PEDOMAN WAWANCARA

Hari/ Tanggal **:** 6 Juli 2010

Waktu **:** 14.06 wib

Tempat **:** Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.

DATA NARA SUMBER



Nama **:** Dra. Peni Setiati

Usia **:** 52 tahun

Jenis Kelamin **:** Perempuan

Pendidikan **:** S1. FISIP. ADM. NEG. Unversitas Diponegoro

Pekerjaan **:** PNS (Pegawai Negri Sipil)

Lama Bekerja **:** 24 Tahun

Jabatan **:**Kepala Seksi Pengolahan Data Dan Informasi Bidang Diseminasi Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Moto **:** "Menunda waktu adalah jalan terbaik menuju kegagalan"

---

1. **Bagaimana keandalan (*reliability*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik?**

Jawaban: "Kalau kita melihat tugas kita adalah sebagai pelayanan masyarakat maka untuk humas dan pengaduan publik ini dari tahun 2009 kemarin kita sudah mengacu kepada standar ISO. Segala sesuatu atau bentuk-bentuk upaya dalam menanggapi pengaduan publik itu dilakukan secara inovatif atau selalu ada cara-cara baru dalam menyikapi pengaduan publik tersebut"

a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keandalan dalam menanggapi Pengaduan Publik?

Jawaban: "Dengan memiliki keandalan yang baik serta kemampuan humas dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan, maka humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung akan menjalankan fungsinya sebagai lembaga yang harus mengutamakan kepentingan umum"

b. Apa tujuan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keandalan dalam menanggapi Pengaduan Publik?

Jawaban: "Agar tersampaikannya program-program pemerintah, yang tentunya akan disesuaikan dengan aspirasi masyarakat. Aspirasi masyarakat tersampaikan kepada pemerintah, pemerintah juga merealisasikannya. Sebuah informasi jika disampaikan dengan cara yang baik maka masyarakat akan memahami maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan sehingga akan mencegah suatu opini yang kurang baik, yang pada akhirnya masyarakat akan cenderung menentang kebijakan-kebijakan pemerintah"

2. Bagaimana keresponsifan (*responsiveness*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik?

Jawaban: "Sebagai salah satu tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, minimal satu tindakan nyatanya adalah kita memberikan apa yang masyarakat maui. Kita memberikan suatu wadah aspirasi terhadap masyarakat melalui kegiatan pengaduan publik"

a. Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keresponsifan dalam menanggapi pengaduan Publik?

Jawaban: "Agar pemerintah dapat memberikan kebebasan secara luas terhadap masyarakat dalam menuangkan sebuah opininya terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah"

b. Bentuk keresponsifan seperti apa yang dilakukan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan Publik?

Jawaban: "Setiap pertanyaan-pertanyaan yang timbul dari masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah, kita selalu memberikan jawaban yang *real*, artinya dalam setiap penjabaran jawaban yang diberikan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat berdasarkan situasi atau kondisi yang nyata tanpa adanya rekayasa informasi yang bertujuan guna melindungi salah satu pihak yang bersangkutan, sehingga tidak adanya rasa ketidak adilan dari pemerintah terhadap masyarakat"

3. Bagaimana keyakinan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?

Jawaban: "kita sangat yakin, karena apa yang kita kerjakan itu adalah berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah, jadi apa yang masuk dari masyarakat kita sampaikan kepada dinas yang berwenang"

a. **Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki keyakinan dalam menanggapi pengaduan Publik?**

   Jawaban: "Perilaku baik yang dimiliki oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dapat memberikan nilai yang positif bagi masyarakat, masyarakat akan menilai bahwa suatu pelayanan yang baik dapat dilihat dari sikap humas pemerintahannya itu sendiri"

b. **Bentuk keyakinan seperti apa yang dimiliki Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan Publik?**

   Jawaban: "kita selalu mengumpulkan setiap opini publik yang masuk kedalam pemerintah. Opini-opini tersebut dikumpulan dan dianalisis sedemikian rupa sampai pada akhirnya dapat menimbulkan suatu persepsi yang sama antara pemerintah dengan masyarakat"

4. **Bagaimana empati (*emphaty*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik?**

   Jawaban: "Sebagai salah satu syarat untuk peduli, kita memberikan empati yang sangat tinggi kepada masyarakat. Kita berusaha selalu memposisikan dan merasakan apa yang sebenarnya masyarakat inginkan. Semua itu bisa dilihat dari kebijakan-kebijakan pemerintah yang lebih mengutamakan kepentingan umum"

a. **Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki empati dalam menanggapi Pengaduan Publik?**

   Jawaban: "Kebijakan-kebijakan pemerintah yang dinilai kurang baik oleh masyarakat tentu akan mempersulit pengaplikasian program kerja yang selama ini pemerintah rencanakan, apabila kita tidak memiiliki rasa empati yang tinggi maka pemerintah tidak akan menemukan apa yang masyarakat inginkan"

b. **Bentuk empati seperti apa yang dimiliki Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik?**

   Jawaban: "Selalu memperhatikan apa yang masyarakat harapkan dari kebijakan-kebijakan pemerintah"

5. **Bagaimana Strategi Humas Dinas Komunikasi dan informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik?**

   Jawaban: "Strategi yang kita lakukan biasanya mengacu kepada program kerja, dimana program kerja tersebut merupakan langkah awal dalam pencapaian suatu tujuan. Selain mengacu kepada program kerja yang kita miliki, kita juga Menjalin hubungan yang baik dengan media agar informasi mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah tersebut dapat disampaikan dengan baik kepada masyarakat"

a. **Alasan apakah yang membuat Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung harus membuat strategi dalam menanggapi Pengaduan Publik?**

Jawaban: "Strategi sangat diperlukan karena untuk mencapai suatu tujuan kita harus mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi apabila suatu hari nanti terdapat penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh oknum tertentu yang nantinya akan sangat merugikan masyarakat ataupun pemerintahan itu sendiri"

b. Apa tujuan humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung untuk membuat strategi dalam menanggapi Pengaduan Publik?

Jawaban: "untuk mengetahui sejauhmana masyarakat memahami dan merespon kebijkan-kebijakan pemerintah serta sebagai alat pengontrol bagi pemerintah mengenai kinerja pemerintahan itu sendiri, apakah ada kebijakan-kebijakan yang menyimpang yang dilakukan oleh oknum tertentu diluar kebijakan pemerintah kota Bandung atau tidak"

Bandung, Juli 2010
Informan Penelitian

Dra. Peni Setiati