

FUNGSI HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DI DISKOMINFO KOTA MOJOKERTO

Mila Sugmawati Dewi¹

¹Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

milasugmadewi@gmail.com

Abstract

Public Relations has a management function, as a communication facilitator the task to receive and send up information from inside and outside the organization to help the operational performance of the organization as well as a forum for convey the wishes, goals and policies desired by the organization to the public. The implementation of public services in the City of Mojokerto, Diskominfo give the duty and authority to the Complaints Sub-Sector in receive and assist for help publics to submit aspirations and complaints, in which that's submit to Regional Apparatus Organizations (OPD) whose task is to finish the complaints. This study aims the function of Public Relations as a Communication Facilitator in Handling Public Complaints at Diskominfo Mojokerto City based on the Two-way Symmetrical Model concept from James E. Grunig. This study uses a qualitative method with descriptive type. The technique in data collection is by observation, interviews and documentation. The results of this study are the complaints sub-sector function as a communication facilitator with publics regarding to handling of complaints using two-way communication between publics and the OPD is well established, where the publics can easily submit their complaints and the complaints are resolved properly by the OPD and the publics can give a feedback directly on social media for service satisfaction and follow-up to complaints.

Keywords : *Two Way Communication, Communication Facilitator, Complaint Handling*

Abstrak

Humas memiliki fungsi manajemen yaitu sebagai fasilitator komunikasi dengan memegang tugas dalam menerima dan menyampaikan informasi dari dalam maupun dari luar organisasi untuk membantu kinerja operasional organisasi serta sebagai wadah dalam menyampaikan keinginan, tujuan serta kebijakan yang diinginkan organisasi ke publiknya. Pada pelaksanaan pelayanan publik di Kota Mojokerto, Diskominfo memberikan tugas dan wewenang kepada Subbidang Pengaduan dalam menerima dan membantu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan, yang mana aspirasi dan pengaduan tersebut disampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait yang bertugas untuk menyelesaikan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto berdasarkan konsep *Two-way Symmetrical Model* dari James E. Grunig. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yakni subbidang pengaduan dalam menjalankan fungsinya sebagai fasilitator komunikasi dengan masyarakat terkait penanganan pengaduan yang menggunakan komunikasi dua arah antara masyarakat dan OPD terjalin dengan baik, dimana masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan dan pengaduan diselesaikan dengan baik oleh OPD terkait serta

masyarakat dapat memberikan *feedback* secara langsung melalui media sosial terkait kepuasan pelayanan dan tindak lanjut dari pengaduan.

Kata kunci : Komunikasi Dua Arah, Fasilitator Komunikasi, Penanganan Pengaduan

Pendahuluan

Lembaga Pemerintah memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan penilaian dari kinerja yang dilakukan oleh Pemerintah dalam berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakatnya. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, masyarakat dapat mengukur maupun menilai standar dari kualitas pelayanan serta penanganan/tindakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah (Sabeni & Setiamandani, 2020). Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik tak lepas dari peran penting Humas.

Humas merupakan aktivitas dalam mengelola penyebaran informasi di organisasi kepada publiknya untuk menciptakan hubungan yang baik dan menjaga citra positif dari organisasi. Tugas humas tidak hanya mengatur komunikasi yang baik dan efektif dalam mewujudkan visi dan misi dari organisasi, namun juga dalam memberikan pelayanan dan penyampaian informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan publiknya. Maka dalam hal ini, peran Diskominfo Kota Mojokerto dalam meningkatkan pelayanan publik yang inovatif dengan menyediakan fasilitas platform Curhat Ning Ita untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduannya.

Platform Curhat Ning Ita merupakan salah satu kanal layanan publik bagi masyarakat Kota Mojokerto sebagai sarana dalam menerima pengaduan dan aspirasi secara *online* yang terdiri dari berbagai kanal/media seperti *Website*, SMS, Instagram, Facebook, Twitter, Whatsapp dan datang langsung ke kantor Diskominfo. Dalam pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan ini, Diskominfo Kota Mojokerto memberikan tugas dan wewenang kepada Subbidang Pengaduan sebagai fasilitator komunikasi antara masyarakat dalam mengelola pengaduan. Namun, dalam penggunaan platform tersebut, masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami mengenai ketentuan atau persyaratan dalam melakukan pengaduan. Hal ini terjadi karena masyarakat tersebut melakukan laporan tidak disertai dengan keterangan yang lengkap dan hanya menyampaikan pengaduan di kolom komentar media sosial. Sehingga permasalahan ini menjadi tugas dari subbidang pengaduan Diskominfo sebagai fasilitator komunikasi dalam mengelola pengaduan masyarakat untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat agar mengerti dan memahami terkait ketentuan melakukan pengaduan yang baik dan benar sesuai dengan prosedurnya.

Pentingnya memberikan sarana pengelolaan pengaduan, bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan layanan dengan berfokus pada sarana pengelolaan pengaduan dalam memperbaiki kekurangan terhadap pelaksanaannya sehingga menjadikan pelayanan kearah yang lebih baik lagi (Rochman et al., 2019). Dengan adanya pelayanan pengaduan yang baik ini diharapkan dapat mewujudkan kesejahteraan dan ketertiban bagi masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dengan menggunakan judul penelitian “Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto”.

Model Public Relations Two-way Symmetric dari James E. Grunig

Model simetris dua arah (*public relations two way symmetrical model*) merupakan salah satu model komunikasi PR yang dimana organisasi dan publik saling memberikan tanggapan, fokusnya yakni praktisi humas dituntut untuk beradaptasi dengan publiknya yang mengedepankan keinginan dan kebutuhan publik (Ruslan, 2012 : 105). Model komunikasi

simetris dua arah ini dapat lebih diterima dan dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan, informasi dan komunikasi yang dapat membujuk publiknya untuk membangun saling pengertian, pemahaman dan mempercayai antara kedua belah pihak.

Pada model *two-way symmetric* ini, humas lebih bertindak sebagai media perantara antara organisasi dengan publiknya serta pada proses penyampaian informasi bersifat dua arah. Organisasi dapat menyesuaikan dengan kepentingan publiknya yang artinya pada model komunikasi dua arah ini bukan hanya publik yang harus berubah sesuai dengan keinginan organisasi, namun organisasi juga dapat berubah dengan menyesuaikan kepentingan bersama. Maka komunikasi dua arah ini memposisikan kedua belah pihak yang memiliki kepentingan yang sama dalam kedudukan yang seimbang pula (Romadhan et al., 2019).

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan konsep-konsep dari Hubungan Masyarakat sebagai Fasilitator Komunikasi antara organisasi dengan publiknya yang terdiri dari Tujuan Humas, Peran Humas, Fungsi Humas, Fasilitator Komunikasi dan Penanganan Pengaduan. Dengan hal tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Fungsi Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dalam menangani pengaduan masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk mendapatkan data yang benar dan objektif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif ini, peneliti akan mendeskripsikan data-data yang diperoleh mengenai fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi dalam penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Subbidang Pengaduan. Subjek pada penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Dan objek penelitian ini yaitu fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan data primer yang diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara secara langsung bersama informan yang telah dipilih untuk memperoleh data yang valid untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani pengaduan masyarakat. Peneliti juga menggunakan data sekunder berupa data tambahan yakni pencarian informasi dari internet, jurnal maupun buku yang berkaitan dengan penelitian serupa. Dan untuk mendukung data-data yang diperoleh pada penelitian ini, peneliti juga mengumpulkan data dengan melakukan observasi non-partisipan, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini yakni peneliti memulai penelitian dengan mengumpulkan data yang telah didapatkan melalui wawancara, kemudian akan dirangkum dan dipilih data-data yang akan dipaparkan dalam bentuk deskripsi untuk memahami fenomena atau fakta dilapangan. Dan langkah selanjutnya, dari uraian-uraian dan deskripsi yang telah dipaparkan peneliti dapat dengan mudah memahami data yang kemudian data tersebut dianalisa untuk penarikan kesimpulan yang berupa temuan penelitian.

Hasil Dan Pembahasan

Penerapan *Public Relations Two-way Symmetric Model* dalam Menangani Pengaduan

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan yang telah dipilih yakni Ibu Tri selaku Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi, Ibu Musrifah

selaku Pranata Humas dan Mas Habib selaku Staf Pengelola Pengaduan, didapatkan pembahasan penelitian sebagai berikut ini, berdasarkan *two-way symmetric model* yang dikemukakan oleh James E. Grunig, dimana organisasi dan publik saling memberikan tanggapan yakni praktisi humas dituntut untuk mampu beradaptasi dengan publiknya yang mengedepankan keinginan dan kebutuhan publik. Pada subbidang pengaduan dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat yang menggunakan komunikasi dua arah sebagaimana dengan tugas dan fungsinya yang memberikan respon dengan baik dan tanggap membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan, menyampaikan informasi terkait layanan pengaduan di media sosial maupun media cetak yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan permasalahan yang ada di wilayah Kota Mojokerto. Dengan pilihan media yang digunakan dalam layanan pengaduan Curhat Ning Ita yang terdapat 8 kanal/platform meliputi Whatsapp, Instagram, Twitter, *Website* serta datang langsung dapat memudahkan subbidang pengaduan dan masyarakat dalam melakukan komunikasi dua arah karena pemilihan *platform* tersebut tidak ada batasan dalam menyampaikan informasi pada kedua belah pihak. Menurut Grunig, model komunikasi dua arah dapat lebih diterima dan dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan/informasi dan komunikasi yang dapat membujuk publik untuk membangun saling pengertian, pemahaman dan mempercayai antara kedua belah pihak. Dari hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi dua arah antara subbidang pengaduan dengan masyarakat dan OPD terkait terjalin dengan baik, dimana masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan dan pengaduan diselesaikan dengan baik oleh OPD terkait serta masyarakat dapat memberikan timbal balik secara langsung melalui media sosial terkait kepuasan pelayanan dan tindak lanjut dari penyelesaian pengaduan.

Subbidang Pengaduan sebagai Fasilitator Komunikasi

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai fasilitator komunikasi, praktisi humas harus memposisikan dirinya sebagai pihak perantara atau koordinator dalam membantu organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi yaitu dengan menjalin komunikasi dan mempertahankan hubungan yang baik dengan publiknya melalui pemenuhan kebutuhan informasi demi mencapai kepentingan bersama. Subbidang pengaduan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai fasilitator komunikasi mengenai penanganan pengaduan masyarakat secara responsif membantu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan melalui platform yang disediakan yakni mulai dari media sosial, *website* maupun SMS yang dapat digunakan oleh masyarakat yang mana pengaduan masuk akan disampaikan kepada OPD terkait yang berwenang menyelesaikan pengaduan tersebut. Dari hal tersebut, diketahui bahwa subbidang pengaduan menggunakan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan OPD terkait untuk menjalin hubungan baik melalui media-media yang digunakan oleh subbidang pengaduan. Meskipun dalam penyelesaian pengaduan tidak melibatkan pihak humas secara langsung, namun peran humas tetap menjadi hal penting sebagai fasilitator komunikasi yang mana subbidang pengaduan sebagai pihak perantara antara masyarakat dengan OPD terkait. Begitu ada masyarakat yang melakukan pengaduan di media-media yang digunakan dalam menerima pengaduan, maka subbidang pengaduan selalu siap dalam melayani.

Penutup

Kesimpulan

Subbidang pengaduan dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat yakni menggunakan komunikasi dua arah sebagaimana dengan tugas dan fungsinya yang memberikan respon dengan baik dan tanggap untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan, menyampaikan informasi terkait layanan pengaduan di media sosial maupun

media cetak agar informasi terkait layanan pengaduan dapat segera dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan permasalahan yang ada di wilayah Kota Mojokerto. Dalam menerima pengaduan dan membantu masyarakat yang melakukan pengaduan, subbidang pengaduan melakukan komunikasi secara tidak langsung dengan masyarakat melalui media-media yang digunakan dan pengaduan tersebut secara otomatis disampaikan ke bagian yang menyelesaikan pengaduan.

Subbidang pengaduan yang menjalankan fungsi humas dengan tanggap membantu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan melalui platform yang disediakan yakni mulai dari media sosial, *website* maupun SMS yang dapat digunakan sesuai kebutuhan masyarakat yang mana pengaduan masuk akan disampaikan kepada OPD terkait yang berwenang dalam menyelesaikan pengaduan tersebut. Meskipun subbidang pengaduan melakukan komunikasi dua arah secara tidak langsung, tetapi dalam menjalankan tugasnya sebagai fasilitator komunikasi serta menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan OPD terkait dalam menangani pengaduan sudah dilakukan dengan sangat baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pentingnya meningkatkan pelayanan publik yang terarah, inovatif dan responsif.
2. Pentingnya Diskominfo Kota Mojokerto untuk terus menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat dan OPD agar tidak ada kendala dalam penyelesaian pengaduan.
3. Pada penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menggunakan Dinas/Instansi lain dalam memberikan penanganan pengaduan masyarakat.

Dalam memberikan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Subbidang Pengaduan Diskominfo Kota Mojokerto, maka Subbidang Pengaduan memerlukan :

1. Membuat penyampaian informasi dengan konten-konten yang menarik, misalkan membuat video pendek yang berisikan tutorial dalam melakukan pengaduan agar masyarakat dengan mudah dapat memahami prosedur mengadu yang baik dan benar.
2. Lebih menambahkan operator/admin yang bertugas untuk menangani setiap kanal/media agar semua media dapat digunakan dengan maksimal.
3. Dengan pelayanan pengaduan yang telah dilakukan ini, diharapkan Diskominfo dapat terus meningkatkan pelayanan publik di wilayah Kota Mojokerto dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Romadhan, mohammad insan, Rohimah, A., & Pradana, bagus cahyo shah adhi. (2019). Implementasi Model Public Relations Dalam Mensosialisasikan Budaya Lokal Kepada Generasi Millenial Di Sumenep. *Jurnal Metakom*, 3(2), 97–108.
- Rosady Ruslan, S. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>