

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Saleh, 2010:2). Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik (Saleh, 2010:227). Maka seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak membutuhkan adanya suatu pelayanan dari pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi

memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan yang terjadi di Indonesia sekarang ini dituntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu paradigma sistem pemerintahan yang mengarah pada "*good governance*". Merujuk pada perkembangan kebijakan pemerintahan tampaknya penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik, sekarang dituntut untuk mulai mengembangkan dimensi keterbukaan, mudah diakses dan transparan. Kantor-kantor pemerintah, seperti departemen, atau instansi pemerintah lainnya, mulai menyadari bahwa untuk membangun pemerintahan yang sehat, bersih dan berwibawa, sangatlah diperlukan banyaknya kritikan dan pendapat pihak lain atau pendapat publik.

Peraturan mengenai *good governance* sebenarnya belum diatur secara khusus dalam bentuk UU. Hanya terdapat sebuah regulasi yaitu UU No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang mengatur penyelenggaraan negara dengan Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik (AUPB).

Salah satu program kerja yang berkaitan dengan pelayanan publik di Bagian Humas Kabupaten Sleman ditahun 2016 adalah "Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah

diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah memberikan ruang kepada publik untuk menyalurkan berbagai bentuk aduan masyarakat kepada pemerintah daerah setempat. Supaya keterbukaan informasi publik di atas dapat dilaksanakan, pemerintah Kabupaten Sleman mendirikan Pusat Pelayanan Informasi dan Aduan Masyarakat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Tujuannya ialah untuk memberikan dan mendapatkan beragam informasi berupa saran atau usul, pertanyaan, keluhan, dan aduan dari masyarakat. Demikian terwujud transparansi informasi yang mengarus pada satu komponen terpadu dan menciptakan hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat, serta mewujudkan citra positif bagi Pemkab Sleman secara khusus.

Masyarakat Sleman mempunyai berbagai aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk aduan tersebut berupa keluhan, saran, ide, pertanyaan, informasi dan sebagainya yang ingin disampaikan kepada pemerintah. Saluran aduan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Sleman melalui beberapa media, yakni :

1. Telepon : 0274 – 868405 ext 1149-1150
2. Faksimili : 0274 – 868945
3. *Email* : prsleman@gmail.com
4. SMS *center* : 08112595000
5. Surat Warga elektronik disediakan di www.slemankab.go.id
6. *Webite* PPID Kabupaten Sleman : www.ppid.slemankab.go.id
7. *Twitter* : @kabarsleman
8. *Facebook*: www.facebook.com/pemkab.sleman
9. *Instagram* :@kabarsleman

Aduan masyarakat yang masuk ke *webite* Pemerintah Sleman, secepat mungkin akan ditanggapi oleh operator atau admin, yang dikoordinasikan terlebih dahulu dengan pihak terkait, yang dituju dalam aduan tersebut. Berikut contoh aduan yang masuk ke *webite* www.slemankab.go.id mengenai aduan penarikan iuran di sekolah oleh salah satu wali murid di Sleman :

Gambar 1.1

Contoh aduan masyarakat terkait penarikan iuran sekolah

DEWI SUKMA (Selasa, 20 September 2016)

Mohon utk kejelasan dr diknas, apakah diperbolehkan pungutan dr sekolah terkait dg proses belajar mengajar. Krn di SMA 1 PAKEM..siswa baru ditarik uang sebesar 4.5jt yg diharuskan lunas pd bulan februari 2016. Apakah ini wajar?

Senin, 3 Oktober 2016

Menjawab pertanyaan saudara tentang pungutan SMA N 1 Pakem, berikut kami sampaikan:

1. Mengacu pada peraturan Pemerintah nomor 48 Tahun 2008 tentang pendanaan pendidikan biaya operasional SMA menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Masyarakat.
2. Pemerintah dan Pemerintah Daerah mengalokasikan dana BOS dan BOSDA SMA untuk membantu sekolah memenuhi biaya operasionalnya, namun bila belum bisa mencukupi pembiayaan pendidikan secara keseluruhan, sehingga masih diperlukan peran serta masyarakat untuk memenuhi kekurangan biaya pendidikan yang dibutuhkan sekolah.
3. Jenis biaya operasional yang dibelanjakan oleh SMA sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan biaya operasional persekolah untuk mendukung program dan kegiatan sekolah yang telah dituangkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (APBS).
4. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka jenjang SMA masih diperbolehkan untuk melakukan pungutan dari masyarakat/orang tua/wali peserta didik yang mampu untuk memenuhi kekurangan biaya yang diperlukan oleh sekolah, sedangkan untuk satuan pendidikan dasar (SD dan SMP Negeri) mengacu pada permendikbud nomor 44 tahun 2012 dilarang melakukan pungutan
5. Sekolah menerapkan mekanisme subsidi silang dengan membebaskan siswa miskin dari kewajiban membayar iuran sekolah dan biaya – biaya untuk kegiatan ekstrakurikuler..

Maka, berdasarkan aturan tersebut diatas, terkait dengan pungutan di SMA N 1 Pakem sebesar Rp 4.500.000,00 yang dibayarkan melalui BPD dengan cara diangsur sampai dengan bulan April 2017 sudah berdasarkan kesepakatan bersama antara Rapat pengurus komite dan pleno orang tua peserta didik dalam rangka pengembangan akademik yang telah dituangkan pada program dan kegiatan dalam APBS yang berdasarkan pada Standar Nasional Pendidikan yang pengelolannya secara transparan dan akuntabel.

Dan bagi peserta didik yang mempunyai Kartu Keluarga Miskin dan Kartu Keluarga Rentan Miskin bebas pembayaran iuran dan Dana Pengembangan. Jika tidak mempunyai Kartu Keluarga Miskin dan Kartu Keluarga Rentan Miskin tetapi keberatan karena kondisi ekonomi bisa mencari Surat Keterangan Tidak Mampu.

Sumber: www.slemankab.go.id

Aduan Ibu Dewi Sukma tersebut dikirimkan pada tanggal 20 September 2016 ke surat warga elektronik yang tersedia di *webite* Pemerintah Daerah Sleman dengan alamat : <http://www.slemankab.go.id/surat-warga>. Setelah berkoordinasi dengan pihak terkait, kemudian admin mengirimkan tanggapan di jawaban surat warga pada hari Senin, tanggal 3 Oktober 2016. Jawaban yang dikirim oleh admin *webite* Pemda Sleman berjarak 14 hari kalender atau 12 hari kerja.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 44 ayat (3)

“ Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3).”

Dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 12 ayat (3) :

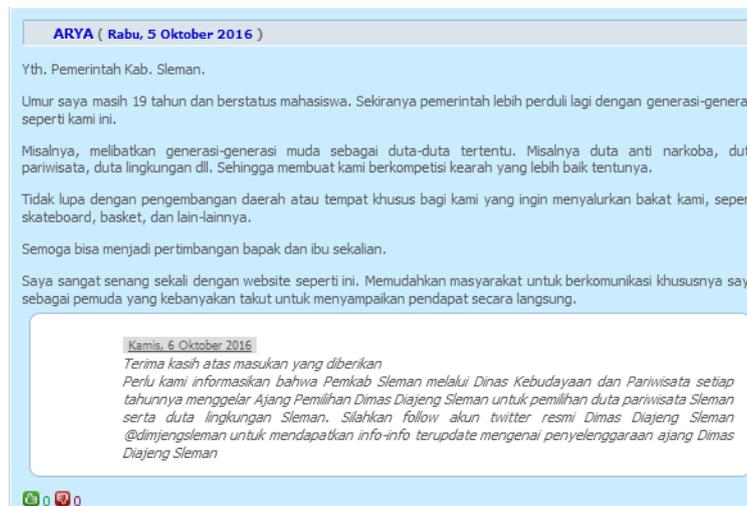
“Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap”.

Berdasarkan kedua peraturan tersebut, maka tanggapan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Sleman terhadap aduan masyarakat terhitung cepat, dari alokasi waktu yang diberikan undang-undang kepada lembaga atau instansi publik untuk menyelesaikan aduan masyarakat.

Contoh aduan lain adalah aduan yang disampaikan oleh warga bernama Arya, yang dikirimkan pada tanggal 5 Oktober 2016 melalui surat warga elektronik yang tersedia di *webite* Pemerintah Daerah Sleman dengan alamat :

<http://www.slemankab.go.id/surat-warga>. Aduan tersebut ditanggapi oleh admin *webite* Pemda Sleman pada tanggal 6 Oktober 2016.

Gambar 1.2 Contoh aduan masyarakat



Sumber: www.slemankab.go.id

Surat aduan elektronik yang dikirimkan pada tanggal 5 Oktober 2016 dan mendapat tanggapan pada tanggal 6 Oktober 2016, berdasarkan kedua peraturan perundang-undangan di atas, tergolong cepat. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Sleman bersifat cepat dan tanggap dalam merespon aduan yang masuk ke Pemerintah Daerah.

Pemerintah Kabupaten Sleman masuk sebagai 10 (sepuluh) besar Kabupaten berprestasi kinerja terbaik, diantaranya: Bantul, Kulon Progo, Kutai Kartanegara, Lamongan, Pasaman, Pinrang, Purbalingga, Sidoarjo, Sleman, Tuban (Diakses 04/04/2016, Pukul 19:00 WIB <http://www.kemendagri.go.id/news/2015/05/07/hasil-ekppd-terhadap-lppd-tahun-2013-dalam-rangka-memperingati-hari-otda-ke-xix-tanggal-27-april-2015>).

Humas Pemerintah Kabupaten Sleman tentu memiliki peran yang sangat penting atas keberhasilan-keberhasilan yang telah dicapai saat ini. Banyak penghargaan dan prestasi yang sudah didapat oleh Pemerintah

Kabupaten Sleman misalnya dinobatkan sebagai *The Best Champion Government Category* dalam ajang *Indonesia Digital Society Award (IDSA)* 2014, penghargaan ini untuk mengapresiasi penerapan dan pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan masih banyak lagi penghargaan yang didapat tentunya atas peran dari Humas Kabupaten Sleman.

Layanan aduan masyarakat yang disampaikan melalui beragam media yakni melalui SMS, telepon, *webite*, atau email, dikelola oleh PPID Sleman, dalam hal ini PPID dikepalai oleh kepala bagian Humas Pemda Sleman, dengan beranggotakan SKPD dan unit kerja di lingkungan Pemerintah daerah Sleman. Layanan aduan masyarakat ini diselenggarakan oleh PPID Sleman, dengan pengelola Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Sleman sebagaimana telah diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mengatur akses informasi dari lembaga publik supaya akses informasi terbuka pada masyarakat sehingga berdampak pada sistem manajemen dan tata kelola kelembagaan publik khususnya mengenai pola kerja dan aturan data serta informasi antar unit kerja di lembaga masing-masing. (www.ppid.slemankab.go.id, diakses 20 September 2016, jam 15.00WIB).

Setiap tanggapan dan keluhan yang masuk melalui berbagai media di atas baik yang berupa keluhan, tanggapan maupun pertanyaan dari warga akan difasilitasi Bagian Humas untuk dikoordinasikan dengan SKPD terkait yang berwenang menjawab tanggapan atau pertanyaan warga tersebut. Hal ini dilakukan melalui kegiatan monitoring media yang dilakukan setiap harinya.

Hingga bulan September 2016 tercatat sejumlah 3,814 tanggapan dan keluhan yang masuk dan ditangani oleh Bagian Humas Setda Sleman (www.slemankab.go.id/surat-warga). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa intensitas penggunaan fasilitas surat warga *online* di www.slemankab.go.id merupakan media yang paling sering dipergunakan warga untuk menyampaikan tanggapan atau keluhan kepada pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan internet sebagai media *customer relations* ternyata digemari oleh masyarakat.

Pada akun *Twitter* : @kabarsleman telah ada 1,887 *tweets*, 105 *following* dan 1,978 *followers*, serta 31 *likes*. Akun ini disambungkan dengan *link* pejabat daerah terkait, seperti media *center* Sleman @mc_sleman, dan Sri Purnomo @SriPurnomoSP. Pada akun jejaring sosial *Facebook*, Pemerintah Daerah Sleman menggunakan akun resmi www.facebook.com/pemkab.sleman, Sampai September 2016 sudah ada 6.450 orang menyukai akun resmi tersebut.

Dengan berbagai pelaksanaan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Sleman, dan berbagai penghargaannya tersebut, apakah telah benar-benar diikuti pelembagaan dan struktur pemerintah daerahnya berbasis virtual, sehingga birokrat mampu merespon berbagai aspirasi, tuntutan dan keluhan warga terhadap pemerintah daerah, khususnya dalam perumusan kebijakan pemerintah daerah di Kabupaten Sleman.

Ketersediaan informasi publik yang bukan hanya lengkap, tetapi terjamin akurasi dan relevan dengan kepentingan publik menjadi variabel penting keberhasilan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik secara substantif. Oleh sebab itu, perlu dilakukan sebuah penelitian mengenai implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait dengan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik.

Diantaranya adalah sebagai berikut. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Feri Firdaus (2014) melakukan penelitian dengan mengambil judul “*Implementasi Kebijakan Komunikasi di Indonesia (Studi Kasus atas Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Lampung)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi atau pelaksanaan UU KIP di Provinsi Lampung dengan melihat berbagai capaian, kendala, keterbatasan, serta peta masalah penyelenggaraan keterbukaan informasi publik yang terjadi sehingga menyebabkan keterbukaan informasi publik berhasil atau gagal diimplementasikan secara optimal. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi UU KIP di Provinsi Lampung tahun 2010-2013 relatif belum begitu berhasil dilaksanakan. Implementasi UU KIP di Provinsi Lampung secara umum baru menyentuh aspek formal yang ditandai dengan terbentuknya struktur pendukung berupa KID dan PPID, belum sampai pada level perubahan sikap atau paradigma dalam birokrasi yang lebih berorientasi ke luar dan lebih bersifat terbuka dalam melayani masyarakat.

Kedua, Agusly Irawan Aritonang (2011) yang melakukan penelitian dengan judul *“Kebijakan Komunikasi di Indonesia (Studi Deskriptif Mengenai Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika DIY Selama Tahun 2008-2011)”*. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara rinci pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika DIY Selama Tahun 2008-2011. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa pemerintah daerah masih juga enggan untuk serius dalam mengimplementasikan UU KIP. Dishubkominfo Yogyakarta yang menjadi objek fokus penelitian, belum atau tidak secara maksimal menjalankan perannya sebagai bagian dari implementor UU KIP yakni sebagai penyiap strategi implementasi, peran pengorganisasi, peran pemimpin dan penggerak, dan peran pengendali. Penelitian ini juga menemukan adanya faktor sosial politik dalam proses implementasi UU KIP di Yogyakarta. Hal tersebut diantaranya berupa adanya beberapa elit-elit partai di DIY yang mempersoalkan proses seleksi calon anggota KI DIY yang ditangani tim ad hoc. Hal ini membuat terbengkalai dan berlarut-larutnya proses pembentukan KI DIY sehingga banyak waktu yang terbuang.

Ketiga, Lena Satlita (2015) yang melakukan penelitian dengan judul *“Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Mewujudkan Transparansi Di Pemerintah Kabupaten Sleman”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam mewujudkan transparansi di Pemerintah

Kabupaten Sleman dan hambatan serta upaya untuk mengatasinya. Desain penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Sleman, anggota Komisi Informasi Provinsi DIY dan beberapa masyarakat Kabupaten Sleman. Instrumen penelitian adalah peneliti dengan menggunakan alat bantu pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Analisis data penelitian menggunakan empat tahap yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi UU KIP dalam mewujudkan transparansi di Pemkab Sleman sudah cukup optimal. Optimalnya implementasi UU KIP di Pemkab Sleman dipengaruhi oleh variabel karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, dan lingkungan kebijakan. Hambatan yang dihadapi adalah masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang UU KIP, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan SDM yang belum berkompeten. Upaya yang dilakukan Pemkab Sleman adalah terus melakukan sosialisasi UU KIP, menyediakan sarana dan prasana secara bertahap, dan memberikan bimbingan teknik tentang ke-PPID-an.

Musdalipah (2014) melakukan penelitian berjudul "*Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas badan publik daerah dalam upaya implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peneliti melakukan penelitian pada Bagian Humas Pemerintah

Kabupaten Sleman yang merupakan penelitian kualitatif dengan metode analisis dan deskriptif. Metode tersebut digunakan untuk menggambarkan peran Humas Pemerintah Kabupaten Sleman dalam upaya implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Humas Pemerintah Kabupaten Sleman telah melaksanakan perannya dengan baik namun masih ada kendala pada faktor pendukung implementasi yaitu pada komunikasi dan sumber-sumber.

Dari hasil *review* beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merasa tertarik dan ingin melakukan sebuah penelitian yang sama terkait dengan isu keterbukaan informasi publik. Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pelaksanaan kegiatan Humas dalam pelayanan aduan masyarakat Kabupaten Sleman. Dalam penelitian ini menyajikan adanya data dan hasil analisis yang berguna bagi upaya perbaikan pengelolaan PPID Sleman dan menjawab persoalan kelemahan pengelolaannya oleh Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Sleman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah:
“Bagaimana Pelaksanaan Layanan Aduan Masyarakat Kabupaten Sleman oleh Bagian Humas selaku PPID Pemerintah Daerah Sleman Periode Januari 2015- Agustus 2016?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan kegiatan humas dalam pelayanan aduan masyarakat Kabupaten Sleman periode Januari 2015- Agustus 2016.

2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam mengelola pelayanan aduan masyarakat Kabupaten Sleman.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah referensi penelitian Ilmu Komunikasi dan menjadi masukan/bahan pertimbangan akan perkembangan Ilmu Komunikasi di bidang Humas, lebih spesifiknya adalah dalam kajian penelitian pelayanan aduan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Sleman dan Humas pemerintahan lainnya dalam mengelola layanan aduan masyarakat.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Peran dan Tugas Humas Pemerintah

Dalam lembaga pemerintahan penggunaan istilah Humas lebih populer dibandingkan *Public Relations*. Menurut Edward L. Berneys (dalam Sari, 2012 : 1) dalam bukunya *Public Relations* menyatakan humas mempunyai tiga macam arti, yaitu :

1. Memberi informasi kepada masyarakat.
2. Persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak.

3. Usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan antara lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat.

Menurut Dimock dan Koenig (dalam Sari, 2012: 74), pada umumnya tugas/kegiatan humas instansi atau lembaga pemerintah, yaitu sebagai berikut :

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

Humas pemerintah merupakan bagian dari organisasi sesuatu departemen/lembaga non departemen yang memainkan peranan yang cukup penting. Adapun yang menjadi dasar pembentukan kegiatan Humas adalah adanya anggapan bahwa jika masyarakat diberi tahu masalahnya, maka masyarakat akan bersikap wajar dan bijaksana. Karena pada dasarnya masyarakat itu merupakan pihak yang tanggap

dan meningkatkan kebenaran. Dengan demikian Humas harus menunjang terwujudnya tujuan organisasi dan mengusahakan agar masyarakat mau menerima dan mengakui pertanggungjawaban yang diberikan. Humas sebagai tangan kanan, mata dan telinga pemerintah mempunyai kewajiban untuk memantapkan program-program pemerintah.

Pedoman pelaksanaan tugas Kehumasan dilingkungan Kementrian dalam Negeri (KEMENDAGRI) dan pemerintah daerah diatur dalam PERMENDAGRI No. 13 Tahun 2011. Dalam peraturan KEMENDAGRI ini juga memuat tentang tugas dari lembaga kehumasan, seperti yang diatur pada BAB II pasal 3 (1), yaitu:

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan, program dan kegiatan pemerintah.
- b. Mengelola informasi yang akan dikomunikasikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, proposional, dan menarik, selaras dengan dinamika masyarakat.
- c. Menyampaikan informasi kebijakan program dan kegiatan pemerintah secara lengkap, utuh, tepat dan benar pada masyarakat.
- d. Memberikan kesamaan visi, misi dan persepsi antara masyarakat dan pemerintah.
- e. Menampung aspirasi publik sebagai masukan dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah.

Menurut Grunig dan Hunt (dalam Cutlip and Center 2009:46-48) bahwa Humas memiliki empat peran utama yaitu:

1. Teknisi Komunikasi

Praktisi yang melakukan peran ini menjejarkan keahlian ilmu komunikasi dan jurnalistik (menulis), mengedit, membuat pesan secara audiovisual yang dibutuhkan untuk melaksanakan program humas. Praktisi yang sesuai peran ini biasanya tidak ikut campur dalam mendefinisikan sebuah masalah dan memilih solusinya. Akan tetapi mereka diberi tugas untuk menjelaskannya kepada karyawan dan pers. Praktisi ini baru bergabung untuk melakukan komunikasi dan mengimplementasi program.

2. *Expert Prescriber* (Pakar Perumus)

Peran ini sebagai ahli atau pakar perumus. Praktisi humas melakukan riset dan menentukan masalah Humas, membangun program dan tanggung jawab penuh terhadap implementasi program. Praktisi yang beroperasi sebagai praktisi pakar biasanya bertugas mendefinisikan problem, mengembangkan program, dan bertanggung jawab penuh atas implementasinya. Manajemen biasanya berpartisipasi secara pasif dan tidak bertanggung jawab atas kesuksesan maupun kegagalan sebuah program.

3. Fasilitator Komunikasi

Berdasarkan peran ini, praktisi humas bertindak sebagai pihak perantara (*liason*), *interpreter*, dan *mediator* antara organisasi dan publiknya. Sebagai fasilitator komunikasi Humas

menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi agar saluran komunikasi erat terbuka. Tujuannya adalah memberikan informasi yang dibutuhkan baik itu oleh manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama.

4. Fasilitator Pemecahan Masalah

Pada peran ini humas membantu departemen lain dalam organisasi dalam menangani masalah humas yang mereka hadapi. Peran ini melibatkan sub sistem lain dalam organisasi dan membantu mereka dalam merencanakan dan melaksanakan program humas itu sendiri. Mereka pada peran ini akan memahami motivasi dan tujuan program, mendukung keputusan taktis dan strategis, dan berkomitmen untuk membuat perubahan serta menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan program. (Cutlip dan Center, 2009:46-48)

1.5.2 Good Governance (Transparansi Informasi)

Kemunculan orde reformasi merupakan kritik terhadap orde-orde sebelumnya, orde lama dianggap telah gagal memperoleh dukungan politik dari masyarakat. Lalu ada orde baru yang menghadapi persoalan ketidakpuasan daerah yang terselesaikan, hal ini karena sistem pemerintah dan keuangan daerah yang tersentralisasi dan akhirnya mengikis peran politik lokal (Samodra Wibawa, dalam Dwiyanto, 2008:43). *Good governance* merupakan *issue* yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik yang muncul sekitar dua dasa warsa

yang lalu. Tuntutan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan adalah sejalan dengan kemajuan tingkat pengetahuan serta pengaruh globalisasi.

Istilah *good governance* sering disebut dalam berbagai kesempatan dan dimaknai secara berlainan, bahkan menjadi konsep yang populer dalam banyak debat akademik dan politik Kontemporer. Satu sisi ada yang memaknai *good governance* sebagai kinerja suatu lembaga pemerintahan, perusahaan atau organisasi kemasyarakatan. Pada dasarnya konsep *good governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang demokratis yang menekankan kesetaraan antara lembaga-lembaga negara baik ditingkat pusat maupun daerah, sektor swasta, dan masyarakat. Administrasi Publik Indonesia dalam Nugroho mengatakan *good governance* sebagai:

“Kepemerintahan yang baik dan mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien yang konstruktif diantara dominan-dominan negara, sektor usaha, dan masyarakat” (Nugroho, 2004:221).

Good governance menurut World Bank adalah sebagai berikut:

“*Good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha” (<http://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/formil/article/view/137> diakses pukul 15:40 tanggal 13/03/2016)

Kata sifat dari *govern* adalah *governance* yang diartikan sebagai *the action manner of governing* atau tindakan (melaksanakan) tata cara pengendalian (Nugroho, 2004:207). Istilah *governance* dibiarkan dalam bentuk aslinya karena memang sulit untuk dicari padanannya yang tepat. Banyak pula yang menerjemahkannya menjadi tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau cukup diartikan dengan penyelenggaraan ataupun pengelolaan (manajemen). *Governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yaitu Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), perusahaan swasta maupun warga negara (Dwiyanto, 2008:77). Pelaksananya biasanya disebut dengan *government* yang selain mempunyai makna luas sebagai *the action of governing*, namun juga mempunyai arti sempit *the action of ruling and directing the affairs of a state*, atau pelaksanaan pengaturan dan pengarahan urusan-urusan negara. *Government* dengan demikian identik dengan “pengelola” atau “pengurus” negara. Jadi, *good governance* sebenarnya memiliki makna sebagai kepengelolaan atau kepengarahan yang baik bukan pemerintahan yang baik (Nugroho, 2004:207-208).

UNDP atau *United Nation Development Program* mengemukakan, terdapat sembilan komponen dari *good governance* yang meliputi:

1. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam formulasi keputusan, baik secara langsung maupun melalui

intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara secara konstruktif.

2. *Rule of law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.
3. *Transpsraency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dimonitor.
4. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses kelembagaan harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
5. *Consensus orientation*. *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
6. *Equity*. Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
7. *Effectiveness and efficiency*. Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
8. *Accountability*. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas

ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

9. *Strategic vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini (Nugroho, 2004:219-220).

1.5.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik yang lahir dari paradigma *new public service* memiliki model segitiga pelayanan yang mendasarkan konsumen sebagai pusat dalam manajemen pelayanan publik.

Segitiga pelayanan publik adalah suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya, model ini memiliki tiga elemen (Masdar, 2009:47), yakni:

- a. *Service Strategy* (strategi layanan) yaitu suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
- b. *Service People* (sumber daya manusia yang memberikan layanan), tiga elemen sumber daya yang dimaksud yakni sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan,

kemudian sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada pelanggan tetapi tidak secara langsung berinteraksi dengan pelanggan dan sifatnya *incidental*, serta sumber daya manusia pendukung.

- c. *Service System* (sistem layanan), dengan pelanggan sebagai pusatnya. Yakni prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan acuan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik. Adapun beberapa indikator kinerja yang dijadikan acuan pada penelitian berdasarkan peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

n. Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

1.5.4 Kepuasan Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti

sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemenelemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin

dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan

keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivilitas)

Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumers*.

2. *Responsibility* (Responsibilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* (Akuntabilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

1.5.5 Keluhan Pelanggan dan Manajemen Keluhan

Manajemen keluhan yang efektif memiliki arti strategis bagi organisasi dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan para pengguna pelayanan. Namun demikian, selalu ditemukan kesulitan-kesulitan dalam pencarian mengenai pelanggan atas pelayanan publik yang diterima. Pada dasarnya, instansi tidak bisa mengukur hal tersebut dari data-data formal saja seperti data penjualan atau data konsumsi pelanggan terhadap pelayanan yang ada. Para pelanggan juga biasanya enggan untuk menyampaikan pengaduan secara resmi kepada lembaga penyelenggara pelayanan. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor yang mempengaruhi pelanggan baik yang bersifat personal ataupun yang berasal dari dalam lembaga penyelenggara pelayanan itu sendiri, misalnya karena sistem pengaduan yang dimiliki oleh lembaga tersebut tidak jelas dan berbelit belit, ataupun faktor penyebab *internal* yang lainnya.

Terdapat berbagai tipe keluhan pelanggan, sebagaimana dinyatakan oleh MacInnis dalam Metehan dan Yasemin yaitu terdapat empat tipe pelanggan berdasarkan keluhan (Ruslan, 2013: 3) yaitu:

1. *Passives*, merupakan tipikal pelanggan yang paling rendah tingkat keluhannya. Pelanggan ini biasa memiliki kecenderungan pasif atau acuh tak acuh terhadap kekecewaan yang dirasakan atas produk atau jasa perusahaan.
2. *Voicers*, pelanggan dengan tipikal ini adalah pelanggan yang melakukan keluhan langsung kepada retailer.
3. *Irates*, tipikal konsumen ini adalah konsumen yang marah atas kekecewaan layanan dengan referensi kepada konsumen lainnya yang sifatnya negatif, berhenti melakukan pembelian produk perusahaan, dan melakukan *complain* kepada *provider* tetapi tidak melalui pihak ketiga seperti media atau lembaga hukum (pemerintah).
4. *Activist*, tipikal pelanggan yang melibatkan ketiga jenis *complain* diatas dan melampiaskan keluhannya juga pada pihak ketiga yaitu media atau lembaga hukum (pemerintah).

Masalah lain yang timbul adalah, masyarakat pengguna jasa sering tidak mau melakukan keluhan pelayanan kepada birokrasi karena adanya sikap ketidakyakinan bahwa pengaduan yang dilakukan akan direspon oleh aparat secara baik. Masyarakat pengguna jasa merasa bahwa upaya pengaduan tidak akan efektif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Pengaduan yang dilakukan masyarakat tidak akan direspon secara serius. Sebenarnya dapat dikatakan keluhan merupakan aspirasi dari masyarakat, untuk itu diperlukan penanganan yang lebih lanjut untuk menangani setiap keluhan dari masyarakat, apabila penanganan

yang diberikan pihak instansi dapat dijalankan dengan baik, maka keluhan tersebut dapat memberikan kontribusi untuk memperbaiki pelayanan di suatu instansi pemerintah. Dapat digambarkan bahwa hubungan antara keluhan masyarakat dengan instansi adalah suatu komunikasi (Taufik, 2015: 3).

Menurut Stauss (dalam Gruber, 2011: 85- 110, dalam Taufik, 2015: 4), aspek dalam penanganan keluhan yang efektif adalah sebagai berikut:

1. *Adequacy/fairness of the outcome*. Kewajaran/keadilan dalam penanganan keluhan dan hasil solusi masalah serta kewajaran kompensasi yang ditawarkan.
2. *Access*. Kemudahan untuk menemukan *contact person* yang kompeten, kemudahan dalam penyampaian keluhan.
3. *Friendliness*. Keramahan, sopan santun, gaya komunikasi.
4. *Empathy*. Kesiediaan untuk mendengarkan keluhan pelanggan, memahami keluhan pelanggan, serta penanganan pengaduan.
5. *Individual handling*. Penanganan disesuaikan dengan keinginan pengadu.
6. *Effort/remedy*. Upaya untuk memecahkan pengaduan pelanggan.
7. *Active feedback*. Aktifitas umpan balik untuk mengetahui solusi terbaik untuk pelanggan, pemberitahuan tentang penundaan, umpan balik mengenai prosedur dan keputusan.
8. *Reliability*. Keandalan dalam menjaga janji.

9. *Speed*. Kecepatan respon terhadap pengaduan, kecepatan dimana keluhan diselesaikan.

Ruslan (2013: 3) menambahkan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menunjukkan mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*). Namun pada kenyataannya manajemen penanganan keluhan yang ada saat ini masih belum menjadi suatu prioritas dalam pelayanan publik. Keinginan setiap instansi pemerintahan adalah memahami keinginan publik, menyesuaikannya, dan berusaha memberikan yang terbaik bagi publik. Namun ada satu hal yang perlu diperhatikan pemerintah yaitu persoalan bagaimana menangani keluhan publik guna meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai kritik dan saran untuk terwujudnya *good governance*.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “Pelaksanaan Kegiatan Humas dalam Pelayanan Aduan Masyarakat Kabupaten Sleman”, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Menurut Sukardi (2003: 157) penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian ini juga sering disebut noneksperimen, kerana pada penelitian ini peneliti tidak melakukan kontrol dan memanipulasi variabel penelitian. Jenis penelitian deskriptif

yang digunakan oleh peneliti adalah bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengumpulkan data empiris, dari data yang ditemukan akan dikembangkan menjadi sebuah teori.

Menurut Moleong (2005: 6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tetapi berusaha mengumpulkan data empiris, dari data tersebut ditentukan pola-pola yang mungkin dapat dikembangkan menjadi teori. Hal ini bukan berarti bahwa penelitian kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif, akan tetapi penekanan ini tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.

1.6.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Periodisasi data dalam penelitian ini adalah mengambil periode Januari 2015 – Agustus 2016. Penelitian ini mengambil tempat di Bagian Humas Sekretariat Daerah Sleman.

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Satori dan Komariah (2011: 103) pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui setting dari berbagai sumber, dan berbagai cara. Pengumpulan data merupakan salah satu langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan atau dapat memperoleh data tetapi dengan cara yang tidak tepat. Adapun teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

a) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data pada riset kualitatif. Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Kriyantono, 2010:100).

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Seperti yang ditegaskan oleh Lincoln dan Guba dalam Moleong (2007:186)

maksud mengadakan wawancara antara lain mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. Menurut Kriyantono (2010:100) yang menyatakan bahwa wawancara dalam riset kualitatif, yaitu disebut sebagai wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara secara intensif (*intensive-interview*) kebanyakan tidak berstruktur. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam.

Wawancara dilakukan dengan berdasarkan pertanyaan yang telah dituliskan dalam daftar pertanyaan serta dapat pula ditambahkan pertanyaan yang muncul secara spontan. Peneliti dapat bertanya langsung kepada responden tentang fakta-fakta peristiwa sekaligus opini responden terhadap peristiwa tersebut.

Adapun narasumber yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Helmi Arifianto, S.IP, M.Si selaku Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi yang mengetahui dengan jelas pelaksanaan kegiatan humas dalam pelayanan aduan. Narasumber ini menjadi Staf Humas Pemda Sleman sejak tahun 2007.
- 2) Tri Sunu Yulianto, S.Sos, selaku Staf Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi, yang mengetahui dengan jelas pelaksanaan pelaksanaan kegiatan humas dalam

pelayanan aduan. Narasumber ini bekerja sebagai staf Humas Pemda Sleman sejak Tahun 2009.

3) Nima Hikmawati, A.Md, selaku Staf Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi, yang mengetahui dengan jelas pelaksanaan pelaksanaan kegiatan humas dalam pelayanan aduan. Narasumber ini bekerja sebagai staf Humas Pemda Sleman sejak Tahun 2010.

4) Masyarakat yang mengakses layanan aduan di Tim PPID Pemerintah Kabupaten Sleman.

b) Observasi

Observasi pada penelitian difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena riset. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengamati secara langsung kegiatan yang terjadi di lokasi penelitian, namun tidak terlibat dalam kegiatan yang ada disana. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. (Bungin, 2007:115)

Observasi bertujuan untuk memperoleh informasi tentang kejadian sebenarnya. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi digunakan untuk memperoleh informasi dan mengamati kegiatan layanan aduan masyarakat Kabupaten Sleman di Bagian Humas selaku PPID Sleman. (Nasution, 2001:106) Penelitian ini dilakukan pada periode Januari 2015-

Agustus 2016 dengan mengamati dan terlibat dalam aktivitas bersama layanan aduan masyarakat melalui media yang digunakan di Bagian Humas selaku PPID Kabupaten Sleman.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan dan mencari data yang relevan dengan penelitian. Cara ini digunakan sebagai penambah bukti dengan rincian yang spesifik. Dokumentasi menjadi pelengkap dari metode pengumpulan data seperti observasi, kuesioner maupun wawancara. Dokumentasi ini digunakan sebagai data pelengkap atau data sekunder. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.

Menurut Satori dan Komariah (2011: 148) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data yang berupa data pelaksanaan kegiatan layanan bimbingan dan konseling untuk mengetahui program bimbingan dan konseling yang dilaksanakan oleh guru bimbingan dan konseling kepada peserta didik.

d) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dari berbagai pustaka yang berhubungan dengan penelitian seperti buku-buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Buku-buku,

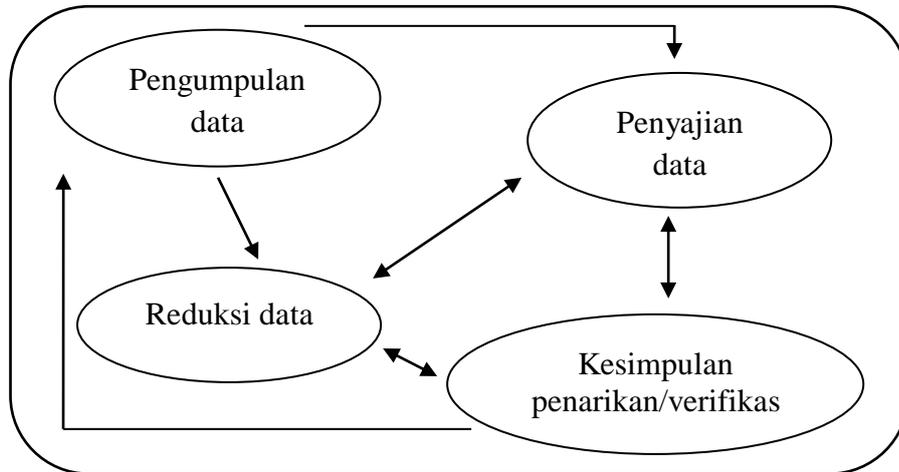
literatur dan sumber pustaka yang digunakan memiliki hubungan dengan tema penelitian dan digunakan sebagai dasar teori dan penguat penelitian. Dokumen dan data dari Pemerintah Kabupaten Sleman juga digunakan dalam penelitian ini.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen (Moleong, 2005: 248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, megorganisasikan data, memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistematiskan data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Metode penelitian kualitatif seperti dikatakan Milles dan Huberman memiliki beberapa prosedur meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Analisis data yang dimaksudkan dalam penelitian ini secara mudah dapat dipahami melalui model yang diperkenalkan oleh Milles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2010 : 338), sebagai berikut:

Gambar 1.3
Proses Analisis Data



Adapun penjelasan mengenai aktivitas dalam data model Miles and Huberman adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan populasinya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Setelah data terkumpul yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi maupun data pendukung lainnya yang ditemukan, dikumpulkan, dan diklarifikasikan dengan membuat catatan-catatan ringkas untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian. Data telah disederhanakan dan dipilih kemudian disusun secara sistematis kedalam suatu unit dengan sifatnya masing-masing data dan menonjolkan hal-hal yang bersifat pokok dan penting. Unit-unit data yang telah terkumpul dipilih kembali dan dikelompokkan sesuai

dengan kategori yang ada sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dari hasil penelitian.

2. Penyajian Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif agar mudah dipahami secara keseluruhan dan juga dapat ditarik kesimpulan untuk melakukan penganalisisan dan penelitian selanjutnya.

3. Kesimpulan/ Verifikasi

Hasil penelitian yang telah terkumpul dan terangkum harus diulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data dan penyajian data, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar. Dengan demikian data yang telah terkumpul kemudian dilakukan penyederhanaan dan pemfokusan data. Setelah itu data disajikan dalam bentuk uraian untuk kemudian ditarik sebuah kesimpulan yang mencapai jawaban dirumusan penelitian.

Peneliti mengumpulkan data melalui hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil dari pengumpulan data tersebut kemudian dilakukan reduksi data. Data yang terkumpul disederhanakan dan dijadikan bahan untuk dilakukan penyajian data. Penyajian data ini dilakukan dengan menyusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan ada penarikan kesimpulan.

1.6.5 Validitas Data

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka digunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data tersebut untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Menurut Sugiyono (2010: 125) terdapat tiga macam triangulasi sebagai teknik keabsahan data yang nantinya akan digunakan sebagai pemeriksaan, yaitu: Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, dan Triangulasi Waktu. Adapun penjelasan dari setiap triangulasi adalah sebagai berikut.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber untuk mendapatkan data yang valid. Setelah data semua terkumpul data tidak dapat dirata-rata atau dijumlah seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi data dapat dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan lebih spesifik dari data yang telah dihasilkan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara

kemudian di cek dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan cara wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditentukan kepastian datanya.

Dari ketiga triangulasi di atas maka peneliti akan menggunakan triangulasi sumber untuk menguji validitas data. Hal ini karena dalam teknik triangulasi ini peneliti berusaha untuk membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang sesuai dengan penelitian ini.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah penyajian dari hasil analisis data dan memudahkan proses analisis penelitian. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Oleh karena

itu, penelitian ini akan disusun secara sistematis yang terdiri dari empat bab, yaitu: Pertama pada bab I berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori dan metodologi penelitian. Bab ini disajikan sebagai sebuah pendahuluan dan pengantar isi.

Selanjutnya yang kedua adalah bab II yang berisi tentang gambaran umum dan obyek penelitian. Obyek dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kabupaten Sleman khususnya Bagian Humas. Bab II merupakan hasil dari penggambaran umum obyek penelitian yang telah dikaji melalui pengumpulan data yang bersumber dari wawancara, dokumentasi maupun studi pustaka. Gambaran umum yang dimaksud bertujuan untuk memberikan informasi yang mendukung tentang obyek penelitian seperti profil, visi dan misi, struktur organisasi, obyek penelitian dan lain sebagainya.

Selanjutnya adalah bab III yang berisi tentang hasil analisis pelaksanaan kegiatan Humas dalam pelayanan aduan masyarakat oleh PPID Kabupaten Sleman. Dalam penelitian ini, pelayanan aduan masyarakat PPID Kabupaten Sleman dinilai berdasarkan aspek dalam penanganan keluhan yang efektif oleh Bernd Stauss dalam Gruber, 2011: 85-110. Adapun beberapa indikator kinerja yang dijadikan acuan pada penelitian berdasarkan aspek penilaian tersebut adalah *adequancy/fairness of the outcome, acces, friendliness,emphaty, individual handling, effort/remedy, active feedback, realibility, speed*. Bab ketiga terdiri dari beberapa hasil penelitian yang berupa observasi

langsung, wawancara perorangan, dokumentasi dan studi pustaka kemudian menganalisis tentang pelaksanaan aduan masyarakat Kabupaten Sleman oleh Humas Pemerintah Daerah Sleman.

Terakhir adalah bab IV, pada bab ini akan berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk obyek yang diteliti serta bagi penelitian yang menggunakan metode sama di masa mendatang.