BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Tinjauan Tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyrakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional[1].

Layanan LAPOR! merupakan sebuah jejaring sosial untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat mengenai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah (“Laporan”)

Aplikasi LAPOR! berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan nasional antara masyarakat umum dengan pemerintah pusat. Masyarakat umum dapat memberikan pelaporan tentang pembangunan yang akan ditinjau dan didisposisikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) kepada Kementerian atau Lembaga yang terkait, untuk ditindaklanjuti.

Sosialisasi aplikasi yang memungkinkan untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah

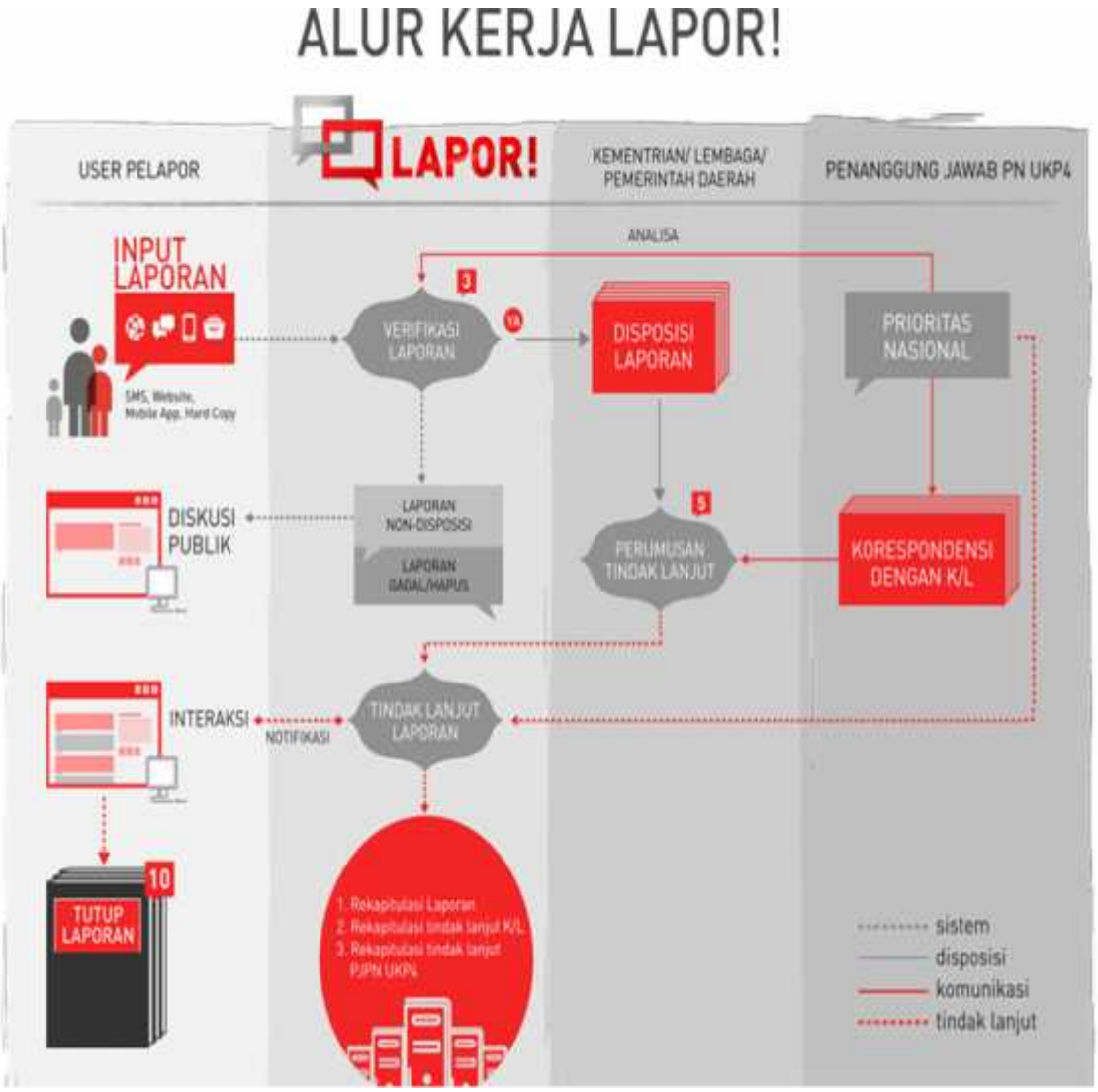
[1] http://lapor.ukp.go.id/lapor/tentang_lapor 04-12-2013/22.40

dalam pengawasan program-program pembangunan, karena memiliki fitur-fitur aplikasi yang canggih sehingga memudahkan diakses oleh publik, partisipasi dan interaksi publik ini dijaring penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dalam aplikasi LAPOR!

Layanan LAPOR! merupakan sistem berbasis media sosial yang dibangun dan dikelola oleh unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), melalui aplikasi ini semua aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan terpadu dengan 67 kementrian/lembaga pemerintah pusat, menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat melalaui situs web www.lapor.go.id, SMS 1708 melalui semua operator teleopn seluler, serta melalui aplikasi mobile lainnya.

Dengan adanya Layanan LAPOR! ini tentunya memerlukan kegiatan sosialisasi untuk memberikan pemahaman yang utuh terhadap substansi yang diharapkan seluruh badan publik dapat memahami dan melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Karena masyarakat akan mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah. Suatu organisasi apapun bentuknya dan bidang kegiatannya akan melibatkan komunikasi dalam penyebaran informasi. Hal ini tidak bisa dipungkiri lagi sebab telah banyak bukti yang menunjukan pentingnya komunikasi dalam menunjang keberhasilan. Berikut adalah gambar cara alur kerja LAPOR! :

Gambar 3.1



Sumber: www.lapor.ukp.go.id

3.1.2 Sejarah Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung merupakan Lembaga Teknis Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007, Tanggal 4 Desember 2007 serta merupakan penggabungan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Dinas dan Kantor di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Informasi dan Komunikasi

dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Dengan demikian Diskominfo berdiri sejak diberlakukannya PERDA Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung.

Dengan diterbirkan dan berlakunya Perda Kota Bandung Nomor : 13 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Perda Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung Tanggal 7 Agustus 2009, maka Badan Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung.

3.1.3 Visi Dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

3.1.3.1 Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Terwujudnya efektifitas dan efisiensi komunikasi dan informatika penyelenggaraan pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan Kota Bandung sebagai Kota Jasa Bermartabat.

Adapun penjelasan dari visi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya pusat layanan informasi Kota Bandung adalah terciptanya pusat pelayanan informasi bagi warga Kota Bandung terutama yang memerlukan informasi, baik yang menyangkut kebijakan umum Pemerintah Kota maupun

perizinan-perizinan. Dengan pemahaman ini, akhirnya diharapkan akan terwujud masyarakat yang mengerti dan memahami informasi dalam berbagai kebijakan pemerintah yang dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari baik bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

2. Bandung sebagai kota jasa adalah kota yang menitikberatkan pada jasa.
3. Bandung kota jasa yang bermatabat (bersih, makmur, taat, dan bersahabat) yaitu:
    a. Bersih : Kota bersih dari sampah, praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, penyakit masyarakat, perbuatan tercela lainnya yang bertentangan dengan norma agama dan budaya masyarakat.
    b. Makmur : Kota Bandung sebagai kota jasa yang memberikan kemakmuran bagi warganya.
    c. Taat : Kota Bandung sebagai kota jasa harus memiliki warga yang taat terhadap agama, hukum, dan aturan-aturan yang ditetapkan untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan ketertiban kota.
    d. Bersahabat : Kota Bandung sebagai kota jasa harus memiliki warga yang bersahabat, santun, akrab, dan dapat menyenangkan bagi orang yang berkunjung serta menjadikan kota yang bersahabat dalam pemahaman kota yang ramah lingkungan.

3.1.3.2 Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung adalah sebagai berikut :

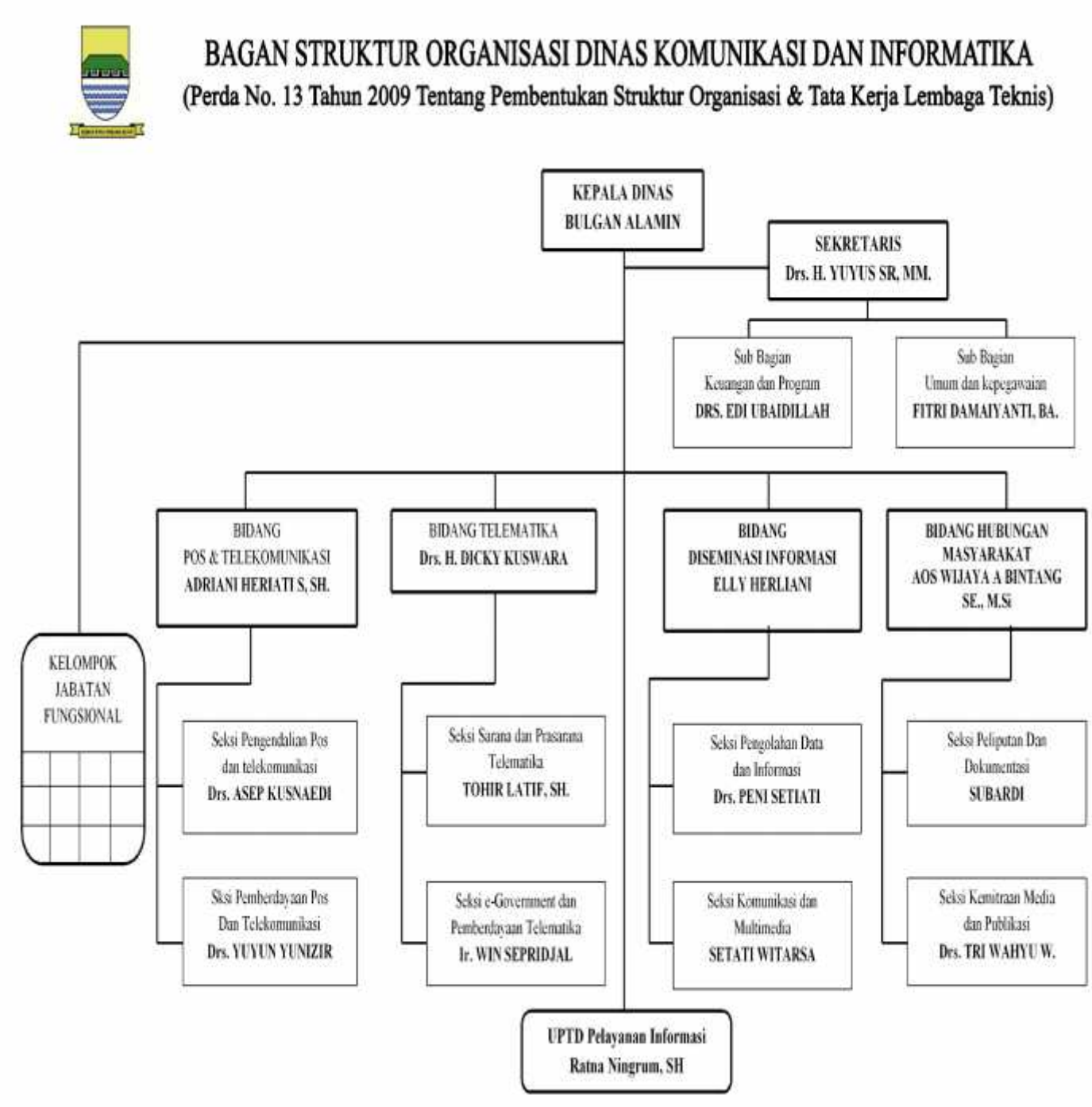
1. Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika,
2. Meningkatkan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan komunikasi dialogis,
3. Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi,
4. Meningkatkan kerjasama, kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan masyarakat,
5. Mendorong peran media massa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggungjawab, dan
6. Meningkatkan sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika yang handal.

3.1.3.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Untuk menunjang kelancaran kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung maka diperlukan suatu struktur organisasi. Seperti yang tertulis pada perda Kota Bandung No.5 tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. Berikut adalah gambar struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung :

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika



Sumber : www.bandung.go.id

Berikut adalah susunan organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung :

A. Kepala Dinas
B. Sekretariat, membawahkan :
    1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
    2. Sub Bagian Keuangan dan Program
C. Bidang Pos dan Telekomunikasi, membawahkan :
    1. Seksi Pengendalian Pos dan Telekomunikasi
    2. Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi
D. Bidang Telematika, membawahkan :
    1. Seksi Sarana dan Prasarana Telematika
    2. Seksi *E-government* dan Pemberdayaan Telematika
E. Bidang Diseminasi Informasi, membawahkan :
    1. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi
    2. Seksi Komunikasi dan Multimedia
F. Bidang Hubungan Masyarakat, membawahkan :
    1. Seksi Peliputan dan Dokumentasi
    2. Seksi Kemitraan Media dan Publikasi

3.1.3.4 Tugas Pokok Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung adalah “Melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang

penerangan". Kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung menurut peraturan daerah Bandung No.02 Tahun 2001 tentang kewenangan daerah Kota Bandung sebagai daerah otonomi diantaranya :

1. Penetapan program pelayanan informasi dan komunikasi.
2. Peningkatan peran dan koordinasi kehumasan pemerintah kota.
3. Fasilitas pelayanan kebutuhan informasi mengenai kebijakan dan pelaksanaan kebijakan Pemerintah Kota.
4. Sosialisasi wawasan kebangsaan, hukum dan perundang-undangan serta produk-produk hukum daerah.
5. Penyelenggaraan penertiban dan kegiatan media informasi pemerintah daerah.
6. Monitoring dan sensor peraturan daerah film-film dan VCD yang bertentangan dengan nilai agama dan susila.
7. Penyelenggaraan pusat pelayanan informasi.
8. Penyelenggaraan pendaftaraan dan pencatatan penertiban dan grafika, media cetak dan elektronik lokal.
9. Pemberian rekomendasi bagi pendirian gedung bioskop.
10. Pemberian pertimbangan kerjasama luar negeri di bidang-bidang penerangan di daerah.
11. Dokumentasi kegiatan dan produk-produk hukum daerah.

3.1.3.5 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Bandung

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung adalah “Melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang penerangan”. Oleh karena itu masing-masing Sub Bidang memiliki rincian tugas pokok dan fungsi satuan organisasi diantaranya :

1. Kepala Dinas

a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung mempunyai tugas pokok memimpin, mengatur, merumuskan, membina, mengawasi, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika sesuai dengan kewenangannya.

b. Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis lingkup komunikasi dan informatika,
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum lingkup pos komunikasi dan informatika,
3. Pengawasan, pengendalian, pembinaan pelaksanaan tugas lingkup pos dan telekomunikasi, telematika, desiminasi informasi serta hubungan masyarakat,
4. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas, dan

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Sekretariat

a. Sekretariat mempunyai tugas pokok memimpin, membina, mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan tugas-tugas lingkup pengelolaan dan pelayanan kesekretariatan dan pengkoordinasian tugas-tugas bidang.

b. Dalam melaksanakan tugas pokok sekretariat mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan dan rencana kerja dinas,
2. Pelaksanaan pengkoordinasian pengelolaan dan pelayanan administrasi kesekretariatan dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, program dan keuangan,
3. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang,
4. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan laporan kegiatan dinas,
5. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan, dan
6. Pelaksanaan tugas lain dari pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

a. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok membantu Sekretariat merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum dan administrasi kepegawaian.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana dan program lingkup administrasi umum dan administrasi kepegawaian,
2. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan dinas. Penyelenggaraan kerumahtanggaan dinas, dan pengelolaan perlengkapan,
3. Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan, penyiapan dan penyimpanan data kepegawaian, penyiapan bahan usulan mutasi, cuti, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai, dan
4. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup administrasi umun dan kepegawaian.

4. Sub Bagian Keuangan dan Program

a. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris melaksanakan sebagian tugas sekretariat lingkup keuangan dan Program.

b. Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Sub Bagian Keuangan dan program mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian penyiapan bahan penyusunan rencana keuangan dan program kegiatan dinas,
2. Pelaksanaan penyusunan program dan rencana kerja dinas,
3. Pelaksanaan penyusunan bahan pedoman teknis operasional pelaksanaan urusan dan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika,
4. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan urusan pemerintahan, program dan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika,

5. Pengkoordinasian penyiapan bahan dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas, program dan kegiatan dinas,
6. Pengkoordinasian penyiapan bahan dan penyusunan laporan pelaksanaan urusan pemerintahan dan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika, dan
7. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup kegiatan sub bagian keuangan dan program.

5. Bidang Pos dan Telekomunikasi

a. Bidang Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika lingkup pos dan telekomunikasi.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang pos dan telekomunikasi mempunyai fungsi :
    1. Perencanaan dan penyusunan program lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi,
    2. Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi,
    3. Pelaksanaan lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi, dan
    4. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengendalian dan telekomunikasi serta pemberdayaan pos dan telekomunikasi.

6. Sub Pengendalian Pos dan Telekomunikasi

a. Sub Bidang Pengendalian pos dan telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang pos dan telekomunikasi lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok Sub Bidang Pengendalian pos dan telekomunikasi mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi,
2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi,
3. Pelaksanaan lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi yang meliputi pendataan agen pengiriman paket dan wartel, pembinaan teknis penyelenggaraan pos dan telekomunikasi,
4. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pos dan telekomunikasi, dan
5. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengendalian pos dan telekomunikasi.

7. Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi

a. Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang pos dan telekomunikasi lingkup pemberdayaan pos dan telekomunikasi.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingup Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi,
2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingup Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi,
3. Pelaksanaan lingkup Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi yang meliputi fasilitas pembinaan dan Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana Pos dan Telekomunikasi sebagai media informasi, dan
4. Evaluasi dan Pelaporan pelaksanaan lingup Pemberdayaan Pos dan Telekomunikasi.

8. Bidang Telematika

a. Bidang Telematika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika lingkup Telematika.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Telematika mempunyai fungsi :
    1. Perencanaan dan penyusunan program lingkup sarana dan prasarana Telematika serta *e-government* dan pemberdayaan Telematika,
    2. Penyusunan petunjuk teknis lingkup sarana dan prasarana Telematika serta *e-government* dan pemberdayaan Telematika,
    3. Pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana Telematika serta *e-government* dan pemberdayaan Telematika, dan
    4. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana Telematika serta *e-government* dan pemberdayaan Telematika.

9. Seksi Sarana dan Prasarana Telematika

a. Seksi Sarana dan Prasarana Telematika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Telematika lingkup Sarana dan Prasarana Telematika.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Sarana dan Prasarana Telematika mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Sarana dan Prasarana Telematika,
2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup Sarana dan Prasarana Telematika,
3. Pelaksanaan lingkup Sarana dan Prasarana Telematika yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis pengembangan sistem teknologi informasi serta rekomendasi mutu sistem informasi, perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan interkoneksi data serta penyusunan *database*, penyusunan rencana induk pengembangan dan rencana detail pengembangan teknologi informasi daerah serta pengkajian dan kerjasama teknik lingkup teknologi informasi, dan
4. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Sarana dan Prasarana Telematika.

10. Seksi *E-Government* Dan Pemberdayaan Telematika

a. Seksi *E-Government* Dan Pemberdayaan Telematika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang telematika lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi *e-government* dan pemberdayaan telematika mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika,
2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika,
3. Pelaksanaan lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis pembangunan sistem teknologi informasi serta perangkat lunak, perangkat keras dan sistem jaringan interkoneksi data, pengelolaan infrastruktur jaringan (*internet* dan *intranet*), pengelolaan *website* Kota Bandung, dan
4. Pelaporan pelaksanaan lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika.

11. Bidang Desiminasi Informasi

a. Bidang Desiminasi Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika lingkup desiminasi informasi.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Desiminasi Informasi mempunyai fungsi :

1. Perencanaan dan penyusunan program lingkup pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia,
2. Pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia,

3. Pelaksanaan lingkup pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia, dan
4. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengelolaan data informasi, serta komunikasi dan multimedia

12. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

a. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang desiminasi informasi lingkup pengolahan data dan informasi.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai fungsi :
    1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pengolahan data dan informasi,
    2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup pengolahan data dan informasi,
    3. Pelaksanaan lingkup pengolahan data dan informasi yang meliputi, data dan informasi pengaduan masyarakat baik dari media elektronik dan cetak serta tatap muka, dan
    4. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengolahan data dan informasi.

13. Seksi Komunikasi dan Multimedia

a. Seksi Komunikasi dan Multimedia mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Desiminasi Informasi lingkup komunikasi dan Multimedia.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Komunikasi dan Multimedia mempunyai fungsi :
    1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Komunikasi dan Multimedia,

2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup Komunikasi dan Multimedia,
3. Pelaksanaan lingkup Komunikasi dan Multimedia yang meliputi menghimpun dan menganalisa data yang diarsipkan, diimplementasikan serta disosialisasikan dalam bentuk multimedia, dan penerbitan media cetak serta penyelenggaraan media interaktif, dan
4. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Komunikasi dan Multimedia.

14. Bidang Hubungan Masyarakat

a. Bidang Hubungan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika lingkup Hubungan Masyarakat.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi :
    1. Perencanaan dan penyusunan program lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan dan publikasi,
    2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan dan publikasi,
    3. Pelaksanaan dan pengkoordinasian lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan dan publikasi, dan
    4. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan dan publikasi.

15. Seksi Peliputan dan Dokumentasi

a. Seksi Peliputan dan Dokumentasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang Hubungan Masyarakat lingkup Peliputan dan Dokumentasi.

b. Untuk Melaksanakan tugas pokok Seksi Peliputan dan Dokumentasi mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup Peliputan dan Dokumentasi,
2. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup Peliputan dan Dokumentasi,
3. Pelaksanaan lingkup Peliputan dan Dokumentasi yang meliputi kegiatan eksekutif, legislatif, konferensi *pers, pers release,*
4. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan peliputan dan dokumentasi, dan
5. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup Peliputan dan Dokumentasi.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif metode survey teknik analisis deskriptif. Metode pendekatan kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, untuk menunjukkan hubungan antar variabel, dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan

pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal, baik itu dalam ilmu-ilmu alam maupun ilmu-ilmu sosial. Tipe penelitian kuantitatif menurut Sugiono :

> "Digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada waktu tertentu. Sehingga melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tertentu secara komperehensif dan integral. Dengan demikian pengulangan dalam penelitian kuantitatif dilakukan dalam rangka mendapatkan konsistensi atau reliabilitas data penelitian yang ada." (Sugiono, 2003 : 19).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survei. Definisi metode survey:

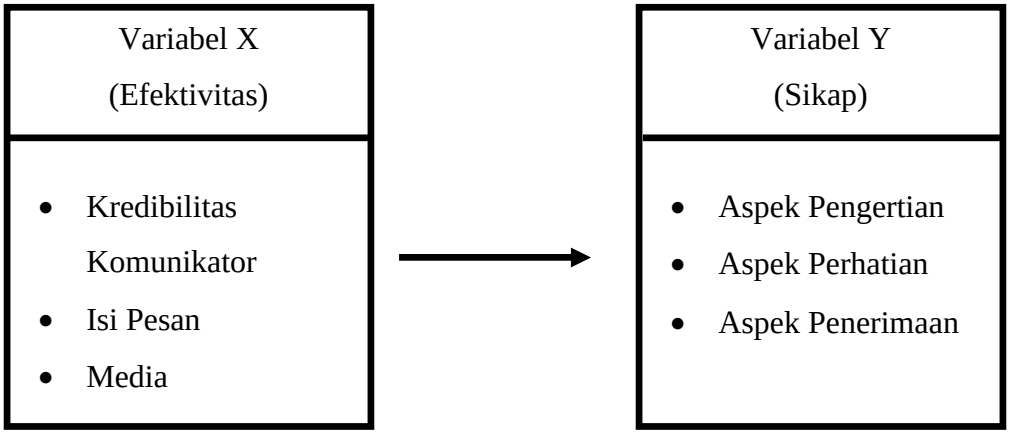
> "Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memperoleh secara langsung dari sumber lapangan penelitian. Biasanya pengumpulan data atau informasi dan fakta lapangan secara langsung tersebut melalui koesioner (*questionnair*) dan wawancara (*interview*) baik secara lisan maupun tertulis yang memerlukan adanya kontak secara tatap muka (*face to face contact*) antara peneliti dengan respondennya (subjeknya)." (Ruslan 2008 : 22).

3.2.1 Design Penelitian

Dari uraian sebelumnya, maka peneliti mencoba untuk membuat design penelitian sebagai berikut :

Gambar 3.3

Model Penelitian



Sumber : Peneliti 2013

Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu adanya pengaruh Efektivitas Pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung terhadap Sikap Unit Kerja.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Merupakan usaha untuk memperoleh informasi dengan cara menelaah bahan bacaan atau referensi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, baik dari buku-buku maupun internet sehingga didapatkan teori-teori yang dapat mendukung analisis penelitian.

> "*Internet Searching* atau pencarian secara *online* adalah pencarian dengan mengunakan komputer yang dilakukan melalui internet dengan alat atau *software* pencarian tertentu pada *server-server* yang tersambung dengan internet yang tersebar di berbagai penjuru dunia." (Sarwono, 2005 : 229).

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan mencari dan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti. Diantaranya melalui alamat-alamat *website* seperti www. google.com, dan lain-lain.

3.2.2.2 Studi Lapangan

1. Angket

Angket atau *kuesioner* merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, untuk diisi oleh responden. Selain diisi, angket dikembalikan kepetugas atau peneliti. Angket terdiri dari angket

langsung tertutup, angket langsung terbuka, angket tak langsung tertutup, angket tak langsung terbuka. Angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden. Semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.

> "Angket langsung terbuka adalah daftar pertanyaan yang dibuat dengan sepenuhnya memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab keadaan yang dialami responden, tanpa ada alternatif jawaban dari peneliti. Angket tak langsung tertutup dikonstruksikan untuk menggali atau merekam data mengenai apa yang diketahui responden perihal objek dan subjek tertentu, serta data tersebut tidak dimaksud perihal diri responden bersangkutan. Disamping itu, alternatif jawaban telah disiapkan sehingga responden tinggal memilih jawaban mana yang sesuai untuk dipilih. Angket tak langsung terbuka dikonstruksi dengan ciri-ciri yang sama dengan angket langsung terbuka, serta disediakan kemungkinan atau alternatif jawaban sehingga responden harus memformulasikan sendiri jawaban yang dipandang sesuai." (Bungin, 2005:123-126).

Mengumpulkan data dengan cara memberikan daftar pernyataan yang sehubungan dengan masalah yang diteliti, untuk diisi oleh para responden. Peneliti menyebarkan daftar pernyataan kepada Unit Kerja (Peserta). Angket yang digunakan adalah angket tertutup yaitu daftar pernyataan yang sudah memiliki alternatif jawaban, responden tinggal memilih alternatif jawaban yang dianggap sesuai.

2. Wawancara

> "Wawancara yaitu tanya jawab secara terbuka dan langsung kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarainya". (Nazir, 1999 : 234).

Wawancara yang dilakukan adalah dengan mengadakan tanya jawab secara tatap muka atau lisan dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

(DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara berstruktur, yaitu semua daftar pertanyaan-pertanyaan telah disusun terlebih dahulu dalam daftar dengan maksud agar semua pertanyaan tidak menimpang dari tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

Jadi studi dokumen tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

3.2.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek yang akan diamati. Objek yang diamati dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dimana sifat-sifat yang ada dalam objek tersebut dapat diukur atau diamati. Populasi terdapat dua bagian yaitu ada populasi yang tak terbatas dan populasi yang dapat diketahui jumlahnya.

Hasil pengukuran atau karakteristik dari populasi disebut parameter yaitu harga rata-rata hitung (*mean*) dan simpangan baku (standar deviasi). Penjelasan di

atas menyimpulkan bahwa populasi diteliti harus didefenisikan dengan jelas, termasuk didalamnya ciri-ciri dimensi waktu dan tempat.

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta yang hadir dalam kegiatan Sosialisasi Layanan LAPOR! yang berjumlah 50 orang perwakilan dari 35 Dinas yang berada di Kota Bandung dan Sosialisasi Layanan LAPOR! ini diadakan diruang Auditorium Pemerintah Kota Bandung.

3.2.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi. Hasil pengukuran atau karakteristik dari sampel disebut statistik. Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi (Sudjana, 1996). Sedangkan menurut Kartono dalam Sugiono (2003) mengatakan, sampel adalah bagian yang akan dipelajari dan diamati untuk diteliti.

Kartono mengatakan bahwa untuk populasi berjumlah antara 10-100 orang/satuan, seyogyannya diambil 100%. Alasan perlunya pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan waktu, tenaga dan biaya.
2. Lebih cepat dan lebih mudah.
3. Memberi informasi yang lebih banyak dan dalam.
4. Dapat ditangani lebih teliti.

Tujuan pengambilan sampel supaya sampel yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya. Memilih

teknik yang akan dipakai dalam pengambilan sampel merupakan suatu upaya penelitian agar menemukan sampel yang mewakili serta dapat menggambarkan populasinya.

Peneliti menggunakan Total Sampling karena sampel yang diambil oleh peneliti ialah seluruh populasi (Sugiono, 2003 : 58) yaitu seluruh peserta yang menghadiri kegiatan pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR! yang berjumlah 50 orang perwakilan dari 35 Dinas yang berada di Kota Bandung.

Adapun jumlah peserta tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Daftar Peserta Kegiatan Sosialisasi

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat

No	Nama	Dinas/ Instansi
1.	Yohannes. S	Dishub
2.	Roby Darwan	Diskar
3.	Arief F	PD. BPR
4.	Arif M Rizki	BKD
5.	Irfan N	BKD
6.	Galih Muharam	Disbudpar
7.	Naning	Inspektorat
8.	Mawar M	Inspektorat
9.	Iwan N	Dishub
10.	Elis Sartika	Sekwan
11.	Devi	Sekwan
12.	Grace	Protokol

13.	Rudy ansory	Ass Admin. Umum
14.	Eva	Distarcip
15.	Wawan	PDAM
16.	Rizki B	Dinkes
17.	Mega	RSUD
18.	Arini MD	Disbudpar
19.	Amelia Puspita	Dinkes
20.	Donni	Disbudpar
21.	Juni Akbar	Kapusarda
22.	Rina R	Kapusasrda
23.	Dewi G	Diskamtam
24.	Sri S	Diskamtam
25.	Nceum	Disnaker
26.	Audri	Dispora
27.	Denih H	Dispora
28.	Sonjaya	DISKOB UKM Perindag
29.	Nita	DISKOB UKM Perindag
30.	Andrianti	RSKIA
31.	Aan R	RSKIA
32.	Dodi	BPPKB
33.	S budiman	BPPKB
34.	Ira Monellia	Dinsos
35.	Agus Syarief	BPCH
36.	Maulana	Dinas Pertanian LP
37.	Anthony	Dinas Kependudukan
38.	Wily A Fauzy	Disdukcapil
39.	Dany	Dinsos
40.	Irviyanti P	Dinas Pendidikan
41.	Bachtiar A	Assisten I

42.	Anwar	TU Sekda
43.	M Syaiban KH	Satpol PP
44.	Riky Permadi	Disyanjak
45.	Mujaddin	Bag. Perekonomian
46.	Siti Patimah	BKBPM
47.	Maulani	BPSDA
48.	Dedi Irawan	BPSDA
49.	Agus Kurnia	TU Setda
50.	Lusi A	RSKGM

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) 2013

3.2.4 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel adalah mengukur konsep abstrak menjadi besaran yang dapat diukur, sedangkan variabel adalah konstruktur yang sifat-sifatnya yang sudah diberi nilai (Rahmat, 2005 : 12). Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu Efekitivitas Pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung dan Sikap Unit Kerja.

Untuk lebih jelasnya variabel-variabel tersebut dapat dapat di uraikan sebagai berikut :

1. **Variabel X : Efektivitas Pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung**

   Indikator X_1 : Kredibilitas Komunikator

   Alat ukur : 1. Keahlian Sumber

   2. Kemampuan Sumber

Indikator X_2 : Isi Pesan

Alat Ukur : 1. Gaya pesan

2. Materi Pesan

3. Daya Tarik

Indikator X_3 : Media

Alat Ukur : 1. Alat *(Infocus)*

2. Modul

3. Variabel Y : Sikap Unit Kerja

Indikator Y_1 : Aspek Pengertian

Alat Ukur : 1. Pengetahuan

2. Kemampuan

3. Pemahaman

Indikator Y_2 : Aspek Perhatian

Alat Ukur : 1. Rasa Senang

2. Penilaian

Indikator Y_3 : Aspek Penerimaan

Alat Ukur : 1. Kecenderungan Perilaku

2. Kesediaan

Untuk lebih jelasnya, variabel – variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 3.2

Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Jumlah Item Pertanyaan
1.	**Efektivitas**	• Kredibilitas Komunikator	1. Keahlian Sumber 2. Kemampuan Sumber	4
		• Isi Pesan	1. Gaya Pesan 2. Materi Pesan 3. Daya Tarik	3
		• Media	1. Alat (*Infocus*) 2. Modul	2
2	**Sikap**	• Aspek Pengertian	1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Pemahaman	3
		• Aspek Perhatian	1. Rasa Senang 2. Penilaian	2
		• Aspek Penerimaan	1. Kecenderungan Perilaku 2. Kesediaan	2

Sumber : Peneliti 2013

3.2.5 Teknik Analisa Data

Langkah-langkah bagaimana analisis data yang sudah didapat dari pengumpulan data. Setelah memperoleh data dalam melakukan penelitian, maka selanjutnya akan dilakukan analisis data sebagai berikut :

1. Menyeleksi data, memeriksa kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
2. Melakukan klasifikasi data yaitu mengelompokkan data dan dipilah-pilah sesuai dengan jenisnya.
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas pada angket yang telah disebar sebelumnya. Valid berarti instrumen (angket pernyataan) tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur sedangkan reliabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu.
4. Data dimasukkan ke dalam *cooding book* (buku coding) dan *coding sheet* (lembar coding).
5. Melakukan tabulasi data yaitu menyajikan data dalam tabel induk kemudian ke dalam tabel tunggal sesuai tujuan analisa data.
6. Data yang ditabulasi, dianalisis.

3.2.5.1 Uji Validitas

Sebelumnya digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap angket dengan analisis validitas dan reliabilitas agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

> "Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban responden dari setiap item pernyataan dengan jumlah total jawaban responden atas seluruh pernyataan. Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan 0,3 (df). Jika nilai korelasi suatu item / pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0.3, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 diikutsertakan dalam pengujian." (Sugiyono, 2003:124).

3.2.5.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauhmana suatu hasil pengukuran *relative* konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan mencari korelasi menggunakan teknik belah dua (*split-half*) dengan membagi item-item pernyataan responden menjadi belahan genap dan belahan ganjil.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam uji reliabilitas adalah :

1. Item-item yang valid dikumpulkan dan yang tidak valid dibuang.
2. Membagi item-item yang valid tersebut menjadi dua belahan berdasarkan nomor ganjil dan genap.
3. Skor untuk masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan. Langkah ini akan menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden yakni skor total untuk belahan ganjil dan skor total belahan genap.

4. Mengkorelasikan skor total belahan ganjil dan belahan genap dengan menggunakan teknik korelasi *product moment pearson*.

5. Selanjutnya adalah mencari angka reliabilitas untuk keseluruhan item tanpa dibelah dua. Angka korelasi yang diperoleh harus lebih rendah daripada angka korelasi yang diperoleh jika keseluruhan

6. Item tidak dibelah.

Perhitungan korelasi antara skor belahan ganjil dengan skor belahan genap diperoleh melalui perhitungan uji reliabilitas dengan teknik belah dua (*Split-Half*), yang menggunakan rumus :

$$r.tt = \frac{n(\sum XY) - (\sum X . \sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Modul SPSS 2010

Dimana :

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total variabel untuk responden

Selain menggunakan rumus dan ketentuan-ketentuan diatas, uji validitas dan reliabilitas data penelitian dalam penelitian ini, juga di uji dengan menggunakan perhitungan *r-alpha* melalui analisa SPSS versi 13.

Selanjutnya adalah dengan menggunakan kriteria, sebagai berikut :

1. Jika r Alpha positif dan > 0,9 maka butir pernyataan tersebut reliabel, atau
2. Jika r Alpha positif dan > r tabel, maka butir pernyataan tersebut juga reliabel, atau
3. Jika r Alpha positif dan < r tabel, maka butir pernyataan tersebut tidak reliabel

Berdasarkan kriteria diatas, maka pada data terlihat bahwa semua r Alpha positif dan > dari 0,9 dengan demikian semua butir pernyataan pada angket penelitian sudah **reliabel.**

3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian

Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan program SPSS 13.0 (*Statictical Product and Service Solutions*) yang merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Untuk menganalisa hubungan antara variabel X dan variabel Y digunakan teknik analisa Korelasi *Rank Spearman* :

Rumus :

$$rs = 1 - \frac{6\sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Sumber : Purwanto, 2010 : 230

Keterangan :

rs : Korelasi *rank spearman*

di : Selisih dua *ranking*

n : Jumlah sampel

Dimana : $\sum di^2 = \sum [r(xi) - (yi)]^2$. Sedangkan untuk menganalisa pengaruh Koefisien Determinasi (KD) antara variabel X dan varibel Y, digunakan rumus :

$$KD = r^2 \text{ X } 100\%$$

Sumber : Modul SPSS 2010

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

rs = Hasil Korelasi *Rank Spearman*

Untuk menguji hipotesis, digunakan rumus uji t, yaitu :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Sumber : Ruslan, 2003 :268

Keterangan :

r = Besarnya Korelasi

n = Besarnya Sampel

Kriteria keputusan sebagai berikut :

Jika t_{hitung} > t tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak

Jika t_{hitung} < t tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Divisi Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung, yang beralamat di Jalan Wastukencana No. 2 Telp. (022) 4230393 Bandung.

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 4 bulan dimulai pada bulan Oktober 2013 – Januari 2013.

Adapun waktu dan kegiatan penelitian ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.3

Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Oktober 2013				November 2013				Desember 2013				Januari 2013				Februari 2013			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul																				
2	Penulisan Bab 1																				
	Bimbingan																				
3	Penulisan Bab II																				

	Bimbingan																			
4	**Penulisan Bab III**																			
	Bimbingan																			
5	**Pengumpulan Data**																			
6	**Pengolahan Data**																			
7	**Seminar UP**																			
8	**Penulisan Bab IV**																			
	Bimbingan																			
9	**Penulisan Bab V**																			
	Bimbingan																			
	Penyusunan Seluruh Bab																			
10	**Sidang kelulusan**																			

Sumber : Peneliti 2013