

KINERJA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN DALAM PENANGANAN PENGADUAN MENGUNAKAN WEBSITE LAPOR

Muhammad Rizki Rohimi, Abdul Wahid, Deli Anhar

1. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120208
2. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1115036001
3. Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 0010106201

admin@uniska-bjm.ac.id

muhammadrizkirohimi@gmail.com

ABSTRAK

Muhammad Rizki Rohimi, NPM 16.12.0209, 2020 "*Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pengaduan menggunakan website lapor*" yang di bimbingan oleh Bapak Drs. H. Abdul Wahid M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Drs. H. Deli Anhar M.AP sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Kinerja Bagian Humas dan Protokol dalam penanganan pengaduan menggunakan website lapor.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif peneliti dapat mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin, Kepala Subbagian pengelolaan pengaduan dan staf serta 1 orang pengguna lapor. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik reduksi data, display data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan; pertama Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pengaduan menggunakan website lapor dalam produktivitas setiap 1 bulannya menerima 90 laporan aduan dan bisa lebih yang mana mempunyai kualitas layanan yang mudah, praktis dan tanpa biaya bahkan responsivitas yang diberikan sangat baik dengan waktu 1 hari laporan sudah terdisposisikan ke SKPD terkait mengenai kategori aduan. Resposibilitas cukup baik yang mana terjalannya koordinasi dengan 41 admin penghubung SKPD. Akan tetapi masih ada masyarakat yang belum puas terhadap akuntabilitas penyelesaian laporan yang telah diberikan oleh SKPD terkait, karena tidak melampirkan dokumen serta bukti nyata foto dilapangan; kedua Kinerja Humas dan Protokol mempunyai hambatan di segi sumber daya manusia yaitu jumlah pegawai ASN yang terbatas maupun kompetensi keahlian yang tidak sesuai di bidang Subbagian pengelolaan; ketiga oleh karena itu peneliti memberikan saran perlu penambahan unit komputer dan printer dan untuk memperjelas akuntabilitas pada Bagian Humas dan Protokol perlu adanya kebijakan berbasis bukti kepada SKPD terkait, agar layanan aspirasi ini dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk lebih berpartisipasi dalam membenahan pelayanan publik.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, Humas dan Protokol, Layanan Aspirasi dan pengaduan online rakyat.

ABSTRACT

Muhammad Rizki Rohimi, NPM 16.12.0209, 2020 “ *Performance of the Publik Relations and Protocol Section of the City Government of Banjarmasin in handling complaints using the website lapor*” Which is guided by Father Drs. H. Abdul Wahid M.AP as the main counselor and father Drs. H. Deli Anhar M.AP as Co Supervisor.

This study aims to determine the performance of the Publik Relations and Protocol Division in handling complaints using the website lapor.

By using a descriptive qualitative research method the researcher was able to collect data through observations, interviews, and documentation to the head of the Publik Relations and Protocol Division of the Banjarmasin City Government, the Head of the Sub-section for managing complaint and staff, and 1 report user.

The sample is determined using data reduction techniques, data display, and verification.

The research results show; first Performance of the Publik Relations and Protocol Section of the Banjarmasin City Government in handling complaint using the website report in productivity every month receives 90 complaint reports and can be more which has an easy, prwcticsl and free service quality and even reponsiveness is very good given wthim 1 day of the ewport it has been distributed to the relevant SKPD regarding the complaint catagory. Resposibility is quite good which established coordination with 41 SKPD liaison admins. However, there are still people who are not satisfied with the accountability of the completion of the report that has been given by the relevant SKPD, because it does not attach documents and concrete evidence in the field; second, Public Relations and Protocol Performance has obstacles in terms of human resources, namely the limited number of ASN employees and expertise competencies that are not appropriate in the area of management Subdivision; thirdly, the researcher therefore provides advice on the need to add more computers and printers and to clarify the accountability of the Public Relations and Protocol Section, it is necessary to hane an evidence-based policy to the relevant SKPD, so that there aspirational services can provide confidence to the public service.

Keywords: Organizational Performance, Publik Relations and Protocols, People's online aspirations complaints service.

PENDAHULUAN

Ada banyak jenis pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu dibidang layanan kesehatan, pendidikan, listrik, air bersih serta kebutuhan mutlak lainnya dan sebagai warga Negara yang wajib kita memiliki identitas seperti KTP, Kartu Keluarga. Tujuan terselenggaranya pelayanan publik tersebut pada hakikatnya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat agar terciptanya hak dan kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyat Indonesia. Seiring berjalannya waktu, pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan masih kurang sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat, Contoh kurang maksimalnya petugas dalam memberikan pelayanan.

Untuk itu upaya pemerintah melalui Presiden mengeluarkan Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 pasal 3 ayat 1 menyatakan *setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pelayanan publik* yang didukung oleh Peraturan Menteri PAN-RB No 4 Tahun 2015 tentang Road Map (alur jalan) pengembangan dibentuknya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N).

Oleh sebab itu pemerintah dan masyarakat tidak dapat dipisahkan, dua unsur tersebut saling berkaitan melalui Peraturan Menteri Kominfo No 35 Tahun 2014 Tentang Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat pasal 1 yang berbunyi bahwa *Humas adalah usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara institusi*

dengan publiknya yang mana melalui bentuk pelayanan kepada masyarakat didasari oleh Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dengan adanya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional ini harapan nya keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, akuntabel, dan transparan sesuai dengan kewenangan penyelenggara untuk mendorong meningkatkan kinerja penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan publik kedalam SP4N yaitu yang sekarang sudah terselenggara dengan nama layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!).

LAPOR! Atau bisa disebut penanganan pengaduan masyarakat Kota Banjarmasin ini sendiri merupakan bentuk perhatian pemerintah kepada masyarakat untuk menjembatani aspirasi maupun keluhan-keluhan yang muncul ketika ditengah persoalan pelayanan publik yang telah diberikan, atau pelayanan publik yang diharapkan masyarakat untuk itu salah satu fungsi Humas ialah dapat berkomunikasi dengan masyarakat agar setiap kegiatan melalui program penyelenggara bisa diterapkan sesuai apa yang masyarakat butuhkan.

Untuk itu penulis ingin meneliti lebih mendalam tentang “KINERJA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN DALAM PENANGANAN PENGADUAN MENGGUNAKAN WEBSITE LAPOR.”

ALAT DAN METODE

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif yang mana menurut Sharan B dan Merriam (2007) dalam (Sugiyono, 2018:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman mendalam bagaimana orang-orang merasakan proses dalam kehidupannya, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mana menurut Sugiyono (2016:11) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain

3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian dilakukan di Bagian Humas dan Protokol (Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin) Subbagian Pengelolaan pengaduan Jl. RE Martadinata No 1 Banjarmasin, Telpon 087815112626. Dan waktu penelitian ini dilaksanakan dengan waktu kurang lebih 4 bulan dari tanggal 27 september hingga awal januari.

2. Sumber Data

Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Definisi Operasional Variabel, Penelitian Terdahulu, Analisis Data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Produktivitas

Produktivitas disini akan menjelaskan pada *input* dan *output* disuatu organisasi yang mana Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin pada Bagian Humas dan Protokol mempunyai jumlah keseluruhan pegawai ASN ada 25 orang, termasuk Kepala Bagian, dan Kepala Subbagian, serta jajaran staf lainnya yang terdiri dari 1 ASN Kepala Bagian, 6 ASN di Subbagian Kehumasan, 3 pegawai ASN Subbagian Pengelolaan Pengaduan, dan yang paling banyak berada di Subbagian Protokol yang mencapai 15 ASN.

2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan ini sendiri merupakan pendapat masyarakat tentang media seperti apa yang Bagian Humas dan Protokol Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin berikan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam pengaduan menggunakan website lapor.

3 Responsivitas

Responsivitas ini sendiri mengacu kepada kemampuan Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pengaduan menggunakan website lapor serta persoalan yang dihadapi dalam kegiatan maupun pelaksanaannya.

4 Responsibilitas

Responsibilitas merupakan pelaksanaan kegiatan Organisasi/Perusahaan publik tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang ada di perusahaan.

5 Akuntabilitas

Sebagai bentuk pertanggung jawaban akan seluruh sumber daya yang ada pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pengaduan menggunakan website lapor maka Subbagian pengelolaan pengaduan mengadakan rapat evaluasi untuk membahas penyelesaian laporan masyarakat yang telah terdisposisi ke 41 admin penghubung SKPD sudah berjalan sesuai apa yang di harapkan sebagai pembenahan dalam pelayanan publik.

Hambatan Kinerja Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin

Menurut peneliti hambatan ini terjadi sudah sejak awal Badan Kepegawaian Daerah menempatkan pegawai ASN nya yang mana pihak BKD memeberikan cuma satu sampai dua orang pegawai saja yang mempunyai kompetensi keahlian sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi pemerintah tersebut. Hal itu dikarenakan adanya keterbatasan jumlah ASN yang sedikit dari pada jumlah masyarakat yang harus dilayani.

Upaya mengatasi hambatan Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin

Menurut peneliti dengan ada nya penambahan jumlah pegawai honorer akan mempercepat proses Kinerja Bagian Humas dan Protokol dalam penanganan pengaduan karena semakin banyak pegawai honorer yang direkrut dengan kemampuan kompetensi keahlian

komputer akan membantu pegawai apabila mendapat kendala dalam pengoperasian komputer atau pun kerusakan pada komputer.

PENUTUP

Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penanganan pengaduan menggunakan website lapor yang di kelola oleh Subbagian dari Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin secara produktivitas dalam kegiatan yang dilakukan maka hasil yang didapat setiap bulannya menerima 90 aduan. Kualitas layanan yang diberikan sangat baik dengan memberikan 3 kanal yang mudah, praktis dan tanpa biaya untuk dapat masyarakat gunakan.

Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penangan pengaduan menggunakan website lapor mempunyai hambatan dari segi sumber daya manusia yang mana jumlah pegawai Subbagian pengelolaan pengaduan hanya berjumlah 3 pegawai ASN serta kompetensi keahlian yang minim di bidang komputer atau IT.

Untuk mengatasi hambatan Kinerja Bagian Humas dan Protokol, maka Subbagian pengelolaan pengaduan telah merekrut 3 orang pegawai honorer dan untuk kompetensi keahlian pegawai yang tidak sesuai, Bapa Yusran irawan selaku Kepala Bagian akan memberikan pemahaman secara pribadi tentang bagaimana tugas pokok dan fungsi di Subbagian pengelolaan pengaduan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adhi, K., Hakim, A. and Makmur, M. (2019) 'Proses Perencanaan Anggaran Berbasis Kinerja Pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang', (3), pp. 47–62.
- Bekti, H. B. (2015) *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: ANDI.
- Hasibuan (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadir, A. (2014) *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Moore, F. P. D. (2005) *HUMAS – Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Raja Grafindo.
- Rahmadi, M. L. (2013) *Tips Membuat Website tanpa Coding & Langsung Online*. Yogyakarta: ANDI.
- Ruslan, R. (2016) *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Edited by Robert. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sugiyono (2018) 'Metode Penelitian Kualitatif', in Sofia Yustiyanti Suryandari, S.E., M. S. (ed.) *Metode Penelitian Kualitatif*. edisi 3. Bandung: ALFABETA, CV.
- Tangkilisan and Nogi, H. (2005) *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Tarigan (2014) *Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Bibit Unggul Buah Stroberi Menggunakan Metode TOPSIS*. Pelita Informatika Budi Darma.
- Umam, K. (2010) *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wibowo (2016) *Manajemen Kinerja*. 5th edn. Jakarta.

JURNAL DAN TESIS

- Aditama, P. and Widowati, N. (2016) 'Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora', *Nucleic Acids Research*, 34(11), pp. e77–e77.
- Deni Ariska (2018) *Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Keselamatan Kerja terhadap karyawan pada PT.ARUMBAY KESEMBADAN BANYUMAS*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMP.
- Harry, M. *et al.* (2018) *Evaluasi Kinerja Kehumasan Di Bidang Kepegawaian*. Universitas Padjadjaran Bandung.
- Larasati, W. and Kertamukti, R. (2016) 'Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi', *Jurnal Komunikasi*, 10(April 2016), pp. 97–113.
- Margareta, V. (2017) *Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik*. Fakultas Usuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Oktha, D. (2013) *Kinerja humas pemerintah kabupaten bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.

Pamungkas, R. (2019) *Aktifitas Komunikasi Humas Mempertahankan Citra Positif Karaton Yogyakarta Sebagai Daerah Istimewa (Studi Kasus Pada Tepas Drawapura)*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Rahmat, A. and Bakti, I. (2016) 'Kinerja Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Dan Kota Di Jawa Barat', *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), p. 133. doi: 10.24198/jkk.v4i2.8612.

Wardah, M. (2017) 'Pengelolaan Website Sebagai Media Informansi Publik Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 4(1), pp. 1–15. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

Yani, S. (2017) *Analisis Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanganan Kebakaran Hutan dan Lahan Di Kabupaten Rokan Hilir*.

PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 pasal 3 ayat 1 menyatakan *setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pelayanan publik*.

Peraturan Menteri PAN-RB No 4 Tahun 2015 tentang Road Map (alur jalan) pengembangan dibentuknya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N).

Peraturan Menteri Kominfo No 35 Tahun 2014 Tentang Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat pasal 1 yang berbunyi bahwa *Humas adalah usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara institusi dengan publiknya*.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.