnya *error* aplikasi tersebut sehingga tidak efektif untuk digunakan.

Maka strategi komunikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFO Purwakarta yaitu membuat sebuah website yang terhubung ke WhatsApp Center, dimana masyarakat bisa melaporkan keluhannya melalui aplikasi whatsapp. Bertujuan masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui kanal-kanal pelayanan publik dan dari segi intansi/OPD sebagai pelaksana pengaduan hanya membutuhkan satu aplikasi.

Membahas mengenai strategi komunikasi, sesungguhnya adalah membahas mengenai cara membuat perubahan yang efisien dan cepat terjadi di antara khalayak atau masyarakat. Perubahan termasuk dalam hasil dari proses komunikasi yang tidak bisa dielakkan. Semua khalayak yang terlibat dalam komunikasi tersebut pasti akan mengalami perubahan, baik itu perubahan yang bersifat kecil atau perubahan yang bersifat besar. Komunikasi bahkan mampu mengubah persepsi seseorang atau kelompok untuk memahami identitas mereka sendiri dan juga memahami lingkungan di sekitarnya.

Strategi komunikasi yang efektif memungkinkan instansi untuk membangun hubungan yang kuat dengan stakeholders salah satunya adalah menyebarkan informasi secara tepat sasaran. Dalam era yang serba digital ini, media sosial merupakan salah satu alat komunikasi yang paling efektif untuk menjangkau Masyarakat luas. Platform media sosial seperti Twitter, Instagram dan Whatsapp telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat.

Secara sederhana, organisasi merupakan kumpulan individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan tetap mematuhi standar yang ada. Dimana organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang terbentuk dari sekelompok orang yang berinteraksi satu sama lain secara terorganisir. Setiap anggota organisasi mempunyai peran dan fungsinya masing-masing, dan berfungsi sebagai satu kesatuan yang mempunyai tujuan yang pasti dan batasan yang jelas.

Upaya pemerintah dalam hal menjaga, membangun, memperkuat, dan melayani masyarakat diperlukan inovasi. Inovasi sendiri merupakan menemukan sesuatu hal yang baru atau melakukan berbagai pembaruan yang terbentuk dalam sebuah ide atau desain. Dimana pemerintah mengharuskan untuk membuat wadah untuk menampung aspirasi Masyarakat ataupun keluhan dari masyarakat.

Kebutuhan terhadap inovasi di bidang jasa sangatlah mendesak karena masih banyak layanan di Indonesia yang belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, menjadi tugas pemerintah untuk menjawab keinginan danantisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi

umumnya didefinisikan sebagai proses sistematis dalam menghasilkan komoditas atau jasa baru.

Perumusan Whatsapp Center ini dikarenakan pengaduan dari masyarakat yang seringkali belum tertangani secara maksimal dan masyarakat tidak tahu harus kemana dan mengadu kemana dan banyaknya *prank call*, *ghost call* ataupun keluhannya tidak tersampaikan dengan rinci.

Hal tersebut menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta untuk melakukan peningkatan kualitas layanan publik pada pelayanan pengaduan divisi Ogan Lopian.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di desa Rawalele dengan tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang terjadi, dengan merumuskan judul penelitian yaitu: “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui PISA (*Purwakarta Integrated System of Aspiration*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu:

1.1.1 Rumusan Masalah Makro

Adapun rumusan masalah makro terkait masalah yang diteliti oleh peneliti “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten

Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi PISA (*Purwakarta Integrated System of Aspiration*).

1.1.2 Rumusan Masalah Mikro

Pada penelitian ini, peneliti merinci secara jelas dan tegas fokus rumusan masalah yang masih bersifat umum dengan subfokus–subfokus terpilih, rumusan masalah mikronya adalah:

1. Bagaimana penelitian yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA?
2. Bagaimana perencanaan yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA?
3. Bagaimana pelaksanaan yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA?
4. Bagaimana evaluasi yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA?
5. Bagaimana Pelaporan yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada Penelitian ini juga memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari penelitian sebagai ranah kedepannya, adapun maksud dan tujuannya sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari adanya penelitian ini yaitu untuk menjelaskan mengenai strategi komunikasi dinas komunikasi dan informasi kabupaten purwakarta dalam penanganan keluhan aduan masyarakat melalui aplikasi pisa

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti maka dapat disampaikan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Penelitian yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA
2. Untuk mengetahui Perencanaan yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA
3. Untuk mengetahui Pelaksanaan yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA
4. Untuk mengetahui Evaluasi yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA
5. Untuk mengetahui Pelaporan yang dilakukan Diskominfo kabupaten Purwakarta dalam penanganan keluhan dan aduan masyarakat melalui PISA

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat agar penelitian ini dapat dijadikan pengembangan ilmiah di bidang Ilmu Komunikasi khususnya mengenai strategis komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Selain kegunaan teoritis diatas, dapat dikemukakan pula kegunaan praktis sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan yang baru untuk menambah wawasan peneliti dalam bidang Ilmu Komunikasi dan wawasan bagi Peneliti mengenai strategi komunikasi sebagai aplikasi ilmu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan , khususnya pada peneliti dimasa yang akan datang. Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti saat terjun langsung ke masyarakat dalam penelitian yang dapat dijadikan bekal untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Universitas Komputer Indonesia

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, mahasiswa Ilmu Komunikasi secara khusus secara Tinjauan terutama pada peneliti yang melakukan penelitian pada kajian yang sama yaitu, Strategi Komunikasi. Hasil penelitian ini juga

dimaksudkan untuk melengkapi kumpulan nilai terukur dapat dijadikan referensi untuk memperluas pengetahuan dan menambah wawasan. Sebagai referensi untuk penelitian serupa di masa mendatang apa yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan public yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) dalam bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi Whatsapp Center .

4. Bagi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dalam pelayanan publik dan sebagai informasi mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi Whatsapp Center. Informasi ini diharapkan dapat menjadi pelajaran dan pengetahuan bagi masyarakat Kabupaten Purwakarta.