



STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH KARAWANG DALAM MELAYANI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI *WEBSITE* LAPOR

Ajeng Maryuani Kusmayadi, Wahyu Utamidewi, Rastri Kusumaningrum

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui website LAPOR. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait pengaduan yang disampaikan melalui website LAPOR. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan didukung dengan kajian teori perencanaan Charles Berger. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang, dengan dua orang merupakan informan utama, dan tiga orang merupakan informan pendukung. Perolehan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang meliputi tiga tahapan, diantaranya yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, pelayanan pengaduan, masyarakat, website LAPOR.

PENDAHULUAN

Banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai suatu permasalahan yang kurang terkelola dengan baik menjadi faktor pendorong adanya program LAPOR. Pengaduan yang terlapor pun meliputi ekonomi, pendidikan, kesehatan, sosial, infrastuktur, transfortasi, birokrasi, dan lain-lainnya (lapor.go.id). Pemerintah Kabupaten Karawang memberikan wadah pengaduan tersebut untuk diproses. Proses pengaduan tersebut dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Karawang, dimana dalam tupoksinya terdapat kewajiban untuk memberikan fasilitas untuk memproses pengaduan yang ada (karawangkab.go.id).

Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan, tanpa adanya pelayanan pemerintah akan sulit mewujudkan suatu kesejahteraan masyarakat. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan layanan yang menampung semua aspirasi dan pengaduan masyarakat, salah satunya melalui kanal pengaduan website. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" sehingga mampu menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat terlayani dengan baik (lapor.go.id).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih bersifat terbuka serta dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi khususnya informasi mengenai pemerintahan. Pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dan dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Pada dasarnya dalam pelayanan publik atau masyarakat lebih mengedepankan

mengenai kepentingan umum, memberikan kemudahan dalam urusan masyarakat, serta memberikan kepuasan terhadap publik atau masyarakat (Jamaluddin, 2020). Berjalannya teknologi yang semakin berkembang semua pelayanan publik dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi yang mampu memudahkan suatu instansi atau organisasi dalam melayaninya (Masyadkk, 2012).

Tanpa disadari, setiap kegiatan masyarakat tak pernah lepas dari aktivitas birokrasi pemerintah. Pelayanan birokrasi pemerintah dapat menyentuh ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, dengan luasnya jangkauan pelayanan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik (Mulyadi, 2016).

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat membuat masyarakat menjadi mengeluh sehingga melakukan pengaduan terhadap sebuah instansi. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan suatu bentuk tanggapan dari pelayanan publik yang diterimanya. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 mengenai penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat merupakan bentuk ketidakpuasan yang disampaikan baik secara tulisan maupun lisan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah terkait (menpan.go.id).

Banyaknya pengaduan yang diterima oleh pemerintah membuktikan bahwa pemerintah belum mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan, seperti ketepatan waktu pengaduan, sarana dan prasarana

pendukung, ataupun tanggung jawab instansi terhadap suatu masyarakat dan aduannya. Pemerintah berkewajiban untuk melayani segala pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Merespon segala pengaduan yang disampaikan serta memberikan solusi terhadap segala permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat, untuk memudahkan masyarakat dalam memberitahukan atau mengadakan permasalahan yang terkait dengan sarana umum yang kurang memadai, maka sebuah pemerintahan diharapkan memiliki media pelayanan yang dapat diakses melalui internet, sehingga masyarakat dapat menyalurkan aspirasi ataupun pengaduannya dengan mudah tanpa harus mendatangi kantor pemerintahan (Rohmatun dkk, 2017).

Tercatat sejak Januari 2019 terdapat 801.257 pengguna Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dengan jumlah laporan yang masuk sebanyak 1.389.891. Adapun sumber pengaduan terbanyak yaitu bersumber dari website (lapor.go.id).

Pelayanan pengaduan publik disetiap organisasi penyelenggara di Indonesia masih belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Setiap instansi penyelenggara mengelola pengaduannya secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik, sehingga mengakibatkan terjadinya duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa mengakibatkan tidak tertanganinya suatu pengaduan. Melalui rencana kegiatan pengembangan e-Government pemerintah Kabupaten Karawang berinisiatif untuk lebih mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintah, hal ini menyesuaikan dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Karawang untuk memberikan sebuah kepercayaan dan wadah layanan informasi bagi masyarakat (karawangkab.go.id).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap instansi atau organisasi untuk kepentingan masyarakat (Larasati, 2016). Pelayanan harus dilakukan dengan penuh keikhlasan serta mengutamakan kepuasan bagi masyarakat yang menerimanya. Pada dasarnya tujuan dari terselenggaranya program kerja pemerintah yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Adanya pelayanan publik dari setiap unit kerja pemerintah terhadap masyarakat merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai bentuk pengabdian terhadap masyarakat. Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan untuk masyarakat, mulai dari pelayanan pengaduan dalam bentuk pengaturan, jasa, pelayanan jaminan keselamatan hukum, dan infrastruktur (Larasati, 2016).

Tersedianya wadah untuk menyampaikan suatu aspirasi dalam bentuk pengaduan ataupun protes mengenai jalannya pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan sangat berperan penting terhadap upaya perbaikan kinerja pemerintahan secara keseluruhan (Kurniasari & Dewi, 2017).

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ini bertujuan agar instansi terkait dapat dengan mudah mengelola pengaduan dari masyarakat dengan sederhana, cepat, tepat, tuntas, serta terkoordinir dengan baik. Selain itu juga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan supaya instansi terkait mampu memberikan akses untuk masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

Seiring dengan banyaknya tuntutan masyarakat yang semakin tanggap serta teliti terhadap adanya

pelayanan pengaduan masyarakat maka penulis mengusulkan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Website LAPOR” agar dapat diketahui bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam merencanakan, mengelola, serta mengevaluasi adanya pengaduan masyarakat melalui website LAPOR.

LANDASAN TEORI

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori perencanaan yang dikembangkan oleh Charles Berger. Teori perencanaan yang dijelaskan oleh Charles Berger merupakan suatu model penyusunan pesan yang memandang bahwa pelaku komunikasi dihadapkan untuk merencanakan strategi agar mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Pada dasarnya teori ini juga menjelaskan mengenai proses-proses yang berlangsung pada diri manusia dalam proses komunikasi yaitu saat proses membuat pesan dan proses memahami pesan. Dalam proses menghasilkan suatu pesan, pelaku komunikasi akan melibatkan proses yang berlangsung secara internal pada diri manusia seperti misalnya proses dalam berpikir, membuat keputusan, hingga proses pembuatan kode atau symbol sebelum memproduksi pesan (Littlejohn & Foss, 2009)

Oleh karena itu, suatu perencanaan pesan menjadi perhatian utama karena komunikasi sangat penting dalam mencapai suatu tujuan.

Dari teori ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pelaku komunikasi harus mampu merencanakan segala strategi yang akan diambil agar setiap keputusan yang diperoleh dapat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para penerima pesan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2014:1) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data dengan maksud serta kegunaan tertentu.

Pendekatan deskriptif yang digunakan peneliti merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan serta menggambarkan kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan, baik bersifat natural ataupun rekayasa manusia yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan terhadap suatu kegiatan (Sukmadinata, 2011: 73).

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk menguraikan data yang bersangkutan dengan keadaan yang terjadi, pengaduan terhadap sesuatu yang dianggap tidak sesuai oleh masyarakat. Apabila dikaitkan dengan penelitian yang penulis lakukan, metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui *Website* LAPOR dilakukan dengan cara mengamati proses pengelolaan pengaduan dalam *website* LAPOR.

Hal diatas yang menjadi alasan penulis untuk menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menjelaskan keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Strategi komunikasi menjadi hal yang sangat penting saat akan melaksanakan suatu kegiatan. Tanpa adanya strategi komunikasi suatu tujuan yang akan dicapai tidak akan berjalan sesuai dengan bagaimana mestinya.

Strategi komunikasi merupakan rangkaian dari gabungan semua jenis elemen komunikasi, seperti diantaranya yaitu komunikator, pesan, media, komunikasi, dan pengaruh yang disusun agar tujuan komunikasi dapat terwujud dengan baik (Cangara, 2013). Perencanaan komunikasi menjadi bagian penting dari setiap kebijakan komunikasi. Keduanya saling berkaitan satu sama lain, karena kebijaksanaan komunikasi menjadi bagian dari perencanaan strategi komunikasi jangka panjang yang harus dijabarkan ke dalam perencanaan operasional. Oleh sebab itu, konsep strategi komunikasi termasuk kedalam bagian dari perencanaan komunikasi yang berorientasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat yaitu dengan menggunakan tiga tahapan dimana diantaranya yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

1. Perencanaan Pelayanan Pengaduan Website LAPOR

Dalam menentukan strategi komunikasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan tentunya perlu menentukan seperti apa perencanaan yang akan dibuat, strategi yang dijalankan dalam tahap perencanaan komunikasi harus diawali dengan langkah-langkah seperti menetapkan komunikator, isi pesan, media yang digunakan hingga target sasaran atau komunikasi. Pada tahap ini perencanaan yang ditentukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang bidang Pengelolaan Informasi Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan melakukan konsultasi dan koordinasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, membentuk tenaga administrasi yang khusus untuk menangani pengelolaan

pelayanan pengaduan berbasis online, serta membuat kesepakatan Standar Operasional Prosedur dalam pengelolaan pengaduan berbasis online. Tahap perencanaan yang telah ditentukan tersebut bertujuan agar dapat memberikan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat secara akurat, cepat, mudah, dan tuntas.

Untuk mencapai tujuan terhadap perencanaan yang telah ditentukan perlu didukung dengan adanya fasilitas yang dimiliki oleh penyedia jasa layanan dalam melayani setiap pengaduan dari masyarakat. Melalui perencanaannya fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang yaitu berupa perangkat komputer, smartphone android, serta jaringan internet yang kuat sebagai prioritas untuk menangani pengaduan keluhan masyarakat yang dilakukan melalui website LAPOR. Adanya fasilitas yang mendukung tentunya dapat memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat sehingga proses penginputan data pengaduan menjadi lebih cepat.

Hasil dari observasi yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang bidang Pengelolaan Informasi Publik ini sudah memadai, adanya perangkat komputer, smartphone android sebagai fasilitas pendukung hingga jaringan internet yang menjadi prioritas untuk menangani pengaduan keluhan masyarakat yang dilakukan melalui website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sehingga pengaduan yang diterima menjadi lebih cepat untuk ditindak lanjuti.

Selain fasilitas yang mendukung, sumber daya manusia yang memiliki kehandalan serta kecermatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki serta menguasai bidang kerja yang telah

Gambar diatas merupakan Standar operasional prosedur pelayanan pengaduan melalui website LAPOR. Karena Pemerintah Kabupaten Karawang memiliki portal pengaduan sendiri yang bernama Tanggap Karawang (TANGKAR) jadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang membuat standar operasional prosedur sendiri agar pengaduan yang masuk melalui website LAPOR tetap dikelola dengan baik. Pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui website LAPOR didisposisikan kembali melalui portal pengaduan Tanggap Karawang agar pengelolaan pengaduan menjadi lebih efektif dan efiseien.

Dalam Standar operasional prosedur pelayanan pengaduan website LAPOR proses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat akan terekam secara otomatis berdasarkan id keanggotaan login (identitas) lalu admin pusat (Kementrian) akan mengirimkan notifikasi kepada admin Kabupaten yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang berdasarkan kategori pengaduannya, selanjutnya tenaga administrasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang akan mengirimkannya melalui disposisi terkait pengaduan di website LAPOR, setelah itu perangkat daerah yang telah menerima disposisi pengaduan akan memberikan tanggapan atau jawaban kepada tenaga administrasi website LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang untuk meneruskan tanggapan/jawaban kepada sistem, sehingga masyarakat menerima jawaban dari balasan pesan dari sistem maupun admin pusat pada website LAPOR.

Tabel 1 Tabel Rekapitulasi Laporan Terkelola Bulan Januari-Juli Tahun 2021

Bulan	Selesai	Sedang Diproses	Belum Ditindaklanjuti	Total
Januari	10	0	1	11
Februari	9	0	1	10
Maret	3	0	2	5
April	10	2	3	15
Mei	3	0	0	3
Juni	8	4	1	13
Juli	3	4	11	18
Jumlah	46	10	19	75

Sumber: Data DISKOMINFO Kab. Karawang

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa masyarakat telah aktif membuat pengaduan. Meski terjadi penurunan jumlah pengaduan yang masuk di bulan Februari dan bulan Maret tetapi pengaduan yang masuk pun kembali naik dibulan April, Juni, dan Juli. Tabel diatas pun menunjukkan bahwa dalam memeberikan pelayannan kepada masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatikan menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk tanpa ada yang diarsipkan.

Dalam pelaksanaannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang telah memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga segala pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terlayani dengan baik.

3. Evaluasi Pelayanan Pengaduan Website LAPOR

Tahap terakhir dalam menentukan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat melalui website LAPOR yaitu dengan melakukan evaluasi. Evaluasi ini merupakan tahapan yang bertujuan untuk mengetahui serta mengevaluasi hasil dari tahapan pelaksanaan yang telah dilakukan. Tahap evaluasi sangat membantu dalam menentukan strategi komunikasi karena dari tahap evaluasi organisasi atau instansi dapat

mengetahui apakah pelaksanaan yang telah dilakukan dapat diimplementasikan kembali atau memerlukan perbaikan terlebih dahulu sebelum diimplementasikan kembali. LAPOR yang menjadi program pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap masyarakat, oleh karena itu tahap evaluasi ini sangat penting untuk mengukur tingkat efektivitas dari program yang sedang dijalankan. Dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat melalui website LAPOR yang dilakukan oleh bidang Pengelolaan Informasi Publik, kegiatan evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana proses pelayanan pengaduan yang telah dilakukan, lalu apakah ada kendala terkait pengaduan yang diterima atau tidak.

Kegiatan evaluasi tidak dilakukan secara internal oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang karena program LAPOR ini merupakan program yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) dan dibina oleh Kantor Staf Presiden sebagai pengawas pelayanan publik maka kegiatan evaluasi dilakukan oleh pemerintah pusat.

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui ketanggapan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat melalui website LAPOR. Kabupaten Karawang berada di urutan ke-10 dalam ketanggapan mengegola pengaduan yang masuk. Berdasarkan data tanggal 29 Maret 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai oprator yang mengelola website LAPOR Kabupaten Karawang telah menyelesaikan sebanyak 199 pengaduan yang masuk, 8 pengaduan yang masih dalam proses tindak lanjut, dan 8 pengaduan yang belum ditindak lanjuti. Meski Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang telah mampu menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk tetapi terdapat pula kendala-kendala yang dihadapi yang membuat beberapa pengaduan belum di proses atau bahkan tidak terselsaikan. Salah satunya yaitu terkendala pada OPD-OPD terkait yang lama dalam menindaklanjuti pengaduan yang telah di disposisikan.

Selain OPD-OPD yang lama dalam menindaklanjuti pengaduan yang telah didisposisikan, kendala lain juga terdapat pada aplikasi LAPOR itu sendiri yang membuat proses tindak lanjut pengaduan menjadi terhambat.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui terdapat beberapa kendala yang menjadi bahan untuk dievaluasi. Evaluasi tersebut dilakukan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang telah membuat pengaduan melalui website LAPOR.

PEMBAHASAN

Selaras dengan teori perencanaan yang dikembangkan oleh Charles Berger bahwa pelaku komunikasi dihadapkan untuk merencanakan strategi agar mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan di atas, maka dapat

Gambar 2 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan



No	Pemerintah Daerah	Kepemilikan SK	Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan	Belum Diverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	Total Penyelesaian %
6	Kab. Indramayu	Memiliki SK	Sesuai Substansi	0	0	3	206	209	98,56%
7	Kab. Sumedang	Memiliki SK	Sesuai Substansi	0	0	2	118	120	98,33%
8	Kab. Majalengka	Memiliki SK	Masih Normatif	0	1	5	124	130	95,38%
9	Kota Bekasi	Memiliki SK	Maih Normatif	0	34	31	817	882	92,63%
10	Kab. Karawang	Memiliki SK	Masih Normatif	0	8	8	199	215	92,56%
11	Kota Cimahi	Memiliki SK	Smasih Normatif	0	2	5	81	88	92,05%

*data 29 Maret 2021

Sumber: DISKOMINFO Kab. Karawang

diketahui strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui website LAPOR meliputi tiga tahapan. Dimana diantaranya itu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Perencanaan komunikasi ini menjadi penuntun bagi setiap organisasi untuk melaksanakan program yang akan dilaksanakan. Tahap perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat melalui website LAPOR bidang pengelolaan informasi publik ini meliputi kegiatan konsultasi dan koordinasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, pembentukan tenaga administrasi yang khusus untuk menangani pengelolaan pelayanan pengaduan berbasis online, serta membuat kesepakatan Standar Operasional Prosedur dalam pengelolaan pengaduan berbasis online.

Kegiatan konsultasi dan koordinasi ini dilakukan untuk mendiskusikan tanggapan atau proses tindak lanjut dari setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui website LAPOR. Kegiatan konsultasi dan koordinasi ini juga merupakan bagian dari proses penyusunan pesan untuk nantinya diteruskan kembali kepada masyarakat yang telah menyampaikan pengaduannya sehingga pengaduan yang diterima dapat segera terproses dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Selanjutnya tahap perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang yaitu dengan menentukan tenaga administrasi untuk website LAPOR. Tenaga administrasi yang nantinya akan menjadi komunikator dalam penyampaian pesan kepada komunikan (Masyarakat), dipilih berdasarkan kemampuan yang sesuai dengan bidang yang dikelola, dimana tenaga

administrasi website LAPOR ini harus memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan aplikasi, serta agar pesan yang disampaikan kepada masyarakat tersampaikan secara efektif maka tenaga administrasi LAPOR pun harus memiliki kemampuan dalam membuat kalimat yang singkat, padat, dan jelas dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu tenaga administrasi website LAPOR harus mampu mengkoordinasikan pengaduan-pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan kompetensi.

Selain pembentukan tenaga kerja dan melakukan kegiatan koordinasi, membuat kesepakatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan pengaduan berbasis online juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang agar alur pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat terkelola secara efektif. Karena pemerintah Kabupaten Karawang memiliki portal pengaduan online sendiri jadi pengaduan yang masuk pada website LAPOR ini didisposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) melalui portal pengaduan online yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Karawang sehingga pengaduan pun tetap terkelola dengan baik.

Tahap perencanaan yang telah ditentukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang merupakan bagian dari langkah-langkah yang diambil oleh pelaku komunikasi atau komunikator untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Seperti yang ada dalam konsep teori perencanaan Charles Berger bahwa rencana-rencana dari perilaku pelaku komunikasi merupakan representative kognitif hierarki dari rangkaian tindakan untuk mencapai tujuan (Littlejohn & Foss, 2009). Maka rencana-rencana yang telah ditetapkan

oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap masyarakat yang telah membuat pengaduan melalui website LAPOR sesuai dengan tujuan dari adanya portal pengaduan berbasis website LAPOR.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui *website* LAPOR, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan diskominfo untuk menentukan strategi komunikasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui website LAPOR. Dimana diantaranya yaitu: tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Tahap perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang meliputi kegiatan konsultasi dan koordinasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, membentuk tenaga administrasi yang khusus untuk menangani pengelolaan pelayanan pengaduan berbasis *online*, serta membuat kesepakatan Standar Operasional Prosedur dalam pengelolaan pengaduan berbasis *online*.
2. Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah

ditentukan melalui konsultasi dan koordinasi di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.

3. Kemudian tahap evaluasi dilakukan guna mengetahui kekurangan dan hal apa yang perlu diperbaiki dari tahap pelaksanaan yang telah dilakukan agar kedepannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat melalui *website* LAPOR. Hal yang menjadi evaluasi dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat melalui *website* LAPOR ini yaitu lambatnya respon yang diberikan kepada OPD-OPD terkait pengaduan masyarakat yang telah didisposisikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. (2013). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Larasati, Widaya. 2016. Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi. Jurnal Komunikasi. Vol. 10, No. 01. UIN Sunan Kalijaga.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. (2009). Teori Komunikasi (Edisi 9). Jakarta: Salemba Humanika.
- Masya, Fajar, Elvina, dan Simanjuntak, Fitri Maria. 2012. Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web. Journal.uui.ac.id
- Mulyadi, Dedy. (2016). Studi Kebijakan Publik, dan Pelayanan Publik. Bandung: ALFABETA.
- Rohmatun, Siti, Widiastuti, Ida, dan Khosyi'in, Muhammad. 2017. Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat

Kabupaten Jepara Berbasis Web. Jurnal Transitor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI). Vol. 2, No. 2.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.

DUMAS. 2021. Pengaduan Masyarakat. Dumas.kominfo.go.id. Diakses pada 15 Mei 2021. (<https://dumas.kominfo.go.id>).

KARAWANGKAB. 2021. Visi dan Misi. Karawangkab.go.id. Diakses pada 26 April 2021. (<http://karawangkab.go.id/dokumen/visi-dan-misi>).

LAPOR. 2021. Tentang LAPOR!. Lapor.go.id. Diakses pada 28 April 2021. (<http://www.lapor.go.id/tentang>).

MENPAN. 2021. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Menpan.go.id. Diakses pada 29 April 2021. (<https://menpan.go.id>)