

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Kabupaten Sleman terdiri dari berbagai suku dan latar belakang yang berbeda antara satu orang dan orang lainnya, meskipun mayoritasnya terdiri dari penduduk asli Suku Jawa akan tetapi saat ini kita menjumpai bahwa sudah banyak pendatang luar wilayah DIY tinggal di daerah ini, baik yang menetap untuk sementara ataupun dalam waktu yang lama, mengingat Yogyakarta adalah Kota Pelajar yang tentunya juga menjadikan daerah Sleman ini terdapat banyak sekali Kampus dan tentunya akan banyak pula mahasiswa pendatang yang asalnya dari Sabang sampai Merauke, maka dari itu akan banyak pula keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pada pemerintah, dan dengan adanya sebuah aplikasi dan situs yang berfungsi sebagai aplikasi penghubung antara warga Sleman dengan pemerintah Kabupaten Sleman permasalahan ini bisa diatasi.

Manusia seharusnya melakukan komunikasi dengan manusia yang lain supaya bisa melanjutkan kehidupan. Manusia memperoleh informasi. dari. individu lain. dan. manusia menyampaikan informasi. pada. individu lainnya. Manusia harus tahu apa. yang terdapat pada lingkungannya serta tambah penasaran dengan yang terjadi di dunia.¹

Perkembangan teknologi membuat perubahan besar dalam segala aspek kehidupan baik di bidang elektronik, media, hiburan, informasi, pekerjaan, transportasi dan berbagai bidang lainnya, perkembangan ini berbanding lurus dengan pesatnya arus informasi yang berjalan di dunia maya dan tentunya hal ini juga membuat banyak sekali kemudahan pada berbagai bidang pekerjaan yang sangat bergantung akan opini ataupun kepuasan publik pada masyarakat dalam menunjang pekerjaannya, karena mengingat hal ini maka dimasa

¹ Idnan A Idris, *Klarifikasi Al-qura'an Atas Berita Hoax*. 2018. Jakarta: Pt Elex Media Komotindo.

sekarang banyak sekali dibuatnya sebuah pelayanan yang berbasis *online* agar memudahkan bagi sebuah organisasi dalam mendengar opini masyarakat, tidak hanya bagi organisasi tersebut namun dengan adanya layanan secara *online* ini juga sangat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan opini, dalam praktiknya sering kali ada timbal balik ataupun komunikasi dua arah yang terjadi, yang dimana akan sangat memudahkan kedua belah pihak dalam mencapai tujuannya masing-masing dan dengan cara yang sangat mudah karena hanya bermodalkan *handphone* atau komputer yang tersambung dengan jaringan internet maka komunikasi dua arah ini bisa terjalin.

Besarnya peran serta pengaruh dari opini, sikap, perilaku, citra, dan reputasi sebuah pemerintahan dimata publik pada keadaan sosial dan ekonomi pemerintahan mendorong Diskominfo Kab. Sleman yang berfungsi sebagai humas pemerintahan untuk terus berinovasi guna meningkatkan hubungan baik antara masyarakat dan pemerintah Sleman. Selain itu penyebab lain yang menjadikan Dinas Komunikasi dan Informatika selaku humas pemerintahan semakin dibutuhkan yaitu semakin berkembangnya suatu daerah maka akan semakin kompleks juga masalah yang ada.

Saat ini dunia sudah memasuki era image war atau yang biasa disebut perang citra, yang dimana problem pencitraan sudah menjadi harta sebuah lembaga, perusahaan, dan organisasi guna membangun citra positifnya supaya memperoleh dukungan lebih dan simpati dari masyarakat. Keberadaan sebuah lembaga, perusahaan, organisasi nirlaba membutuhkan sokongan dari publik atau masyarakat mereka, hal ini sama halnya dengan Pemerintah Kabupaten sleman yang semakin membutuhkan peran humas dalam menjalankan berbagai macam kebijakannya dan tentunya implementasi fungsi humas yang dikerjakan oleh Diskominfo Sleman tidak mungkin dilakukan secara asal-asalan, melainkan berdasarkan konsep-konsep yang jelas dan tentunya didukung dengan fakta yang ada di lapangan.²

² Ardianto, Elvinaro. 2018. Handbook Of Public Relations. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Diskominfo adalah lembaga yang bertugas membantu pemerintah dan bekerja di bidang informatika, telekomunikasi, persandian, statistik, juga tentunya selain itu berfungsi sebagai humas pemerintahan. Diskominfo Sleman juga tentunya mempunyai peran yang sama pula dengan yang penulis terangkan sebelumnya, fungsi humas di Diskominfo Kabupaten Sleman juga tentunya mejadi jembatan penghubung antara pemerintah daerah dengan warga Sleman, agar terciptanya hubungan yang baik antara pemerintah Kabupaten Sleman dengan warga yang tinggal di daerahnya, dengan tujuan agar semakin baik hubungan antara pemerintah Sleman dengan warganya maka akan semakin baik pula citra pemerintah dan rasa kepuasan warga dengan pemerintah Sleman.

Hal ini dilakukan dengan adanya berbagai layanan yang disediakan oleh Diskominfo Sleman guna mempermudah warga Sleman dalam menyampaikan keluhan-keluhannya dari sebuah aplikasi yang bernama Lapor Sleman, selain menjadi sarana untuk pengaduan warga, aplikasi dan situs Lapor Sleman ini juga berguna dalam menyampaikan aspirasi dan ajakan dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk berkolaborasi dalam merespon, menindaklanjuti, serta memantau segala aspirasi dan pengaduan warga Sleman.

Pada praktiknya sebagian besar aspirasi dan pengaduan yang diterima melalui pelayanan pengaduan Lapor Sleman ini adalah yang hal-hal terkait pelayanan publik, pengaduan kerusakan fasilitas publik, dan pengaduan tentang keresahan akan lingkungan sosial yang kurang nyaman.

1.2 Fokus Penelitian

Dengan terciptanya sebuah jembatan penghubung antara warga Sleman dengan pemerintahnya ini menjadikan situs Lapor Sleman sebagai tempat menyampaikan pendapat, pengaduan, pengajuan dan lain-lain, yang dimana sebagian besar pengaduan ini bertujuan untuk meminta bantuan pemerintah akan suatu perkara baik itu mengenai pelayanan umum ataupun yang terkait

pemeliharaan lingkungan. Selain itu fokus penelitian ini yaitu pada pelayanan pengaduan Lapor Sleman dalam berbentuk aplikasi Lapor Sleman dan situs web Lapor Sleman (lapor.slemankab.go.id), jadi tidak memfokuskan pelayanan pengaduan Lapor Sleman dengan bentuk lainnya seperti yang terdapat di Instagram yaitu @kabarsleman, Facebook yaitu Pemkab Sleman, Twitter yaitu @kabarsleman, dan lain-lain akan menjadi pembahasan tambahan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah “bagaimana implementasi pelayanan pengaduan “Lapor Sleman” sebagai bentuk komunikasi publik bagi masyarakat Sleman?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah “agar memahami seperti apa Implementasi Pelayanan Pengaduan “Lapor Sleman” Sebagai Bentuk Komunikasi Publik Bagi Masyarakat Sleman.”

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis.

1. Bisa mengembangkan dan mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari penulis dalam bidang Komunikasi Publik.
2. Mendapatkan ilmu pada bidang kehumasan.
3. Sebagai sumber ilmu serta referensi bagi peneliti-peneliti lain tentang humas serta ilmu komunikasi untuk dikembangkan lebih jauh lagi.

b. Manfaat Praktis.

1. Dapat mengamati secara langsung bagaimana Komunikasi Publik berjalan di Dinas Komunikasi dan Informatika.
2. Dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi Dinas Komunikasi dan Informatika.

1.6 Metodologi Penelitian

1.11 Paradigma Penelitian.

Paradigma penelitian secara garis besar adalah cara berpikir atau sudut pandang penulis dalam melihat realitas, fenomena, ataupun cara untuk mengidentifikasi masalah. Pada riset ini peneliti menggunakan Paradigma Post Positivisme dalam menanggapi dan memahami berbagai temuan-temuan dan permasalahan yang diteliti, paradigma Post Positivisme ini adalah lawan dari paradigma Positivisme yang memandang bahwa hukum alam sebab-akibat adalah fokus utama penelitian, paradigma Post Positivisme ini lebih mementingkan subyektifitas yang dimana hukum sebab-akibat tidak bisa sepenuhnya diaplikasikan pada kehidupan manusia, paradigma Post Positivisme memandang bahwa ada beberapa hal lainnya yang memengaruhi perilaku manusia. Dan dalam pelaksanaannya paradigma ini memandang bahwa hubungan antara peneliti dan realitas tidak bisa dipisahkan dan harus interaktif, maka dalam Paradigma Post Positivisme semakin dekat hubungan antara peneliti dengan realitas penelitiannya maka akan semakin akurat pula hasil dari penelitian tersebut.

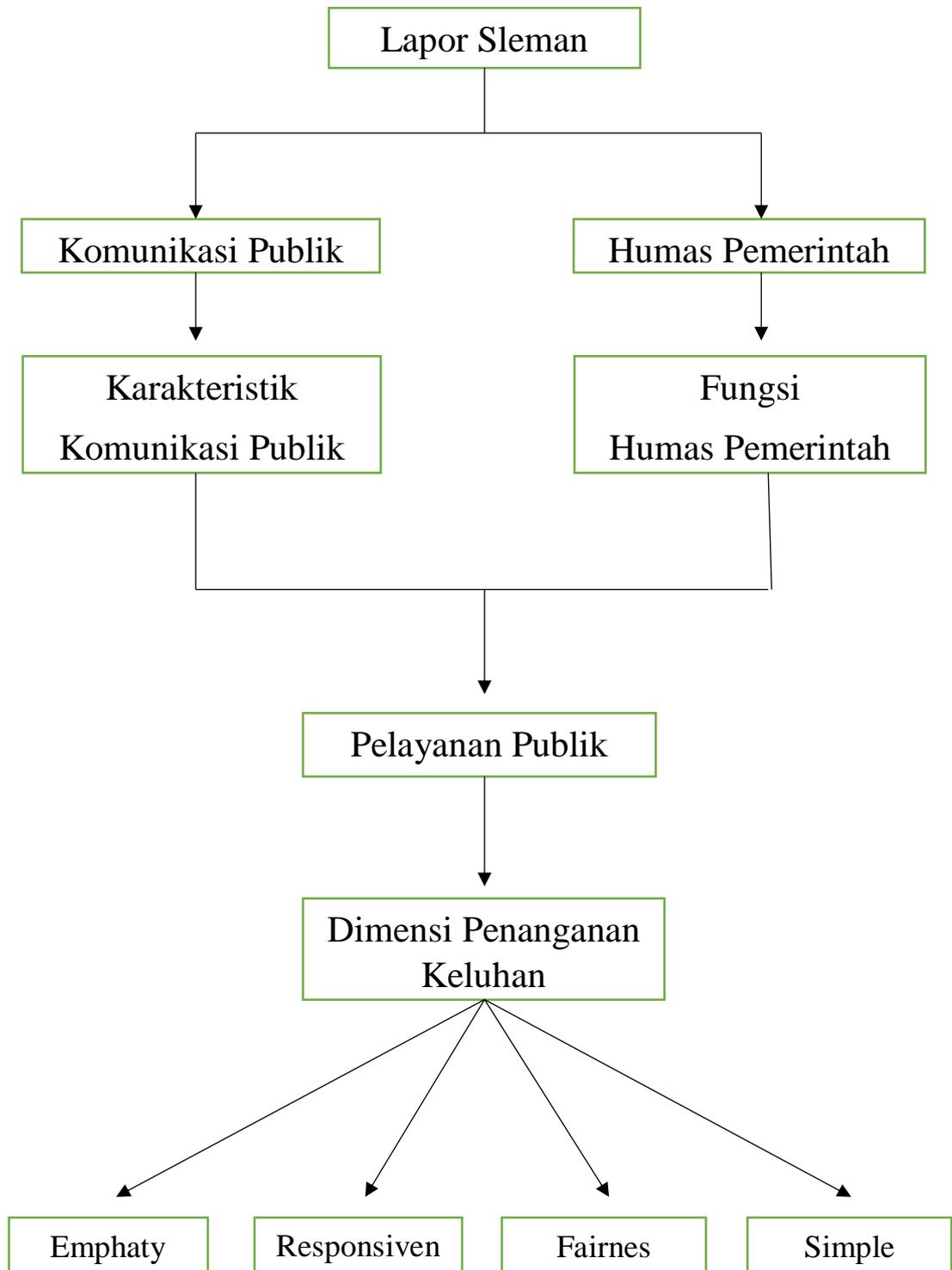
1.12 Metode Penelitian.

Saat menjalankan penelitiannya peneliti mengimplementasikan metode deskriptif yang bersifat kualitatif dengan memaparkan data serta menjelaskan dengan kalimat-kalimat yang mendalam mengenai permasalahan dalam penelitian.

1.13 Subyek Penelitian.

Peneliti menggunakan cara Purposive Sampling, yang dimana pada riset ini akan ditentukan terlebih dahulu siapa saja yang akan dijadikan subyek penelitian, peneliti akan menentukan siapa saja yang dilihat berpengaruh dalam penelitian ini dalam suatu populasi. Dalam hal ini peneliti akan memilih para pekerja yang berada pada bidang IKP (Informasi dan Komunikasi Publik) yang menjadi penanggung jawab pelayanan pengaduan “lapor sleman” ini.

1.7 Kerangka Teori



1.8 Definisi Operasional

No	Kerangka Konsep	Definisi Operasional
1	Lapor Sleman	Lapor Sleman merupakan sebuah aplikasi yang pertama kali dibentuk pada tahun 2016 dan setelah masa percobaan selesai pada tahun selanjutnya aplikasi ini baru secara resmi beroperasi yaitu pada tahun 2017 sampai sekarang ini. Lapor Sleman menjadi penghubung masyarakat dengan pemerintah Sleman yang berguna sebagai sarana dalam menyampaikan berbagai macam bentuk komentar, saran, kritik, maupun keluhan baik itu ditujukan pada pelayanan publik, permintaan untuk fasilitas publik, maupun keluhan tentang lingkungan sosial masyarakat.
2	Komunikasi Publik Lapor Sleman	Lapor Sleman dalam hal ini digunakan oleh masyarakat Sleman sebagai sarana komunikasi publik, dengan adanya Lapor Sleman bisa mempermudah masyarakat untuk terhubung dengan pemerintah. Dengan ini masyarakat bisa dengan mudah melaporkan jika

		ada suatu keluhan yang dirasakan, pemerintah akan bersedia membantu memahami keluhan dan mencari solusi permasalahannya serta menyelesaikan masalah tersebut.
3	Humas Pemerintah	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman melalui Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman bertujuan untuk menjalin hubungan baik antara pemerintah Sleman dengan masyarakat, dengan adanya Lapor Sleman maka setiap keluhan dan aduan dari masyarakat akan masuk ke Pemerintah untuk bisa di selesaikan permasalahannya, dengan begitu diharapkan akan membawa citra baik Pemerintah pada masyarakat.
4	Pelayanan Publik	Lapor Sleman merupakan salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Sleman melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, dalam hal ini yaitu pelayanan yang berkaitan dengan keluhan,

		aduan, permintaan informasi dan lain-lain.
5	Emphaty	Emphaty (empati) dari pihak Lapor Sleman terhadap pelapor, dalam hal ini bisa berupa sebuah rasa peduli untuk memahami aduan dari pelapor, serta bersama mencari solusi dalam menyelesaikan masalahnya.
6	Responsiveness	Responsiveness yang dalam hal ini berarti kecepatan dalam menanggapi setiap aduan dari masyarakat, mulai dari respon awal admin pada pelapor sampai pada masalah sudah benar-benar terselesaikan, semakin cepat masalah ini ditanggapi dan diselesaikan maka akan semakin baik pula penanganan keluhannya.
7	Fairnes	Fairnes (keadilan) dalam hal ini berarti pada setiap solusi permasalahan pada aduan akan diselesaikan dengan adil untuk semua pihak.

8	Simple	Simple (mudah) yang berarti adanya kemudahan dalam menghubungi pihak Pemerintah Sleman yang dalam hal ini melalui Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman.
---	--------	---

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Pada pengerjaannya penulis menerapkan tiga metode dalam mengumpulkan data ialah dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara yang akan dipaparkan dibawah ini:

1. Observasi.

Dalam melakukan riset akan dilakukan pemantauan langsung pada objek dan subjek penelitian, dan dengan pengamatan secara langsung ini akan menemukan data terkait penerapan fungsi humas dan komunikasi publik pada “Lapor Sleman” di Diskominfo yang diterapkan untuk pelayanan pengaduan tersebut yang dimana pelayanan ini dikelola oleh bidang IKP di Diskominfo Sleman.

2. Wawancara.

Wawancara merupakan sebuah metode dalam memperoleh data penelitian yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan pada orang-orang yang sudah ditentukan sebelumnya agar memperoleh informasi yang dapat menunjang penelitian.³

³ Deddy Mulyana, dikutip dalam Yemima Carolin, Skripsi 2020, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Penulis menerapkan wawancara dalam memperoleh data penelitian yang akan ditujukan pada beberapa orang yang bertanggung jawab pada bidang Informasi dan Komunikasi Publik untuk mengelola aplikasi dan situs pelayanan pengaduan “Lapor Sleman” ini agar memperoleh data yang lebih valid dan akurat dan yang tentunya sesuai dengan bidang kerjanya, berikut orang-orang yang telah penulis tentukan untuk menjadi narasumber, namun juga bisa berubah tergantung kondisi di lapangan saat wawancara dilakukan sehingga tidak mengganggu kepentingan kerja mereka.

- a. Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan
- b. Admin pengelola Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman
- c. Mas Agus sebagai salah satu pengguna Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan sebuah metode dalam mengumpulkan data penelitian yang bersumber dari menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek penelitian, dengan adanya dokumen-dokumen tersebut tentunya dapat membantu peneliti mengetahui gambaran dari sudut pandang subyek penelitian.⁴

Dalam melakukan dokumentasi ini peneliti mengambil data dokumentasi terkait penerapan fungsi humas dan Aplikasi Lapor Sleman sebagai komunikasi publik yang dilakukan oleh pekerja khususnya pada bidang IKP yang diambil baik itu di lokasi penelitian maupun yang ada di aplikasi dan situs pelayanan pengaduan “Lapor Sleman” yang berupa pengaduan dan keluhan

⁴ Haris Herdiansyah, Metodologi Penelitian Kualitatif.

dari masyarakat serta cara dari pihak Diskominfo dalam menanggapi berbagai keluhan tersebut.

1.10 Teknik Analisis Data

Sesudah data diperoleh jadi tahap berikutnya yaitu dengan menganalisis data yang dimana peneliti menerapkan teknik menganalisis dari Miles & Huberman tiga tahapan pengerjaan yaitu reduksi, pemaparan, dan simpulan.⁵

1. Reduksi data

Adalah sebuah tahap dalam penelitian dengan memilah ataupun menggolongkan data serta menyederhanakannya, data yang di reduksi adalah data yang diperoleh di lapangan, dan akan di analisis serta diuraikan hingga bisa mencapai suatu kesimpulan.

2. Pemaparan data

Selanjutnya adalah tahap pemaparan data, setelah memperoleh data dan menyusunnya maka kita akan mendapatkan gambaran dalam menarik kesimpulan dan pengambilan langkah selanjutnya, tahap ini berfungsi untuk lebih memberikan kita pemahaman mendalam pada data dan kasus yang diperoleh sehingga bisa mengambil tindakan berdasarkan analisis sajian data.

3. Simpulan

Pada tahap terakhir ini kita akan menarik kesimpulan dari tahap-tahap sebelumnya, yang tentunya sudah melalui banyak proses, pada tahap ini kita harus bisa memahami pola, makna,

⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, 2013. Jakarta: Bumi Aksara.

penjelasan, alur dan lain sebagainya untuk bisa menarik kesimpulan dari data yang diambil.