BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang **"Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik".** Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan maka dalam bab IV ini penulis menggunakan wawancara sebagai metode penelitian utama untuk menganalisa dan membahas data yang telah diperoleh.

Analisis ini sendiri lebih fokus kepada kegiatan Pengaduan Publik yang dilakukan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dikaitkan kepada beberapa unsur atau indikator kegiatan, dari sini dapat terlihat apakah Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung telah melakukan kegiatan eksternal dengan baik dalam menanggapi pengaduan publik.

Hasil Penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi langsung dilapangan yang kemudian peneliti analisis.

Informan pada penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Bidang Diseminasi Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dengan subjek penelitian yaitu Strategi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik. Dimana tugas sebagai Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi bertanggung

jawab atas kegiatan pengaduan publik, karena kegiatan pengaduan publik memiliki peranan penting dalam mengarahkan dan mengendalikan sikap publik sehingga dapat membentuk opini publik yang baik sehingga terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah kota Bandung terhadap masyarakat secara luas.

Pada penelitian mengenai Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik dititik beratkan pada proses kegiatan eksternal. Untuk selanjutnya langkah pengelolaan data serta pembahasan akan penulis kemukakan sebagai berikut :

4.1 Keandalan (*reliability)* Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik

Semenjak awal tahun 2001 kegiatan pengaduan publik mulai dilakukan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Segala sesuatu atau bentuk-bentuk upaya dalam menanggapi pengaduan publik ini pun dilakukan secara inovatif atau selalu ada cara-cara baru dalam menyikapi pengaduan publik yang dilakukan oleh masyarakat kota Bandung. Hal ini dimaksudkan agar humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung selalu memiliki kiat-kiat khusus dalam menghadapi pengaduan publik.

Kadang kala pengaduan publik muncul tidak hanya melalui media, akan tetapi hubungan secara *face to face* pun kerap sekali ditemui oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Dengan

demikian seorang humas harus memiliki tingkat kesabaran yang sangat tinggi dalam menanggapi pengaduan publik, sehingga masyarakat dapat melihat kemampuan humas itu sendiri dalam memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Setiap opini yang masuk dalam kegiatan pengaduan publik ini, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung menyikapinya dengan sangat baik, keluh-kesah masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah kota Bandung dianggap sebagai motivasi bagi humas dalam menanggapi pengaduan publik dan sebagai sarana peningkatan kualitas kerja pelayanan jasa yang lebih baik.

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

4.2 Keresponsifan (*responsiveness*) Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik

Humas berperan sebagai moderator yang diharapkan mampu menjembatani aspirasi-aspirasi, baik itu dari publik, perasaan publik, maupun kebutuhan publik, sehingga petugas Humas harus memiliki perumusan gagasan/ide yang cemerlang, yang bisa diterima oleh publik maupun organisasi/ instansi/ perusahaan tempat ia bekerja, supaya tidak ada pihak yang dirugikan. Sikap profesional juga harus dimiliki oleh seorang Humas, karena ia dituntut untuk melayani khalayak dan membantu organisasi/ instansi/ perusahaan menyesuaikan diri serta mengatur kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial, politik, dan ekonomi.

Seorang humas harus memiliki kemauan yang tinggi dalam melayani masyarakat, begitu juga dengan humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Sebagai salah satu tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi, humas Dinas komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memberikan suatu wadah aspirasi terhadap masyarakat melalui kegiatan pengaduan publik. Masyarakat diberikan kebebasan secara luas dalam menuangkan sebuah opininya terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah, sehingga masyarakat akan merasa terpenuhi dalam kebutuhannya.

Masyarakat tentunya sangat mengharapkan pelayanan yang sangat baik dari pemerintah, jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka masyarakat akan menilai suatu kinerja yang buruk terhadap pemerintah.

Sudah menjadi tugas pokok seorang humas harus menjaga hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat, oleh karena itu humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki ketanggapan atau kemauan untuk membantu masyarakat memberikan jasa dengan tepat.

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang timbul dari masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung 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 ketidakadilan dari pemerintah terhadap masyarakat. Hal ini merupakan bentuk keresponsifan humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik.

4.3 Keyakinan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik

Humas merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan *trust* (kepercayaan), etika, dan kejujuran/kebenaran yang merupakan tiga unsur terpenting dalam melakukan segala program kegiatan sehingga tercipta hasil yang baik, sesuai dengan harapan yang dikehendaki.

Petugas Humas harus memenuhi syarat-syarat tertentu di dalam melaksanakan pekerjaannya, karena petugas Humas memiliki hubungan dengan berbagai publik, baik publik internal maupun publik eksternal. Oleh karena itu, petugas Humas harus memiliki kemampuan dan kelebihan yang ada di dalam dirinya, baik itu *fisikly*, ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas maupun *skill* (kemampuan kerja) yang baik.

Menurut **Ramdan** dalam buku **Dasar-Dasar Humas**, ada empat persyaratan dasar yang harus dipenuhi oleh seorang petugas Humas, yaitu :

1. **Kemampuan mengamati dan menganalisis persoalan**
2. **Kemampuan menarik perhatian**
3. **Kemampuan mempengaruhi pendapat**
4. **Kemampuan menjalin hubungan dan suasana saling percaya. (2005:12)**

Keyakinan yang tinggi dalam menanggapi Pengaduan Publik sangat diperlukan oleh petugas humas. Pengetahuan serta wawasan yang luas mampu membentuk suatu keyakinan, sehingga kepercayaan diri dalam memberikan

suatu informasi atau tanggapan dari opini yang keluar dari masyarakat mampu diatasi dengan baik dan dapat menimbulkan suatu kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat itu sendiri.

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung selama ini memiliki tingkat keyakinan yang cukup tinggi. Pelayanan masyarakat yang berdasarkan atas prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah membuat humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung berpegang teguh pada prosedur-prosedur tersebut.

Segala upaya pelayanan informasi yang dilakukan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui segala prosedur pelayanan informasi yang dilakukan oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah.

Setiap pengaduan publik yang masuk kedalam pemerintah kota, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung selalu menanggapinya dengan baik. Opini-opini publik tersebut dikumpulkan dan dianalisis sedemikian rupa sehingga menimbulkan persepsi yang sama antara pemerintah dengan masyarakat. Ketidak sesuaian informasi dipilah menjadi satu tujuan yang sama, hal ini dimaksudkan agar masyarakat mampu menerima segala sesuatu tentang kebijakan-kebijakan pemerintah.

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. Oleh karena itu sikap dan kesopanan yang dimiliki humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung sangat diperlukan dalam menanggapi pengaduan publik.

4.4 Empati Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik

Taylor menyatakan bahwa empati merupakan faktor esensial untuk membangun hubungan yang saling mempercayai. Ia memandang empati sebagai usaha menyelam ke dalam perasaan orang lain untuk merasakan dan menangkap makna perasaan itu. Empati memberikan sumbangan guna terciptanya hubungan yang saling mempercayai karena empati mengkomunikasikan sikap penerimaan dan pengertian terhadap perasaan orang lain secara tepat.

Menurut definisi Thomas F. Mader & Diane C. Mader (Understanding One Another: 1990), empati adalah kemampuan seseorang untuk share-feeling yang dilandasi kepedulian.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Secara fisika berarti ikut bergetarnya suatu benda karena persamaan frekuensi. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan mood orang lain.

Dari pengertian-pengertian empati tersebut maka sebagai salah satu syarat untuk peduli, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memberikan perhatian yang sangat tinggi terhadap masyarakat.

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memposisikan dan merasakan apa yang sebenarnya masyarakat inginkan. Hal ini dapat terlihat dari kebijakan-kebijakan pemerintah yang lebih mengutamakan kepentingan umum.

Segala sesuatu yang menyangkut tentang kebijakan-kebijkan pemerintah harus berdasarkan kepentingan umum. Ini merupakan wujud empati dari humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan publik.

Selain empati, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung juga memiliki rasa keingintahuan yang sangat tinggi terhadap

masyarakat mengenai kebutuhan-kebutuhan yang selama ini masyarakat harapkan dari kebijakan-kebijakan pemerintah.

Kebijakan-kebijakan pemerintah yang dinilai kurang baik oleh masyarakat tentu akan mempersulit pengaplikasian program kerja yang selama ini pemerintah rencanakan. Dalam hal ini humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung sangat berperan penting dalam penyampaian pemahaman program kerja yang akan dilakukan oleh pemerintah, sehingga terciptanya satu pengertian yang sama mengenai maksud dan tujuan dari program kerja tersebut.

Masyarakat tidak akan menuntut banyak apabila kebutuhan-kebutuhan yang selama ini masyarakat harapkan dari kebijakan-kebijakan pemerintah tersebut dapat terealisasikan dengan baik. Dengan meningkatkan rasa keperdulian terhadap kebutuhan masyarakat, humas Dinas Komunikasi dan Informatika sudah mewujudkan rasa empati dalam menanggapi pengaduan publik.

4.5 Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Dalam Menanggapi Pengaduan Publik.

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki tugas sebagai penghubung bagi pemerintah kota terhadap masyarakat mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah. Dapat dikatakan sebagai penghubung karena fungsi humas adalah sebagai moderator bagi perusahaan/ instansi pemerintahan. Selain sebagai moderator, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki sebagian tugas dari kepala dinas yaitu mengkoordinasikan, memantau dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan unit-unit kerja di lingkungan dinas komunikasi dan informatika.

Humas merupakan fungsi strategi dalam manajemen yang melakukan komunikasi untuk menimbulkan pemahaman dan penerimaan publik. Karakteristik PR secara tersurat, yakni:

1. PR adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik;
2. PR merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi;
3. Publik yang menjadi sasaran PR adalah publik internal dan eksternal;

4. Operasionalisasi PR adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

Prinsip komunikasi dua arah dan timbal balik merupakan proses penyampaian suatu pesan seseorang atau kelompok (komunikator) untuk memberi tahu atau mengubah sikap opini dan perilaku kepada perseorangan atau kelompok (komunikan), baik berhadapan langsung maupun tidak langsung, melalui media massa sebagai alat atau saluran penyampaian pesan untuk mencapai tujuan atau target dalam proses komunikasi dua arah yang hendak dicapai.

Dalam kegiatannya, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki strategi khusus dalam menanggapi pengaduan publik, program-program kerja yang selama ini pemerintah miliki merupakan langkah awal dalam pencapaian suatu tujuan.

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah kota Bandung selalu memperhatikan setiap pengaduan publik yang masuk kedalam suatu instansi pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah 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, yang pada akhirnya masyarakat akan sangat dirugikan terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah yang menyimpang tersebut. Dapat dilihat dari cara masyarakat melakukan pengaduan publik itu sendiri, masyarakat dalam melakukan pengaduan publik cenderung selalu bertanya mengenai hal-hal yang menyangkut tentang kebijakan umum yang dilakukan oleh pemerintah kota Bandung. Seperti misalnya perbaikan jalan di daerah X, masyarakat selalu bertanya kepada pemerintah mengenai berapa besar anggaran dana yang telah disiapkan oleh pemerintah untuk memperbaiki jalan tersebut, kapan perbaikan jalan itu akan dilaksanakan, dan akan memakan waktu berapa lama dalam proses perbaikannya. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut maka humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung harus memberikan suatu pengertian terhadap masyarakat mengenai kebijakan anggaran dana untuk perbaikan jalan tersebut.

Dalam penyampaian suatu pengertian terhadap masyarakat mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah kota, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung bekerja sama dengan beberapa media untuk menjelaskan alasannya apabila terjadi suatu hambatan dalam proses pelaksanaan program kerja, seperti melalui surat kabar “Halo Kang Dada” dengan Tribun Jabarnya, website pemerintah kota Bandung dengan www.bandung.go.id dan beberapa media lainnya yang berfungsi sebagai jembatan penghubung informasi bagi pemerintah kota dengan masyarakat. Selain melakuakan pertukaran informasi melalui media, Dinas Komunikasi

dan Informatika pemerintah kota Bandung pada setiap hari sabtu minggu pertama tiap bulannya selalu mengadakan kegiatan *Open House*, hal ini dimaksudkan agar pemerintah dapat memberikan kebebasan yang seluas-luaasnya terhadap masyarakat untuk memberikan suatu opini mengenai ketidakpuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat, segala apa pun mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah, masyarakat dapat mengadukannya.

Setiap pengaduan publik yang masuk kedalam pemerintah kota, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memberikan jenjang waktu paling lambat 1 (satu) bulan dalam menampung dan menganalisis pengaduan publik, dalam jenjang waktu itu lah humas Dinas Komunikasi dan Informatika dapat menindak lanjuti pengaduan publik tersebut. Sehingga pada akhirnya dapat menimbulkan suatu opini yang baru yang tidak akan menimbulkan suatu sikap yang merasa dirugikan. Dengan pengaduan publik diharapkan pemerintah dapat memberikan aspirasi yang seluas-luasnya bagi masyarakat luas guna mencapai suatu tujuan yang baik yaitu menyatukan masyarakat Bandung menjadi kota yang bermartabat.

Menjalin hubungan kerjasama yang harmonis dengan media merupakan suatu kebutuhan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai humas, begitu juga dengan Pemerintah Kota Bandung, humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung menjalin hubungan yang baik dengan media, dalam hal kegiatannya satu sama lain saling berhubungan erat dimana

suatu badan kehumasan membutuhkan media sebagai jembatan informasi dan media membutuhkan suatu berita sebagai pelengkap kegiatannya.

Seorang pejabat humas dapat berkomunikasi dengan efektif dan tepat dalam penyampaian pesan kepada sasaran melalui empat syarat:

1. Pesan dibuat sedemikian rupa dan selalu menarik perhatian;
2. Pesan dirumuskan dan mencakup pengertian dan diimbangi dengan lambang-lambang yang dapat dipahami oleh publiknya;
3. Pesan menimbulkan kebutuhan pribadi komunikannya (penerima pesan); dan
4. Pesan merupakan kebutuhan yang dapat dipenuhi sesuai dengan situasi komunikan.

Mengingat pula bahwa komunikasi adalah semua prosedur di mana pikiran seseorang mempengaruhi orang lain, juga fenomena komunikasi adalah serba ada dan serba luas dan serba makna (Ardianto-Q-Anees. 2007: 17), selain mampu berkomunikasi secara efektif, seorang pejabat humas pun harus mampu menggunakan media secara efektif, baik itu media massa maupun media non-massa. Dimana aneka pesan melalui sejumlah media massa (koran, majalah, radio siaran, televisi, film dan media online/internet) selalu menerpa kehidupan manusia (Ardianto-Komala-Erdinaya. 2004: 1)