

**STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN
ADUAN MASYARAKAT MELALUI (DISKOMINFO)
PROGAM “ LAPOR BUPATI ” PEMERINTAH KABUPATEN
WONOSOBO**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi Progam Khusus Marketing Komunikasi

Disusun oleh:

Mochamad Akbar Maulana Nasran

(32801900053)

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Akbar Maulana Nasran

NIM : 32801900053

Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

“Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui (DISKOMINFO) Program LAPOR BUPATI Pemerintah Kabupaten Wonosobo”

Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari hasil penelitian orang lain. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk digunakan bila mana diperlukan. Terima Kasih.

Semarang, 01 Agustus 2023

Penulis,



Mochamad Akbar Maulana Nasran
32801900053

HALAMAN PENGESAHAN I

Judul Skripsi : Strategi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui Diskominfo Dalam Progam "Lapor Bupati" Pemerintah Kabupaten Wonosobo.
Nama Penyusun : Mochamad Akbar Maulana Nasran
NIM : 32801900053
Prodi : Ilmu Komunikasi, (Markom) Marketing Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi
Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing

Semarang, 01 Agustus 2023

Dosen Pembimbing 1



Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom
211109006

Dosen Pembimbing 2



Mubarok S.Sos., M.Si
NIK. 211108002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Bahasa Bahasa dan
Ilmu Komunikasi



Trimannah S.Sos., M.Si
NIK. 211109008

HALAMAN PENGESAHAN II

Judul Skripsi : Strategi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui Diskominfo Dalam Progam "Lapor Bupati" Pemerintah Kabupaten Wonosobo.
Nama Penyusun : Mochamad Akbar Maulana Nasran
NIM : 32801900053
Prodi : Ilmu Komunikasi, (Markom) Marketing Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi
Dinyatakan sah dan telah lulus dalam ujian skripsi pendidikan strata-1

Semarang, 01 Agustus 2023

Penulis



Mochamad Akbar Maulana Nasran

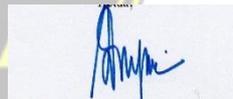
3280190005

Dosen Penguji :

1. Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom
NIK. 211115018



2. Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom
NIK. 211108006



3. Mubarak ,S.Sos.,M.Si
NIK. 211108002



Mengetahui,

Dekan Fakultas Bahasa Bahasa dan

Ilmu Komunikasi



Trimanah S.Sos.,M.Si

NIK. 211109008

**STRATEGI KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN ADUAN
MASYARAKAT MELALUI DISKOMINFO DALAM PROGRAM LAPOR
BUPATI KABUPATEN WONOSOBO**

ABSTRAK

Mochamad Akbar Maulana Nasran

32801900053

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi penanganan keluhan aduan masyarakat pada program Laporan Bupati dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo. Program Laporan Bupati adalah sebuah sarana Informasi masyarakat Wonosobo terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan tujuh kanal komunikasi sebagai mediana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi sedangkan teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan teori *Image Restoration*. Teori ini membahas meretorasi citra menjadi positif ataupun baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi alasan pemerintah Kabupaten Wonosobo melakukan strategi komunikasi penanganan keluhan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan merestorasi citra pemerintahan wonosobo menjadi baik. sesuai dengan Standar Operational prosedur peneliti diantaranya adalah Program Laporan Bupati dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bidang komunikasi, bagian informasi Komunikasi Publik inilah yang menjadi administrator, setelah keluhan masuk, tahap selanjutnya yaitu Verifikasi, Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kebenaran laporan, memisahkan laporan yang sesuai kriteria, dan memisahkan laporan yang bersifat sampah (junk), tahap selanjutnya yaitu pengelompokan (laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang akan diproses lanjut. tidak bersifat aduan atau aspirasi. Penyuntingan, Proses penyuntingan dilakukan oleh administrator pada laporan aduan yang mengandung Bahasa alay, Kalimat typo, Bahasa daerah yang kasar yang tidak semua orang memahaminya, dan Penulisan yang kurang tepat, seperti semua di tulis pakai huruf besar semua Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi penanganan keluhan aduan masyarakat oleh diskominfo kabupaten wonosobo dalam menangani keluhan masyarakat dilakukan dengan cara memastikan pesanditerima oleh komunikan, membina penerimaan pesan, dan menerapkan evaluasi apakah sudah teratasi keluhan masyarakat kabupaten wonosobo

Kata Kunci: Strategi Komunikasi , Keluhan Masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo, Laporan Bupati

***COMMUNICATION STRATEGY FOR HANDLING PUBLIC COMPLAINTS
THROUGH DISKOMINFO IN THE WONOSOBO DISTRICT REGENT
REPORT PROGRAM***

ABSTRACT

Mochamad Akbar Maulana Nasran

32801900053

His study aims to determine the communication strategy for handling public complaints in the Laporan Bupati program from the Communication and Information Technology Office of Wonosobo Regency. The Laporan Bupati program is an information tool for the Wonosobo community related to aspiration services, public information, and complaint services by utilizing seven communication channels as media. The method used in this research is qualitative method. Technical data collection techniques used in this study through interviews, observation, documentation studies while the data analysis techniques used consist of data reduction, data presentation, and ends with drawing conclusions. The theory used is Image Restoration theory. This theory discusses restoring the image to be positive or good, using this theory is very suitable for this research, where public complaints directed at the wonosobo district government must affect the government's image.

The results showed that the reason for the Wonosobo Regency government to carry out communication strategies for handling public complaints to improve services to the community and restore the image of the Wonosobo government to be good. In accordance with the Standard Operational Procedures of researchers, among others, the Regent's Report Program is managed by the Communication and Informatics Office in the field of communication, the information section of Public Communication is the administrator, after the complaint is entered, the next stage is Verification, Verification is carried out to determine the truth of the report, separate reports that match the criteria, and separate reports that are junk, the next stage is grouping (reports that are complaints or aspirations that will be processed further. not complaints or aspirations. Editing, The editing process is carried out by the administrator on complaint reports that contain alay language, typo sentences, coarse local language that not everyone understands, and improper writing, such as all written in uppercase letters. Based on the research that has been done, it can be concluded that the communication strategy for handling public complaints by the wonosobo district diskominfo in handling public complaints is carried out by ensuring that the message is received by the communicator, fostering message reception, and implementing an evaluation of whether the wonosobo district community complaints have been resolved.

Keywords: Communication Strategy, Public Complaints, Communication and Informatics Office Wonosobo Regency, Laporan Bupati

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOCHAMAD AKBAR MAULANA NASRAN

NIM : 32801900053

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Fakultas : FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

STRATEGI KOMUNIKASI PENAGANAN KELUHAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI
(DISKOMINFO) PROGAM "LAPOR BUPATI" PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 11 September
2023

Yang menandatangani,


(Mochamad Akbar Maulana
Nasran)

MOTTO HIDUP

“balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu terbaik”



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Komunikasi Penangan Keluhan Aduan Masyarakat melalui Diskominfo dalam Program Laporan Bupati Kabupaten Wonosobo”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1) untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa mendengar do'a dan memberikan pertolongan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Trimamah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
3. Bapak Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
4. Ibu Made Dwi Adnjani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom. selaku Pembimbing 1 Penulisan Skripsi yang penuh kesabaran selalu membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Mubarak, S.Sos., M.Si. sebagai Pembimbing 2 Penulisan Skripsi yang penuh kesabaran selalu membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini selesai.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang, yang sangat penuh dedikasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai bagi penulis. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

7. Bapak Fahmi Hidayat, S.IP., M.P.P. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo.
8. Bapak Asep Ginanjar Putra, S.Ds. selaku Administrator Progam Laporan Bupati Kabupaten Wonosobo.
9. Skripsi ini penulis persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat yang sangat penulis cintai dan sayangi, Bapak Nasran Rahman dan Ibu Ermawati, dan kakak Muhammad Razif Nasran, merekalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga penulis sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala bentuk ketulusannya, pengorbanan, nasehat, kasih sayang, dukungan bahkan hal yang sangat berarti yaitu sebuah doa yang tidak pernah berhenti kalian berikan untuk penulis. Terimakasih atas segala apapun yang telah diberikan kepada penulis, doa yang diharapkan dari penulis, semoga bisa menjadi yang bisa membahagiakan kedua orang tercinta, penulis menjadi anak yang sholehah, berguna bagi agama, keluarga nusa bangsa, penulis bisa membanggakan apapun itu dan sukses dunia akhirat.
10. Teman-Teman, sahabat seperjuanganku, terimakasih telah sahabat terbaikku telah menyediakan pundak untuk memberi bantuan saat aku membutuhkannya, dukungan, kebaikan, kebijaksanaan, tanpa bisa penulis sebutkan satu persatu tetapi tetap diingat.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa penulisa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, baik kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Dan penulis berharap skripsi ini dapat sangat bermanfaat bagi siapapun yang membaca.

Semarang, 30 Juli 2023



Mochamad Akbar Maulana Nasran
32801900053

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN I.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1 Rumusan masalah.....	9
1.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.3 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Kerangka Teori.....	11
1.4.1 Paradigma Penelitian.....	11
1.4.2 State Of The Art.....	12
1.4.3 Teori <i>Image Restoration</i>	15
1.4.4 Kerangka Penelitian	19
1.5 Operasionalisasi Konsep.....	19
1.5.1 Strategi Komunikasi.....	19
1.5.2 Penanganan Keluhan	22
1.5.3 Komunikasi dengan Pelanggan.....	23
1.6 Metodologi Penelitian	24
1.6.1 Tipe Penelitian	24
1.6.2 Subjek Penelitian	25
1.6.3 Sumber Data Penelitian	25
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data	26

1.6.5 Teknik Analisis Data.....	27
1.6.6 Kualitas Data	30
BAB II PROFILE PENELITIAN	30
2.1 Profil LapoBup! Kabupaten Wonosobo	30
2.1.1 Ketentuan Umum Lapo Bup Kabupaten Wonosobo	33
2.1.2 Ruang Lingkup dan Prinsip Lapo Bupati Kabupaten Wonosobo.....	36
2.1.3 Tim Lapo Bupati Kabupaten Wonosobo	38
BAB III HASIL PENELITIAN	42
3.1 Keluhan Masyarakat Kabupaten Wonosobo Dalam Progam Lapo Bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo	42
3.1.1 Hasil Rekaman Aduan Masyarakat Kabupaten Wonosobo Agustus 2021-November 2022	65
3.2 STRATEGI KOMUNKASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH ADMIN TPPM KABUPATEN.	97
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	91
4.1 Prosedur Penanganan Keluhan.....	92
4.2 Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan.....	106
4.2.1 Analisis SWOT	110
BAB V PENUTUP.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan.....	6
Tabel 1. 2 State of The Art.....	13
Tabel 1. 3 kerangka penelitian.....	19
Tabel 1. 4 informan penelitian.....	25
Tabel 2. 1 Tim Laporan Bupati Kabupaten Wonosobo.....	38
Tabel 3. 1 Keluhan Masyarakat Wonosobo Dalam Program Laporan Bupati	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 artikel Kapri Yanto Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo.....	17
Gambar 1. 2 proses komunikasi menurut Lasswell	21
Gambar 2. 1 Logo Lapor Bupati Kabupaten Wonosobo.....	33
Gambar 2. 2 Alur Mekanisme Lapor Bupati.....	41
Gambar 3. 1 Rekaman aduan 18 Agustus 2021	67
Gambar 3. 2 Rekaman Aduan 22 Agustus 2021	69
Gambar 3. 3 Rekaman aduan 23 Agustus 2021	71
Gambar 3. 4 Rekaman Aduan 28 Agustus 2021	73
Gambar 3. 5 Rekaman Aduan 4 September 2021	75
Gambar 3. 6 Rekaman Aduan 8 September 2021	77
Gambar 3. 7 Rekaman Aduan 28 September 2021.....	79
Gambar 3. 8 Rekaman Aduan 10 Oktober 2021	81
Gambar 3. 9 Rekaman Aduan 14 Oktober 2021	84
Gambar 3. 10 Rekaman Aduan 21 Oktober 2021	85
Gambar 3. 11 Rekaman Aduan 10 November 2021	87
Gambar 3. 12 Rekaman Aduan 12 November 2021	89
Gambar 3. 15 Rekaman Aduan 9 Desember 2021	90
Gambar 3. 16 Rekaman Aduan 14 Desember 2021	92
Gambar 3. 17 Rekaman Aduan 8 Januari 2022	94
Gambar 3. 18 Rekaman Aduan 9 Januari 2022	95
Gambar 3. 19 Rekaman Aduan 31 Januari 2022	96
Gambar 4. 1 Artikel Kapri Yanto Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo.....	93
Gambar 4. 2 hasil rekaman aduan melalui sistem portal aduan LaporGub! Pada tanggal 14 Desember 2021	95
Gambar 4. 3 Hasil rekaman aduan pada tanggal 28 mei 2022	98
Gambar 4. 4 Rekaman aduan pada tanggal 9 januari 2022	100
Gambar 4. 5 Stiker dan Kalender Laporbup	109

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi komunikasi adalah salah satu elemen yang harus di perhatikan untuk menciptakan sebuah proses komunikasi yang efektif. Dengan adanya strategi komunikasi, maka interaksi antara komunikator dan komunikan dapat terarah dengan baik. Selain itu, strategi komunikasi dapat memberikan kemudahan dalam menerima dan mengartikan pesan atau informasi yang di sampaikan oleh komunikator. Seperti sebuah perusahaan dan instansi misalnya, semua pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan menggunakan strategi komunikasi untuk menerima pesan dan informasi serta menghindari diri dari *miss communication*. Selain menciptakan komunikasi efektif, Strategi komunikasi juga dapat sebuah perusahaan tergantung pada keseimbangan komunikasi baik pihak komunikator, pesan, saluran (media), komunikan hingga pada efek (pengaruh), yang di rancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Kemajuan Teknologi informasi dan globalisasi tidak terpisahkan dengan masyarakat modern, teknologi informasi tidak hanya dipakai dalam bisnis saja tetapi sudah juga digunakan diberbagai bidang. bidang pendidikan, industri, pelayanan publik, dan masih banyak bidang lain. Hal ini menandakan bahwa teknologi informasi yang tepat dapat digunakan untuk kepentingan setiap bidangnya. Kemudahan yang diberikan teknologi menjadikan teknologi banyak dilirik oleh beberapa lembaga untuk mendukung program kerja mereka dapat terpenuhi dan

memberi pencerahan pada masyarakat, bahkan dalam beberapa kasus justru membuat bingung masyarakat.

Teknologi informasi komunikasi membawa perubahan yang sangat signifikan di lembaga pemerintahan. Lembaga pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya akan memberikan apa yang terbaik bagi masyarakat, begitu pula sebaliknya, masyarakat juga bisa bekerjasama dengan pemerintah guna mewujudkan tujuan suatu Negara atau daerah tertentu. Pemerintah pusat hingga pemerintahan daerah di seluruh Indonesia berkomitmen untuk melakukan reformasi birokrasi dalam hal pelayanan publik untuk mampu memberikan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjang dengan berbagai macam inovasi pelayanan publik dengan menerapkan *E-government*.

Salah satu daerah mengembangkan inovasi pelayanan publik dengan menerapkan *e-government* ialah Kabupaen Wonosobo dalam progam “Lapor Bupati Wonosobo”. Lapor Bupati merupakan sebuah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat kabupaten wonosobo yang dikelola secara integrasi melalui sistem informasi dan memanfaatkan media komunikasi elektronik, ada beberapa hal latar belakang diwujudkan lapor bupati wonosobo diantaranya :

1. Di Indonesia telah banyak berkembang kanal pengaduan masyarakat. Sebut saja SP4N LAPOR, LaporGub Jateng dan beberapa pengaduan sektoral lainnya, belum lagi bahwa fasilitasi media pengaduan masyarakat memang menjadi tanggung jawab setiap badan publik, sehingga banyak sekali saluran untuk melaksanakan pengaduan. Dengan adanya hal ini justru

kadang menyulitkan warga untuk mengirimkan pengaduan, sehingga salah satu alasan kuatnya adalah karena Wonosobo belum memiliki sistem pengaduan masyarakat terintegrasi.

2. Sebelum adanya Laporan Bupati Wonosobo, warga Wonosobo banyak yang mengirimkan pengaduan ke Laporan Gubernur Jateng. Salah satu alasan warga adalah karena Laporan Gubernur Jateng lebih mudah dilakukan mengingat menggunakan media sosial sebagai kanal pengaduan. Ini artinya warga Wonosobo membutuhkan saluran yang mudah dan beragam untuk melaporkan pengaduan.
3. Sebelum adanya Laporan Bupati Wonosobo, pimpinan daerah dan warga tidak dapat memantau secara langsung kinerja perangkat daerah. Pengelolaan laporan bupati terintegrasi dengan menggunakan sistem informasi ini memudahkan pimpinan untuk memantau kinerja pelayanan publik pada setiap perangkat daerah.

Sehingga tujuan Laporan Bupati Wonosobo dilahirkan adalah menjawab kebutuhan warga akan saluran komunikasi pengaduan yang sesuai dengan konteks lokal Wonosobo, yakni platform pengaduan masyarakat yang mudah diakses warga, transparan (dapat dipantau langsung) dan terintegrasi. Di sisi lain keberadaan pengaduan masyarakat di era keterbukaan informasi publik saat ini sangat penting dan strategis sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Aspek kebaruan atau nilai tambah inovasi ini antara lain :

- transparan, hasil penanganan Pengaduan dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga warga yang berkepentingan

dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya melalui link tracing/tracking yang diberikan.

- terintegrasi, sistem ini mengintegrasikan Aduan sudah ada (LaporGub! Dan SP4N Lapor).
- Dapat berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja perangkat daerah, karena mengintegrasikan seluruh pengaduan dari berbagai sektor layanan dan berbagai platform yang sudah ada.
- Dikembangkan juga sebagai salah satu platform publikasi informasi terkini. Melalui fitur whatsapp, memungkinkan bagi admin untuk menambahkan informasi publik terkini yang ada di Wonosobo ketika berinteraksi dengan pelapor.
- Menggunakan 5 jenis media sosial yang sering digunakan oleh warga.
- Menyelesaikan penanganan aduan masyarakat dengan batas waktu yang relatif singkat (7 hari kerja). Sumber : (diskominfokabupatenwonosobo)

Pada era keterbukaan informasi dan pelayanan publik sekarang, sebagai keterbukaan informasi dan reformasi birokrasi untuk optimalisasi pelayanan publik dengan pemanfaatan media dan teknologi dalam segala aspek sosial. Hal tersebut diharapkan akan memberikan dampak terhadap kesejahteraan rakyat Indonesia di seluruh pelosok negeri.

Inilah yang menjadi alasan beberapa kabupaten di Indonesia menerapkan konsep E-Government atau inovasi pemerintahan di bidang pelayanan publik dengan penggunaan media elektronik. Walaupun sebelumnya sudah banyak inovasi di setiap daerah telah dilaksanakan, tetapi untuk sebuah hal yang baru dan

optimalisasi pelayanan diharapkan setiap daerah kabupaten se-Indonesia mampu mengintegrasikan hal tersebut bersama dengan masyarakat. Pelayanan publik berbasis sistem website dan beberapa kanal sosial media dengan koneksi internet sesuai dengan peningkatan mutu kualitas layanan, baik dari segi administrasi birokrasi dan pengaduan/laporan masyarakat.

Dengan demikian, Public Relations pemerintah yang banyak dicakup adalah urusan publik. Public Relations pemerintahan dari berbagai lembaga mulai menciptakan langkah langkah untuk mewujudkan hubungan yang baik serta responsif dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan adanya divisi divisi khusus yang diperuntukkan untuk melakukan program yang berhubungan dengan masyarakat tersebut. Divisi yang bertugas nantinya dapat mewujudkan komunikasi yang efektif baik pada pihak internal maupun eksternal. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu lembaga pemerintah yang telah melaksanakan fungsi kehumasan tersebut.

Pada praktiknya masyarakat dapat menyampaikan keluhan (komplaint) atau pelayanan yang mereka dapat terima melalui sistem yang telah ditentukan yaitu sistem pengelolaan pengaduan. Penanganan keluhan sangat penting dilakukan oleh pemerintah daerah karena dari penanganan keluhan tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dari masyarakat. memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang dianggap tidak sesuai merupakan bentuk dari demokrasi dalam pelayanan publik. Dengan adanya keluhan masyarakat yang di alami Pemerintah Kabupaten Wonosobo ini akan berimbas dalam hal reputasi, apabila keluhan masyarakat yang terjadi tidak segera di tanggapi

maka reputasi akan turun dan menyebabkan ketidakpercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah, demikian dapat dilihat bahwa betapa pentingnya penanganan keluhan dalam pemerintahan. Penanganan keluhan juga dapat menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah pada masyarakat.

Keluhan masyarakat yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Wonosobo dalam portal progam “LAPOR BUPATI” mengenai kecewaan dan ketidakpuasan tentang INFRASTRUKTUR JALAN terhadap Pemerintah Kabupaten Wonosobo. terdapat rekapitulasi data sejak peresmian portal progam Lapor Bupati di bulan Agustus 2021 hingga November 2022, keluhan didominasi Infrastruktur Jalan dalam tabel berikut yang sudah di modifikasi Penulis :

Tabel 1. 1 Aduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan

BULAN	TAHUN	TOTAL ADUAN KESELURUHAN	ADUAN TERBANYAK
AGUSTUS- DESEMBER	2021	146	DPUPR total 36 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
JANUARI	2022	55	DPUPR total 14 aduan, Aduan didominasi Infrastruktur Jalan

FEBRUARI	2022	35	DPUPR total 7 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
MARET	2022	27	DPUPR total 5 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
APRIL	2022	58	DPUR total 17 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
MEI	2022	37	DPUPR total 10 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
JUNI	2022	36	DPUPR total 19 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
JULI	2022	28	DPUPR total 5 aduan. Aduan

			didominasi Infrastruktur Jalan
AGUSTUS	2022	47	DPUPR total 4 aduan.
SEPTEMBER	2022	73	DPUPR total 16 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
OKTOBER	2022	72	DPUPR total 33 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan
NOVEMBER	2022	52	DPUPR total 19 aduan. Aduan didominasi Infrastruktur Jalan

Sumber : modifikasi penulis data rekapitulasi Laporan Bupati Diskominfo

Wonosobo

“Lapor Bupati Wonosoobo” ini merupakan tindakan dari pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kerjasama antara masyarakat dan pemerintahan. Hal ini membuktikan bahwa Portal “Lapor Bupati adalah bentuk dari penanganan keluhan yang dilakukan pemerintahan guna mewujudkan kepuasan masyarakat dari segi pelayanan publik.

Berdasarkan keluhan-keluhan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui (DISKOMINFO) Program Laport Bupati Pemerintah Kabupaten Wonosobo”**

1.1 Rumusan masalah

Program “Portal Bupati” yang merupakan program dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Wonosobo bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Disisi lain banyaknya keluhan (complaint) terutama keluhan Infrastruktur Jalan yang muncul pada masyarakat tentang permasalahan suatu hal kurang terkelola dengan baik juga salah satu faktor yang mendorong munculnya program tersebut. Dengan adanya program tersebut partisipasi masyarakat meningkat dan segala keluhan (Complaint) dapat terwadahi dan langsung terhubung dengan pemerintah dengan tepat sasaran. Berdasarkan latar pemaparan diatas dapat dirumuskan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten wonosobo dalam mengelola keluhan Masyarakat melalui Program “Laport Bupati”?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi penanganan keluhan aduan masyarakat yang dilakukan dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Wonosobo dalam program “Lapor Bupati”.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Memberikan informasi tentang ilmu pengetahuan khususnya bidang pelayanan masyarakat seperti pelayanan aspirasi, informasi publik, penanganan keluhan dan sebagainya
- b. Memberikan gambaran mengenai bentuk dari pemanfaatan teknologi komunikasi khususnya media sosial dalam menunjang program pemerintahan.
- c. Diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan strategi komunikasi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten wonosobo melalui program Lapor Bupati.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi tentang masalah apa yang menimbulkan keluhan (komplaint) dari masyarakat khususnya dikabupaten Wonosobo, pengelolaan Dinas Komunikasi dan

Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Wonosobo terhadap keluhan (komplait) masyarakat melalui Program Lapor Bupati.

Data yang ada dapat menjadikan rujukan oleh pemerintah kabupaten Wonosobo untuk memperbaiki kinerja dan mutu pelayanan kepada masyarakat dan stakeholders

1.4 Kerangka Teori

1.4.1 Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu cara sudut pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Cara pandang yang digunakan peneliti di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan.

Paradigma konstruktivisme merupakan salah satu prespektif dalam sosiokultural. Paradigma ini menyatakan bahwa identitas suatu benda dihasilkan dari bagaimana kita berbicara tentang objek, bahasa yang digunakan untuk mengungkap konsep kita, dan cara-cara kelompok sosial menyesuaikan diri dari pengalaman umum mereka. Keberadaan simbol atau bahasa menjadi penting dalam proses pembentukan realitas. Berbagai kelompok dengan identitas, pemaknaan, kepentingan, pengalaman, dan sebagainya mencoba mengungkapkan diri dan selanjutnya akan memberi sumbangan dalam membentuk realita secara simbolik (Butsi, 2019).

Menurut Peter Berger dan Thomas Luckman dalam jurnal Febry Ichwan (Hamad dan Wahid, 2017) asumsi dasar dalam pendekatan konstruktivis ini adalah realitas itu tidak dibentuk secara ilmiah, namun tidak juga, turun karena campur tangan Tuhan. Tapi sebaliknya, ia dibentuk dan dikonstruksi. Dengan demikian, realitas yang sama bisa ditanggapi, dimaknai, dan dikonstruksi secara berbeda oleh semua orang. Karena, setiap orang mempunyai pengalaman, preferensi, pendidikan tertentu dan lingkungan pergaulan atau sosial tertentu, dimana kesemuanya itu suatu saat akan digunakan untuk menafsirkan realitas sosial yang ada di sekelilingnya dengan konstruksinya masing-masing. Selain itu, mereka melihat bahwa realitas merupakan suatu bentuk secara simbolik melalui interaksi sosial.

Keberadaan simbol atau bahasa menjadi penting dalam membentuk realitas. Berbagai kelompok dengan identitas, pemaknaan, pengalaman, kepentingan, dan sebagainya mencoba mengungkapkan diri dan selanjutnya akan memberi sumbangan dalam membentuk realitas secara simbolik. Interaksi sosial menjadi penting dalam proses ini. Realitas secara simbolik merupakan hasil bersama secara sosial.

1.4.2 State Of The Art

Sebagai pedoman maupun petunjuk dalam melakukan penelitian ini penulis mencantumkan bentuk tabel penelitian yang terdahulu yang jika dilihat adanya persamaan dan perbedaan, untuk menjadikan panduan terhadap penelitian ini antara penelitian terdahulu :

Tabel 1. 2 State of The Art

Judul Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
Analisis layanan pemerintah bojonegoro melalui sistem integrasi aplikasi pengaduan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (siap-lapor) (Skripsi Shobaqoel Hafidz)	2018	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sebagai penyedia informasi dan mempresentasikan tentang terlihat dalam objek penelitian	Teori yang digunakan : pelayanan publik, nps (<i>new public service</i>) dan menggunakan alur pikiran penelitian dari teori <i>new public service</i> J.V Denhart & R.B Denhart.
Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri (e-journal Imam Fachruddin)	2019	Persamaan judul menggunakan kata strategi, metode penelitian penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif	Landasan teoritis, rumusan smasalah dan subjek penelitian : <ul style="list-style-type: none"> • upaya peningkatan publik di kantor kecamatan kandangan

			<ul style="list-style-type: none"> landasan teoritis pelayanan publik
Analisis fungsi dan peran humas dalam upaya <i>good governance</i> (e-journal Sri Astuty, Yuanita Setyastuti, Novaria Maulina, Lalita Hanief)	2017	Persamaan menggunakan pendekatan Kualitatif	Perbedaan pada subjek peneliiian pada humas sekretariat daerah Kota Banjarmasin
Website Pemerintah Sebagai Sarana <i>Online Public Relations</i> (e-journal Liliek Budiastuti Wiratmo, Noor Irfan, dan Kuwatno)	2017	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif	Didalam penelitian ini terdapat benchmarking (perbandingan) fungsional antara website pemma yang pengelolaan maupun layanan tampilan websitenya dipandang baik dan pantas menjadi rujukan, sehingga ditemukan model

			ideal pemanfaatan website sebagai online PR
--	--	--	---

1.4.3 Teori *Image Restoration*

Menurut (Kriyantono, 2018) Teori *Image Restoration* atau disebut juga Teori *Image Repair* karena berupaya memperbaiki citra dan reputasi buruk. Teori *Image Restoration* dalam *Public Relations* didefinisikan sebagai upaya menjaga nama baik perusahaan dengan memperbaiki citra dan reputasi perusahaan yang terancam dimata publik.

Teori *image restoration* berangkat dari dua asumsi komunikasi, yaitu aktivitas yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan pokok komunikasi, yaitu memelihara citra positif dan reputasi positif. Kedua asumsi ini yang nantinya akan mendasari setiap strategi komunikasi yang digunakan untuk mengatasi krisis, terutama saat organisasi sedang berusaha memperbaiki citra positifnya (Nadila, 2021). Terdapat lima strategi dasar dalam *teori image restoration*, yaitu menyangkal (*denial*), menghindari tanggung jawab (*evasion the responsibility*), mengurangi serangan (*reducing offensiveness of event*), tindakan korektif (*corrective action*) dan menanggung akibat krisis (*mortification*).

Inti bahasan dari TIR ini yaitu menyajikan seperangkat strategi merestorasi citra, sebagai bagian strategi mengatasi krisis (*crisis response*). Teori ini tidak fokus pada deskripsi tahapan perkembangan krisis, tetapi fokus

pada pilihan-pilihan pesan komunikasi untuk memperbaiki citra. Strategi mengatasi krisis yaitu entry-point bagi berhasilnya menjaga citra dan reputasi, atau sebaliknya, gagal, membuat citra negatif, dan reputasi hancur.

Dalam praktik Public Relations, TIR memberikan panduan bagi praktisi saat menerapkan strategi mengatasi krisis (Kriyantono, 2017).

Beberapa hal yang perlu dilakukan praktisi public relations:

- a. Mengidentifikasi opini atau tuduhan apa saja yang berpotensi mengancam citra dan reputasi organisasi. Termasuk di sini rumor yang beredar. Organisasi semes-tinya tidak mengabaikan opini dan tuduhan/tuntutan yang dilakukan publiknya.
- b. Publik yang memberikan perhatian pada kasus yang terjadi (salient public atau aware public) mesti dipersepsi sebagai kelompok yang tidak menyetujui kasus yang terjadi; kasus yang memerlukan strategi merestorasi pastinya yaitu kasus yang berpotensi menjatuhkan citra positif, karena itu organisasi mesti berangkat dari persepsi bahwa publik mempunyai respons negatif terhadap organisasi.
- c. Mengidentifikasi isu apa saja yang diketahui publik. Persepsi dianggap lebih penting dari kejadiannya, yaitu sering kali persepsi dan opini yang berkembang membuat kasus membesar dari kejadian awal. Pemberitaan media yang sangat gencar bisa membentuk realitas sendiri yang bign lauh lebih besar dari peristiwa aslinya. (Kriyantono: 2014, 233)

Dalam melakukan evaluasi terhadap strategi merestorasi citra yang dilakukan organisasi, teori *image restoration* fokus untuk mengidentifikasi kata-kata kalimat dan tindakan yang diterapkan organisasi untuk mempertahankan citranya.

Selanjut hasil identifikasi peneliti menemukan artikel Kapri Yanto Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo di akses melalui Kompasiana.com



Gambar 1. 1 artikel Kapri Yanto Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo

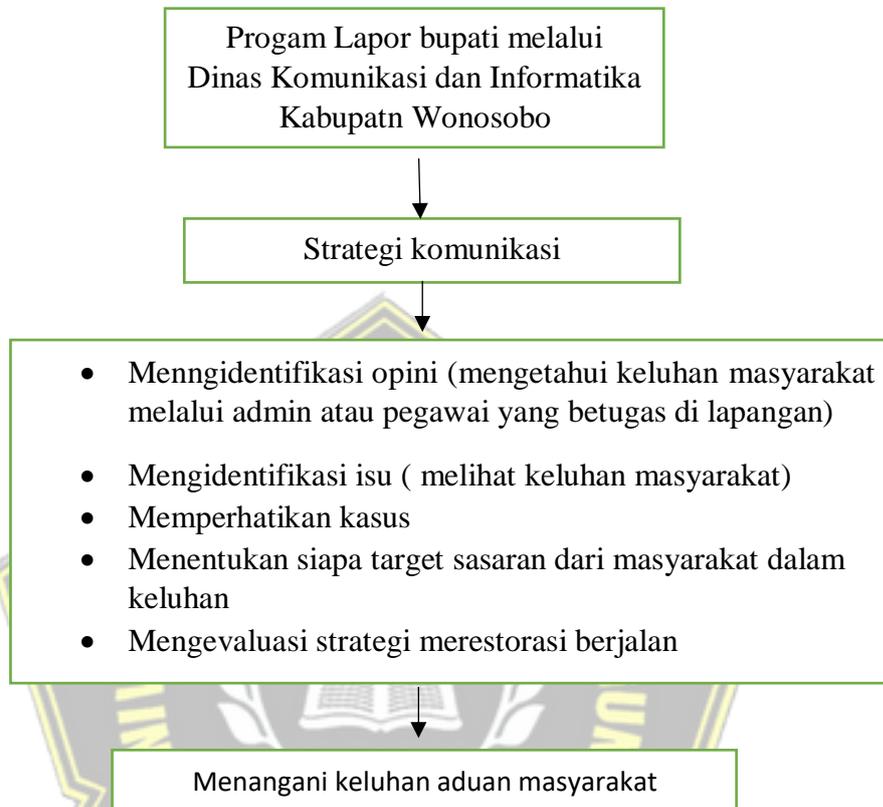
Dikatakan dalam artikel “ Dinas PUPR melalui Bina Marga sebagai pelaksana yang berwenang dan bertugas dalam ranah perbaikan jalan rusak atau berlubang dan pemeliharaan jalan tersebut tentu sudah ada nominal anggaran yang sudah ditetapkan. Seharusnya sudah tidak ada lagi masalah lambatnya dalam perbaikan jalan rusak atau berlubang, lalu dilapangan masih sering terjadi.

Argumen Kapri Yanto bahwa kendala utama justru dari pelaksana tugas Dinas PUPR yang kurang memahami fungsi dan tugas pokok di dalam melaksanakan kinerja atau masih rendahnya tingkat prestasi kinerja para birokrat. Tidak cepat merespon masalah-masalah yang ada di lingkungan kerja mereka. Sumber : (<https://www.kompasiana.com/kapriyanto8011>) diakses Sabtu, 4 Februari 2023 , pukul 20:36

Sudah jelas adanya indikasi penurunan Image Lembaga Pemda Wonosobo khususnya Dinas PUPR dari artikel Kapriyanto. Pada akhirnya, masalah yang diangkat oleh peneliti tentang pengaduan keluhan masyarakat khususnya masalah Infrastruktur Jalan sesuai menggunakan teori Image Restoration.

1.4.4 Kerangka Penelitian

Tabel 1. 3 kerangka penelitian



Sumber : modifikasi dari (Kriyantono, 2014: 233)

1.5 Operasionalisasi Konsep

1.5.1 Strategi Komunikasi

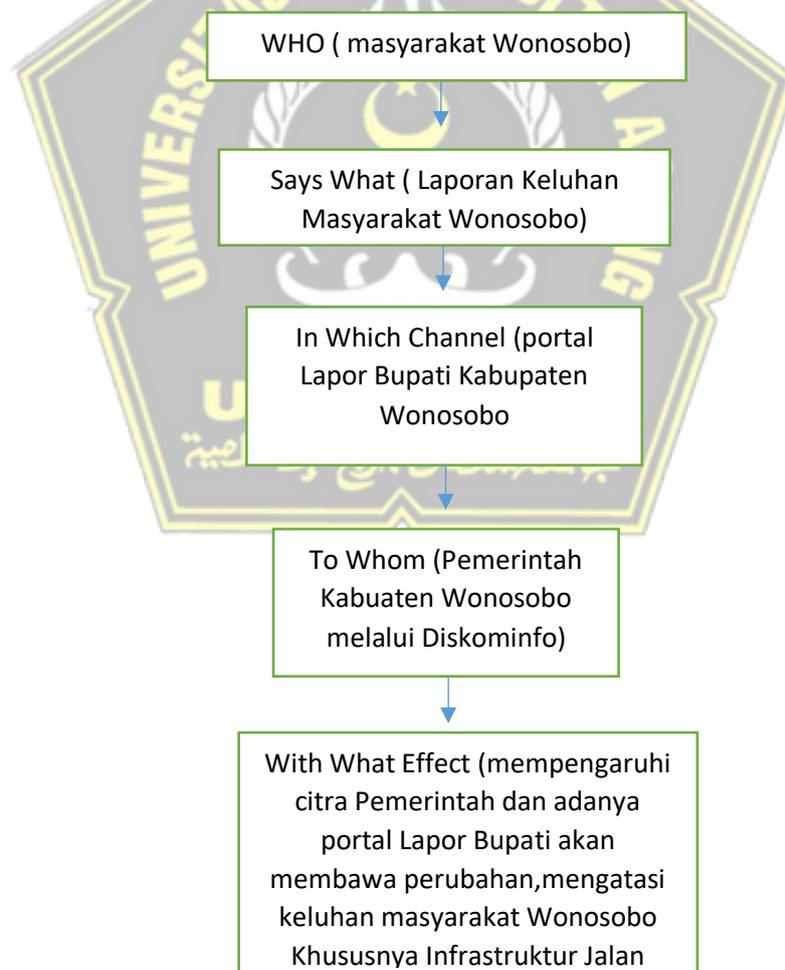
Strategi komunikasi merupakan panduan communication planning dan communication management (perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai peta yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya sehingga dapat di pahami bahwa strategi komunikasi adalah keseluruhan cara

dan perencanaan komunikasi beserta taktik operasionalnya untuk mencapai tujuan lancarnya komunikasi yang hendak dicapai

Pengertian Strategi Komunikasi (Sarastuti, 2017) adalah suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Sedangkan menurut Middleton Strategi Komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi dari komunikator, pesan, saluran penerima sampai pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi.

Dalam prakteknya strategi komunikasi tidak lepas dari perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi di tantang untuk selalu bersifat fleksibel dan mampu mengantisipasi perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi komunikasi informasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Halan Hancock dan Eddie C.Y Kuo Bahwa perencanaan komunikasi adalah sebuah dokumen tertulis yang harus menjawab, apa yang ingin dicapai, kenapa kita menginginkan hasil yang di peroleh, siapa yang menjadi sasaran, apa yang menjadi kata kunci pada pesan yang di bawakan, siapa yang menjadi aktor dalam penyampaian pesan, dan bagaimana cara untuk memilih dan menentukannya, dengan cara apa yang digunakan untuk mencapai ujuan yang diinginkan, bagaimana tipe saluran komunikasi yang bisa di funakan untuk menyampaikan pesan, kapan waktu yang tepat untuk menyampaikan setiap pesan, bagaimana mengukur dan mengevaluasi setiap progam yang dijalankan (Hafied Changra, 2013: 47)

Penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi, tentu saja tidak lepas dari elemen komunikasi. Pengertian komunikasi yang dibuat oleh Harold D. Lasswell menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut : *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* Jadi dalam komunikasi ada beberapa elemen, yaitu Komunikator, komunikan, media, pesan, efek (Wijaya, 2015) Karena itu dalam penelitian permasalahan ini, strategi yang dijalankan dalam perencanaan komunikasi modifikasi penulis bentuk gambar dari proses komunikasi menurut Lasswell :



Gambar 1. 2 proses komunikasi menurut Lasswell

1.5.2 Penanganan Keluhan

Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan seperti yang dikutip sebelumnya bahwa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan, jika pelayanannya baik maka pelanggan akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan atau sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada protes (ketidakpuasan) atau yang disebut sebagai *komplain*.

Menurut Tjiptono dalam (Hasan et al., 2023) berpendapat Keluhan atau *complaint* bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah "*Recovery Paradox*"

Menurut Leboeuf dalam (Darmajaya, 2016) ada tiga alasan utama yang menyebabkan program keluhan pelanggan memberikan keuntungan yang besar:

1. Keluhan memperlihatkan bidang-bidang yang membutuhkan perbaikan.
2. Keluhan merupakan kesempatan kedua untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa.
3. Keluhan merupakan suatu peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan.

1.5.3 Komunikasi dengan Pelanggan

Komunikasi pelanggan terdiri dari dua kata yaitu komunikasi dan pelanggan. Komunikasi adalah suatu kegiatan yang menyampaikan informasi dari suatu pihak ke pihak lain. Informasi disini bisa berupa ide, gagasan, pesan dalam bentuk teks (tulisan), gambar, audio (lisan), maupun video. Sedangkanyang dimaksud pihak bisa berupa perorangan, organisasi atau instansi dan juga kelompok masyarakat.

Pelanggan adalah pembeli Pelanggan adalah pembeli yang telah melakukan pembelian secara berulang-ulang. Jadi ketika ada orang yang melakukan pembelian hanya 1x itu bukan pelanggan. Dalam sebuah bisnis pelanggan tidak datang dalam satu malam. Butuh waktu dan proses yang cukup panjang untuk membuat pelanggan datang kembali.

Berdasarkan dua pengertian diatas bisa kita simpulkan bahwa komunikasi pelanggan adalah suatu aktivitas menyampaikan informasi dari penjual/ pemasar ke pelanggan dalam rangka menjaga hubungan yang telah terjalin. Jika hubungan tetap terjalin maka pelanggan bisa terus melakukan pembelian sehingga dampaknya penjualan menjadi meningkat. Ada 5 cara komunikasi yang baik dengan pelanggan :

1. Memberikan kesan baik pada pelanggan
2. Memmebar senyuman dan menjalin komunikasi dengan ramah
3. Membangun komunikasi personal dengan pelanggan
4. Gunakan kalimat yang mudah dipahami
5. Berikan bonus.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Tipe Penelitian

Dalam kesempatan ini penulis memilih tipe penelitian jenis kualitatif. Pemahaman yang mendalam untuk mendeskripsikan fenomena yang ada maka penulis melakukan penelitian ini dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif ini sebagai penyediaan informasi dan mempresentasikan tentang topik, responden yang terlibat dalam objek penelitian tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono dalam jurnal Inovasi Penelitian (JIP, 2021: 4) metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Menurut Nazir penelitian deskriptif meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang diteliti.

Adapun menurut Nana Syaodih Sukmadinata, (JIP, 2021: 4) penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

1.6.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang atau anggota kelompok yang diriset yang mempunyai informasi penting. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah :

Tabel 1. 4 informan penelitian

Nama	Jabatan
BAPAK FAHMI HIDAYAT, S.IP., M.P.P.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo
BAPAK ASEP GINANJAR PUTRA, S.Ds.	Admin Lapor Bupati
MASYARAKAT KABUPATEN WONOSOBO	Pengaduan laporan

1.6.3 Sumber Data Penelitian

Data merupakan sebuah hal sangat penting dalam proses penelitian yang dilakukan. Penyajian data ini dibutuhkan untuk penguatan dan memberikan jawaban terhadap objek permasalahan yang sedang diteliti. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah wawancara sumber aslinya kepada Subjek yang telah di tunjuk peneliti yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo, admin Lapor Bupati, dan masyarakat yang sudah melakukan pengaduan dan tindakan. Data pendukung dari sumber data. Data ini berupa literatur, artikel, studi dokumentasi, situs internet yang berkaitan dengan penelitan yang dilakukan.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat strategis. karena tujuan utamanya yaitu mendapatkan data. Untuk mendapatkan data maka penulis menggunakan teknik berupa :

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilakukan 2 (dua) cara yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung peneliti mengamati obyek seperti mengamati proses aduan masyarakat pada portal Laporan Bupati di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo. observasi tidak langsung dari data Rekapitulasi laporan bulanan yang ada pada Instagram LAPOR BUP, hasil rekaman wawancara.

2. Wawancara

Untuk lebih memperjelas pengambilan data dilakukan dengan wawancara. Dalam wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara bebas dan terprogram. Wawancara bebas dilakukan terhadap beberapa informan dan narasumber untuk memperoleh data yang sifatnya umum. Pada wawancara bebas sudah dilakukan sejak peneliti memasuki lapangan. Wawancara meliputi riwayat pertunjukan oleh seniman, riwayat seniman, konsep dalam berkesenian, ekspresi seni seniman. Pada wawancara bebas berguna untuk menjalin keakraban dan keterbukaan serta tujuan penelitian. Wawancara terprogram dilakukan untuk menggali data yang benar-

benar diperlukan dalam penelitian. Pada saat wawancara berlangsung juga dilakukan pencatatan serta rekaman audio visual. Maksud rekaman agar setelah wawancara tidak ada data yang terlewatkan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif peran dokumentasi sangat besar, data dari dokumentasi berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh. Beberapa catatan tertulis dan gambar diperlukan untuk membantu dalam mengalisis data penelitian.

Sebagian besar data berupa gambar harus dikelola agar bermanfaat bagi peneliti lanjutan. Data yang berupa dokumensi berguna dalam mengecek kebenaran kembali agar lebih memudahkan deskripsi.

Oleh karena itu wawancara dilakukan pada narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati strategi komunikasi apa yang digunakan dalam penanganan keluhan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan pihak OPD terkait. Dokumentasi sebagai proses pengumpulan , pengelolaan dan penyimpanan Informasi sebagai data penguat dalam penelitian yang dijabarkan secara deskripsi.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Metode ini peneliti menganalisa data yang menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud menyimpulkan. Dengan cara mengumpulkan data, di susun dan disajikan lalu kemudian dianalisa guna mengungkapkan dan menggambarkan arti sasaran data tersebut dengan apa adanya. Untuk mendapatkan suatu kesimpulan guna menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Adapun langkah-langkah yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

Reduksi Data (*Data Reducation*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari temanya. Lalu kemudian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan aspek-aspek tertentu. Dalam hal ini, peneliti perlu mempertajam analisis strategi komunikasi penanganan keluhan masyarakat di diskominfo kabupaten wonosobo melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang tidak perlu sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, selanjutnya yaitu mendisplay data atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori atau sejenisnya. Dalam Penelitian kualitatif yang paling sering digunakan dalam menyajikan data yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Dengan ini peneliti berusaha menyusun data mengenai pengaduan masyarakat melalui portal lapor bupati di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Wonosobo melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu.

c. Penarikan kesimpulan/ verification

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disini merupakan temuan baru dan belum pernah ada. Temuan masih berupa remang-remang atau belum jelas dan menjadi jelas setelah diteliti, (Sugiyono, 2008). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam hal ini peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang di sepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan.

1.6.6 Kualitas Data

Sebagai salah satu teknik pengolahan data kualitatif, triangulasi menurut (Gunawan, 2022) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti melakukan triangulasi tentunya ada maksud tertentu yang ingin dilakukan. Selain peneliti mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian, juga sekaligus menguji kredibilitas suatu data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Kegunaan triangulasi adalah untuk tracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan (sangat pemberi informasi) dengan informan lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu teknik yang dapat menyatukan perbedaan data agar ditarik kesimpulan yang akurat dan tepat. Penggunaan teknik triangulasi meliputi tiga hal yaitu :

1. Triangulasi Metode

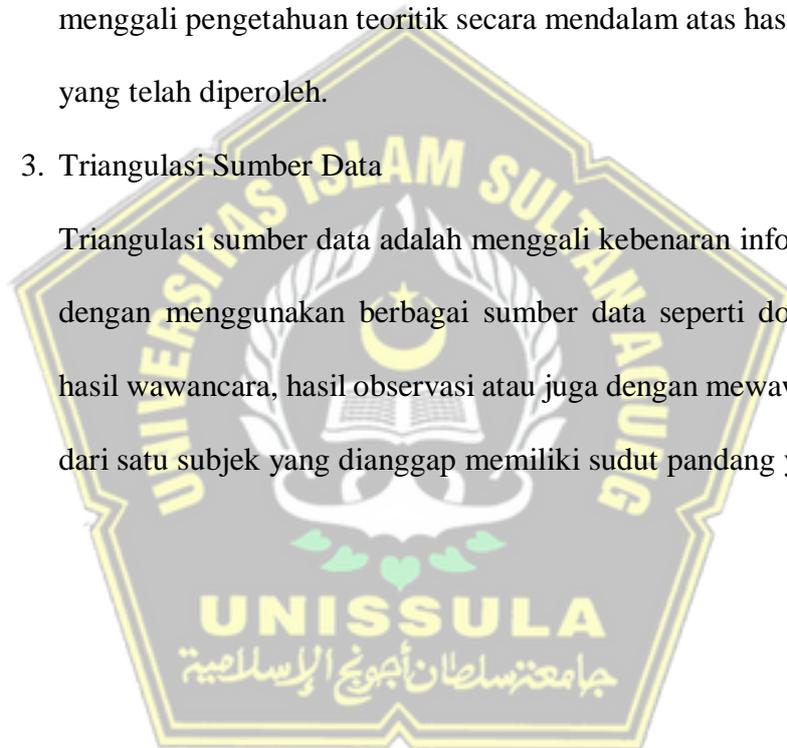
Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur.

2. Triangulasi Teori

Yang dimaksud triangulasi teori adalah dimana hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

3. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.





BAB II

PROFILE PENELITIAN

2.1 Profil LapoBup! Kabupaten Wonosobo

Di era digital ini masyarakat hidup serba online, komunikasi pemerintah dengan dituntut untuk menyesuaikan. Sesuai amanat UU No 25 tahun 2009 pasal 36 dan 37 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat. Adanya Lapo Bupati Wonosobo yang diatur melalui Perbup Wonosobo Nomor 36 Tahun 2021 menjadi sebuah jawaban atas kebutuhan media pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik berbasis media komunikasi elektronik. Lapo Bup Wonosobo adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Wonosobo berupa aplikasi berbasis web dan android, yang menghubungkan warga masyarakat Wonosobo dengan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Lapo Bup Kabupaten Wonosobo berdiri pada bertepatan dengan hari jadi Kabupaten Wonosobo tanggal 24 Juli 2021 dan diresmikan oleh Bupati Kabupaten Wonosobo Afif Nurhidayat pada peringatan hari Kemerdekaan Indonesia 17 Agustus 2021 silam.

Latar belakang diwujudkan Lapo Bupati Wonosobo, sebuah kanal pengaduan masyarakat yang dikelola secara integrasi melalui sistem informasi dan memanfaatkan media komunikasi elektronik, ada beberapa hal :

1. Di Indonesia telah banyak berkembang kanal pengaduan masyarakat. Sebut saja SP4N LAPOR, LapoGub Jateng dan beberapa pengaduan sektoral lainnya, belum lagi bahwa fasilitasi media pengaduan masyarakat memang

menjadi tanggung jawab setiap badan publik, sehingga banyak sekali saluran untuk melaksanakan pengaduan. Dengan adanya hal ini justru kadang menyulitkan warga untuk mengirimkan pengaduan, sehingga salah satu alasan kuatnya adalah karena Wonosobo belum memiliki sistem pengaduan masyarakat terintegrasi.

2. Sebelum adanya Laporan Bupati Wonosobo, warga Wonosobo banyak yang mengirimkan pengaduan ke Laporan Gubernur Jateng. Salah satu alasan warga adalah karena Laporan Gubernur Jateng lebih mudah dilakukan mengingat menggunakan media sosial sebagai kanal pengaduan. Ini artinya warga Wonosobo membutuhkan saluran yang mudah dan beragam untuk melaporkan pengaduan.
3. Sebelum adanya Laporan Bupati Wonosobo, pimpinan daerah dan warga tidak dapat memantau secara langsung kinerja perangkat daerah. Pengelolaan laporan bupati terintegrasi dengan menggunakan sistem informasi ini memudahkan pimpinan untuk memantau kinerja pelayanan publik pada setiap perangkat daerah.
1. Sehingga tujuan Laporan Bupati Wonosobo dilahirkan adalah menjawab kebutuhan warga akan saluran komunikasi pengaduan yang sesuai dengan konteks lokal Wonosobo, yakni platform pengaduan masyarakat yang mudah diakses warga, transparan (dapat dipantau langsung) dan terintegrasi. Di sisi lain keberadaan pengaduan masyarakat di era keterbukaan informasi publik saat ini sangat penting dan strategis sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

2. Aspek kebaruan atau nilai tambah inovasi ini antara lain :
 1. transparan, hasil penanganan Pengaduan dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga warga yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya melalui link tracing/tracking yang diberikan.
 2. terintegrasi, sistem ini mengintegrasikan Aduan sudah ada (LaporGub! Dan SP4N Lapor).
 3. Dapat berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja perangkat daerah, karena mengintegrasikan seluruh pengaduan dari berbagai sektor layanan dan berbagai platform yang sudah ada.
 4. Dikembangkan juga sebagai salah satu platform publikasi informasi terkini. Melalui fitur whatsapp, memungkinkan bagi admin untuk menambahkan informasi publik terkini yang ada di Wonosobo ketika berinteraksi dengan pelapor.
 5. Menggunakan 7 kanal masuknya aduan Lapor Bupati Wonosobo yaitu Whatsapps ke nomor 0823 2773 3373, Twitter, Facebook, Instagram, Website, Sistem SP4N Lapor dan Sistem Lapor Gubernur.
 6. Menyelesaikan penanganan aduan masyarakat dengan batas waktu yang relatif singkat (7 hari kerja)

2.1.1 Ketentuan Umum Lapor Bup Kabupaten Wonosobo

Logo Lapor Bupati Kabupaten Wonosobo



Gambar 2. 1 Logo Lapor Bupati Kabupaten Wonosobo

Sumber : Laporbubwsb

1. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kabupaten Wonosobo.
6. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
8. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
9. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
10. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yang selanjutnya disebut LAPOR adalah sistem informasi berbasis web yang digunakan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang

dikembangkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

11. LaporGub! adalah sistem pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di Jawa Tengah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
12. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Wonosobo yang selanjutnya disebut TPPM Kabupaten adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kabupaten untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Daerah.
13. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit Kerja yang selanjutnya disebut TPPM Unit Kerja adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap perangkat daerah dan Badan Usaha Milik Daerah untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
14. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
15. Terlapor adalah Pemerintah Daerah dan BUMD yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor.
16. Media Komunikasi Elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan atau alat telepon meliputi perangkat keras dan perangkat lunak.

Sumber : Perbub No 36 Tahun 2021 Pengaduan Aduan Masyarakat Lewat Media Elektronik

2.1.2 Ruang Lingkup dan Prinsip Lapor Bupati Kabupaten Wonosobo

Pasal 2

Ruang lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui Media Komunikasi Elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Daerah dan dikelola terintegrasi melalui sistem informasi.

Pasal 3

1. Media komunikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi :
 - a. media website melalui alamat laporbupati.wonosobokab.go.id.
 - b. media Instagram dengan nama akun Lapor Bupati Wonosobo.
 - c. media facebook dengan nama akun Lapor Bupati Wonosobo.
 - d. media twitter dengan nama akun LaporBupWSB.
 - e. media pesan singkat melalui SMS atau Whatsapp ke nomor 082327733373.
 - f. sistem LAPOR.
 - g. sistem LaporGub.
2. Sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 merupakan sistem informasi berbasis web yang mengintegrasikan Aduan yang masuk pada Media Komunikasi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan disebut sebagai Sistem Lapor Bupati Wonosobo.

3. Sistem Lapar Bupati Wonosobo sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan komunikasi dan informasi.

Pasal 4

Prinsip Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi :

- a. obyektif, Aduan disampaikan oleh Pelapor secara jelas dan kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;

- f. transparan, hasil penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

Sumber : Perbub No 36 Tahun 2021 Pengaduan Aduan Masyarakat
Lewat Media Elektronik

2.1.3 Tim Lapar Bupati Kabupaten Wonosobo

Tabel 2. 1 Tim Lapor Bupati Kabupaten Wonosobo

NO.	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Bupati Wonosobo	Pengarah
2.	Wakil Bupati Wonosobo	Pengarah
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Wonosobo	Ketua
4.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo	Sekretaris
5.	Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Kabupaten Wonosobo	Koordinator Bidang Pemerintahan dan Kesra
6.	Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretaris Daerah Kabupaten Wonosobo	Koordinator Bidang Perekonomian dan Pembangunan

7.	Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Wonosobo	Koordinator Bidang Administrasi Umum
8.	Staf Ahli Bupati Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik	Anggota
9.	Staf Ahli Bupati Bidang Pembangunan, Ekonomi dan Keuangan	Anggota
10.	Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia	Anggota
11.	Inspektur Kabupaten Wonosobo	Anggota
12.	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Wonosobo	Anggota
13.	Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo	Anggota
14.	Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo	Anggota
15.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo	Anggota
16.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo	Anggota
17.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota

18.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota
19.	Kepala Bidang Informatika pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota
20.	3 (tiga) orang Pranata Hubungan Masyarakat pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota
21.	1 (satu) orang Pranata Komputer pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Anggota
22.	1 (satu) orang Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika	Admin

Sumber : SK Tim dan Admin Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Wonosobo

2.1.1 Alur Mekanisme Lapor Bupati Kabupaten Wonosobo

Gambar 2. 2 Alur Mekanisme Lapor Bupati



Sumber : Twitter @LaporBupWSB

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Keluhan Masyarakat Kabupaten Wonosobo Dalam Progam Lapor

Bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo

Sebagai satu satunya Dinas Komunikasi dan Informatika yang mengelola dan meneruskan pesan yang diadukan masyarakat ke Dinas-Dinas yang terkait Kabupaten Wonosobo, pastinya tidak terlepas dari berbagai macam permasalahan terutama pada laporan Masyarakat . Adapun jenis jenis keluhan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Keluhan Masyarakat Wonosobo Dalam Program Lapor Bupati

Tahun	Bulan	Topik	Aduan
2021	Agustus	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 18 Aug 2021 Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan Wonosobo, Kelurahan Mlipak Laporan: Pembagian bansosnya ngk merata,..Saya sekeluarga ngk dpt beras maupun uang,..padahal sehabis lebaran pe skrg nganggur..dh pernah lapor ke kelurahan pada pandemi yg pertama thn lalu..tpi dri pihak kelurahan cuma bila saya

		usahakan..hingga ..ppkm yg skrg ttp ngk dapat..
	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 22 Aug 2021 Assalamualaikum pak gubernur pak Ganjar Pranowo....saya mau melaporkan data KK keluarga saya, saya cek di website dapat bantuan tapi gk sampai ke tangan keluarga sayasaya dari gading Sukuh kepil Wonosobo
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 23 Aug 2021 Jalan rusak parah d sepanjang jalan desa, Desa lancar Kecamatan Wadaslintang Kabupaten wonosobo. Sampai di tanam pohon pisang
	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 28 Aug 2021 Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan Kaliwiro, Kelurahan kemiriombo Laporan: RT15RW02 Pak Gub minta tolong untuk ditinjau ulang untuk bantuan uang tunai maupun yang lainnya, banyak yang nggak

		sesuai dengan yang membutuhkan. Apalagi fakta di lapangan banyak yang dapat karena dia saudara pegawai kelurahan yang notabene nya orang berkecukupan tetapi tetap dapat bantuan. Itu dari 1 RT gimana RT yang lain, dan apakah peran Ketua RT itu juga sudah sesuai? Ditinjau ulang ya pak, terimakasih
September	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 04 Sep 2021 Assalamualaikum sugeng ndalu pak Ini saya dari warga Wonosobo mau menanyakan soal bantuan BST itu kalau di link keterangan nya menerima pada bulan mei-juni tapi tidak ada undangan/keterangan dari petugas setempat itu bagaimana ya pak????
	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 08 Sep 2021 saya tiggal di wonosobo,binggung mau daftar blt umkm di daerah sya,pdahal di masa pndemi skrg ini sangat mmbutuhkan modal untuk mnunjang usaha servis hp sya,,mohon bantuanya trima kasih
	Infrastruktur Jalan	KABUPATEN WONOSOBO, 28 Sep 2021

	(DPUPR)	<p>Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan Watumalang, Kelurahan Krinjing</p> <p>Laporan: Beberapa faktor terjadinya kecelakaan : 1. Kelebihan muatan 2. Kurang fokus 3. Tikungan ekstrim 4. Jalan rusak. Ijin melaporkan @ganjar_pranowo @bupati.wonosobo @wonosobozone Di tempat ini sudah beberapa kali terjadi kecelakaan. Mohon tindak lanjut terkait perbaikan jalan. Karena sudah lama sekali jalan ini tidak tersentuh pembangunan. Terimakasih Lokasi : Perbatasan Kec. Mojotengah & Watumalang Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa Tengah</p>
Oktober	<p>Infrastruktur Jalan</p> <p>(DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 10 Oct 2021</p> <p>Wonosobo hadir. Minta perbaikan jalan dusun gambelok desa butuh kidul kecamatan kalikajr minta di perbaiki di aspal apa di beton pak</p>
	Informasi Bansos	KABUPATEN WONOSOBO, 14 Oct 2021

	(DINSOSPMD)	saya mau tanya irang yg dapat bantuan itu kriterianya kaya bagaimana,soalnya saya orang tidak mampu dan tidak dapat bantuan apa2,yg dapat malah orang yg mampu,trimakasih
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 21 Oct 2021 Lapor pak jalan perbatasan kecamatan watumalang, mojotengah kab wonosobo rusak parah mengakibatkan mobil maupun motor banyak yng terguling karna sudah sangt parah, 1 bulan memakan korban 3 mbil mohon untuk segera di tindk lanjuti pak ????
November	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 10 Nov 2021 Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan Kepil, Kelurahan Warangan Laporan: Jalan rusak parah dan berlubang, terlebih diguyur hujan bebatuan ikut arus air
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 12 Nov 2021

		<p>Alamat: Kabupaten/Kota wonosobo, Kecamatan kertek, Kelurahan Reco Laporan: ingin melapor terkait jalan rusak yang tak kunjung diperbaiki, karena sudah menimbulkan banyak korban bahkan dalam satu hari bisa terjadi kecelakaan lebih dari sekali. Terimakasih</p>
	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 17 Nov 2021</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota wonosobo, Kecamatan sapuran, Kelurahan sapuran Laporan: sepanjang jalan dari kertek sampai dengan sapuran rusak parah</p>
Desember	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 06 Dec 2021</p> <p>Lapor Pak, jalan rusak parah sekali dan berlubang sepanjang jalan raya wonosobo purworejo tepatnya di daerah sesudah melewati desa kertek hingga pertigaan simpang silento, kabupaten wonosobo. Mohon segera diperbaiki, terima kasih atas perhatiannya.</p>
	<p>Informasi Bansos</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 09 Dec 2021</p>

		(DINSOSPMD)	<p>ijin pak gub ...ada warga yang harusnya dapat bpnt tapi berhubung pas pilihan kades bukan sebagai pendukungnya lalu beras raskin tidak diberikan, sudah beberapa kali tidak menerima BPNT pak</p>
		<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 14 Dec 2021</p> <p>assalamualaikum wr.wb bpk gubernur yg terhormat saya mau melaporkan kondisi jalan di kecamatan kertek-sapuran-kepil sudah rusak sangat parah. mohon sekiranya bapak bisa survei jalan tersebut untuk melihat langsung bagaimana kondisi jalannya. sudah sangat parah dan membahayakan bagi pengguna jalan terutama dimalam hari. terima kasih.</p>
2022	Januari	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 31 Jan 2022</p> <p>Jalan rusak sangat sangat parah sudah lama banget sepanjang jalan kepil sampai hampir perbatasan Purworejo .kasian untuk warga dan masyarakat karna itu jalan akses antar kabupaten.. mohon segera di tangani</p>
		Informasi Bansos	KABUPATEN WONOSOBO, 08 Jan 2022

	(DINSOSPMD)	Kenapa bantuan atas nama yg terlampir tidak pernah menerima bantuan padahal sudah jelas terdaftar penerima bantuan
	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 09 Jan 2022 Maaf tolong update lagi bantuan sosial ditahun 2022 karena bantuan banyak yg salah sasaran terutama ibu saya yg seorang janda dan masih harus kerja demi membiayai adik saya yg yatim untuk sekolah tidak pernah dapat bantuan apa apa .dan banyak yg sudah mampu perekonomiannya dapat bantuan pkh maupun uang tolong pak ditindak lanjuti trima kasih
Februari	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 04 Feb 2022 Mohon ijin min ,, untuk jalan di wonosobo kebanyakan banyak berlubang , khususnya di jalur kec.kertek--selomerto , terkhusus lgi jalur sayangan sudungdewo ke Dermonganti adiwarno , yg katanya masuk jln propinsi ,,sudah di pantau dinas terkait beberapa

		kali, tpi sampai sekarg blm terealisasi ,, terimakasih *Orang bijak, taat bayar pajak*
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 24 Feb 2022 jalan rusak parah hampir tidak ada aspal atau beton yang menempel di jalan sekitaran jembatan sigaluh arah ke desa plodongan. mohon untuk segera di perbaiki. terimakasih
	Informasi Ketersediaan Minyak Goreng (DISDAGKOPUKM)	KABUPATEN WONOSOBO, 19 Feb 2022 Maaf pak mau bertanya, kami swoku pedagang kecil yang mmbutuhkan minyak goreng kenapa minyak goreng khususnya dipasar kertek sangat langka sekali walaupun ada harganya jg masih mahal per liter nya bisa mncapai 22 000 yg kemasan dan 21 000 per liter yg curah, dan kasihan juga petani kubis pak mosok harga kubis dsni 1000 rupiah per kilo g sebanding dgn biaya penanaman dan pngolahan mungkin itu dlu pak monggo bisa di carikan solusinya agar kami warga wonosobo khususnya tidak terbebani dgn kbutuhan yg berat terimakasih sebelumnya pak ganjar

Maret	<p>Informasi</p> <p>Ketersediaan Minyak Goreng (DISDAGKOPUKM)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 09 Mar 2022</p> <p>Salam sehat pak Ganjar Bagaimana ini kementrian perdagangan kok minyak goreng semakin susah dan mahal,saya penjual makanan kaki lima di wonosobo,saya mesti menghidupi 12 karyawan saya pak,tp kalau tiap hari harus mikir minyak goreng yang semakin langka kok perasaan saya jadi apatis ke pemerintah....sudah sejak bulan januari lho pak,saya mesti cari minyak dari satu toko ke toko lain,20 liter tiap hari saya harus ada itu minyak....kalau semakin susah bagaimana nasib kedepan para penjual makanan seperti saya,bagaimana pula nasib para pekerja pak. Maaf apa bila kata2 saya kurang berkenan mohon di maafkan Salam indonesia damai dan sejahtera</p>
	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 15 Mar 2022</p> <p>Arah jalan sapuran kalibawang ada longsor dan minta perbaikan jalan trimakasih ????</p>
	<p>Infrastruktur Jalan</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 16 Mar 2022</p>

	(DPUPR)	Jalan utama penghubung kecamatan watumalang dan mojotengah. Tepatnya di Desa krinjing, kecamatan Watumalang, kabupaten Wonosobo.
April	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 04 Apr 2022 Mau lebaran sedih pak ganjar,jalan di kampung rusak,susah di lewatin mobil,lokasi di kaliwiro,lamuk,kedunggong,jawa tengah,lamuk kedunggong yang rusak parah dari jaman dulu.
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 14 Apr 2022 Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan kepil, Kelurahan kepil Laporan: jl.propinsi wonosobo- purworejo rusak parah ,Tepatnya di kepil ,perbaikan cuma ditambal tambal lubang yg besar aj , baru 15hari dah lubang lagi .Tolong dikondisikan dinas terkait untuk pengaspalan total . Trimakasih
	Informasi Bansos (DINSOSPMD)	KABUPATEN WONOSOBO, 16 Apr 2022

		<p>Mikum pak.Gup ini dari wnosobo sapuran ngadikerso.Lapor kelurahan ngadikerso soal dna bansos dpt rp 600di potong 400 yg dpt 900 di potog 600 in gimna pk.Mikum pak.Gup ini dari wnosobo sapuran ngadikerso.Lapor kelurahan ngadikerso soal dna bansos dpt rp 600di potong 400 yg dpt 900 di potog 600 in gimna pk.Semalam dari sore nyampek pagi pj demo soal potongan uang bansos itu pkSemalam dari sore nyampek pagi pj demo soal potongan uang bansos itu pk</p>
Mei	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 11 May 2022</p> <p>Assalamualaikum pak ganjar maaf mengganggu istirahat bapak, saya suratno asal Karanganyar mau melaporkan jl .rusak yg ada di kab. Wonosobo, kec. mojotenAssalamualaikum pak ganjar maaf mengganggu istirahat bapak, saya suratno asal Karanganyar mau melaporkan jl .rusak yg ada di kab. Wonosobo, kec. mojotengah, desa derongisor, tlng di perbaiki pak saya setiap</p>

		<p>mudik kesana dari thn kemarin sama sekali sepanjang jl. Derongisor rusak parah n hampir setiap hari ada orang yg terjatuh n sangat disayangkan sekali karena desa itu terkena dampaknya n terkendala waktu setiap petani mau panen sayur yg mau di jual sangat sulit n biaya yg di keluarkan menjadi membengkak di karenakan jalanan yg sangat udah rusak parah pak, jd mohon di tindak lanjuti secepatnya pak, trimakasih atas perhatiannya.</p> <p>Wassalam wr. w</p>
	<p>Informasi Bantuan Perbaikan Rumah Dampak Bencana (DINSOSPMD)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 28 May 2022</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota wonosono, Kecamatan wadaslintang, Kelurahan somogede Laporan: nama saya yatini warga dusun kalianget desa somogede,saya sangat senang apa bila bapak gubernur bisa datang langsung untuk mensurve tempat rumah saya yang longsor(ambblas)...trimakasih????</p>
	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 24 May 2022</p>

		Jalannya becek bngt yaa. Lokasi jalan lamuk, Kaliwiro, Wonosobo
Juni	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 05 Jun 2022 Jalan rusak parah dijalur penghubung antara kecamatan Leksono dengan kecamatan Watumalang kabupaten Wonosobo. Mohon ditinjau Pak biar segera diperbaiki.
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	KABUPATEN WONOSOBO, 07 Jun 2022 Jalan raya leksono arah manggis rusak parah
	Infrastruktur Jalan (DPUPR)	Kondisi jalan di desa lamuk menuju pesodongan kecamatan kaliwiro kabupaten Wonosobo dengan panjang 1KM sudah lama mengalami kerusakan yang cukup parah. Apalagi pada saat musim hujan akan menimbulkan genangan air yang berpotensi menyebabkan pengendara sepeda motor akan terpeleset. Tidak menutup kemungkinan mobil yang melintas pun akan mengalami slip ban dan gasruk. Kondisi jalan ini sudah terjadi sejak 2009 yang lalu. Sejauh ini belum ada perhatian atau usaha perbaikan dari

		<p>pemerintah. Perbaikan hanya dilakukan oleh swadaya masyarakat. Dimana perbaikan tersebut tentunya tidak bisa maksimal. Keterbatasan sarana dan prasarana untuk perbaikan yang menyebabkan tidak maksimalnya perbaikan oleh swadaya masyarakat. Maka dari itu kami mohon bantuan atau perhatian dari Pemprov Jateng untuk memberikan solusi atas masalah ini. Karena yang saya tau jalan tersebut merupakan golongan jalan provinsi yang menghubungkan kabupaten wonosobo dan kabupaten kebumen.</p>
Juli	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 01 Jul 2022</p> <p>Jalan rusak , di Dusun Dempel ,Desa Dempel, kec Kalibawang, jalan rusak berlubang dan bergelombang , ada di beberapa titik ,5 titik yang parah 4 titik , kenapa saya melapor karna sudah lebih 5 tahun belim di perbaiki , bahkan sudah beberapa kali ada suwadaya masyarakat buat cor jalan , di Desa Dempel kususnya itu banyak home industri belcore</p>

		<p>yang sedang berjalan , tiap hari di lalui truk buat bawa bahan ataupun hasilnya kalau dari foto kurang jelas lubangnya, kadang kalau pesepeda motor yang kanan ke kiri , sebaliknya,terimakasih dan mohon maaf bila ada salah kat</p>
	<p>Ifrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 02 Jul 2022</p> <p>hallo kak mau menanggapi balasan konentar yang kak balas di ig pak ganjar alamat desa pesodongan kec. kaliwiro kab. wonosobo mau mengeluhkan jalan lokasi desa saya kak rusak parah banyak lubang bahkan ada sebagian jalan yg amblas. untuk perbaikan jalan biasanya di ambil dari iuran sopir2 atau warga setempat kak dana bukan dari pemerintah bertahun2 seperti ini rusak</p>

	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 02 Jul 2022</p> <p>Bismillah Selamat sore pak ganjar pak, saya Dani dari Kabupaten Wonosobo, izin lapor pak, jalan dari Kecamatan Kalikajar, Sapuran, Sampai perbatasan Purworejo rusak pak ganjar, mohon diperbaiki, karena jalan itu merupakan jalur alternatif masyarakat menuju Magelang & Jogja, sekaligus Bandara YIA. Terima kasih pak</p>
<p>Agustus</p>	<p>Informasi Bantuan Gamelan (Kabupaten Wonosobo)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 14 Aug 2022</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota Kabupaten Wonosobo, Kecamatan Kecamatan Selomerto, Kelurahan Kelurahan Kadipaten Laporan: dukuh klurahan belum memiliki gamelan keseniaan</p>
	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 15 Aug 2022</p> <p>Assalamualaikum pak selamat pagi pak Ganjar jalan d desa saya tepatnya kabupaten Wonosobo kecamatan Wadaslintang desa</p>

		<p>lancar sangat rusak parah bahkan mau keluar aja harus muter" jalan pada amblas dan jembatan" juga pada amblas cuman d ganti pake kayu kelapa itu pun masyarakat setempat yang memikirkan bahkan untuk d lalui aja susah, DPR Wonosobo bapak Maryono padahal orang sini juga dan dri awal menjabat sampai sekarang tidak pernah d pikirkan tidak seperti janjinya dulu malahan lebih memilih mengganti mobil nya yng tinggi dan empuk alias Pajero agar ttp nyaman d lalui meskipun jalan nya jelek paling susah lagi klo pas musim hujan susahnya minta ampun banyak ibu" sering jatuh padahal jalan ini menghubungkan antara Wadaslintang dan kebumen untuk jalan alternatif nya, Kabupaten Wonosobo Kec.wadaslintang Desa lancar pak, Jalan nya sangat rusak parah dan memprihatinkan</p>
	<p>Informasi Pendataan DTKS (DINSOSPMD)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 29 Aug 2022</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan Wonosobo, Kelurahan Jaraksari</p>

		<p>Laporan: selamat malam pak gubernur ganjar mohon dengan sangat agar data saya bisa terdaftar di DTKS karena saya sangat membutuhkan mengingat saya hidup sendiri dan menghidupi 2 anak masih kecil dan...agar saya dapat kis dan kip buat jaminan anak saya...mohon kiranya agar bisa segera ditindak lanjuti laporan saya ini mohon perhatian ya terimakasih?????????????</p>
September	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 05 Sep 2022</p> <p>Yellowolf Barker Lapor pak, katanya ini jln propinsi kok ky gini tepatnya di desa campursari dusun pelemburan kecamatan kejajar kabupaten Wonosobo, dari dulu skitar 35th jalan masih tetap begini, sama sekali tidak ada perhatian dari pemerintah daerah.</p> <p>Matur nuwun</p>
	<p>Keluhan Potongan Bansos (DINSOSPMD)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 06 Sep 2022</p> <p>Lapor pak gubernur. Sy pegiat sosial, sy mendapat laporan dari masyarakat terkait adanya pemotongan BLT sejak awal awal</p>

		<p>pandemi hingga skrg. Pemotongan ad yg mncapai 60? lebih. Terakhir anggaran blt dari pos bahkan sampai ditagih dirumah penerima manfaat oleh pemdes, dan yg baru dari 3 paket blt dana desa hanya dibagikan 1 paket dananya digunakan utk pesta kemerdekaan. Laporan lain beras raskin dijual pihak desa dan dananya tdk diberikan ke masyarakat. Mohon bantu kami dari praktek perampokan ini pak ganjar. Kasus yg didalangi kepala desa ini berdasarkan informasi bahkan melakukan praktek korupsi dan suap jual beli jabatan kadus. Informasi sy himpun dari laporan masyarakat dan BPD.mohon bantu kami. Trimakasih</p>
	<p>Informasi Bansos (DINSOSPMD)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 11 Sep 2022</p> <p>Assalamu'alaikum, Pk. Ganjar yg terhormat dengan ini saya mohon bantuannya agar diaftarkan sebagai Keluarga peserta program PKH diwilayah kami, dsn. Sumpet Rt. 03/02. Kel. Kepil. Kab. Wonosobo, besar harapan kami melalui usulan ini bisa ditanggapi dan</p>

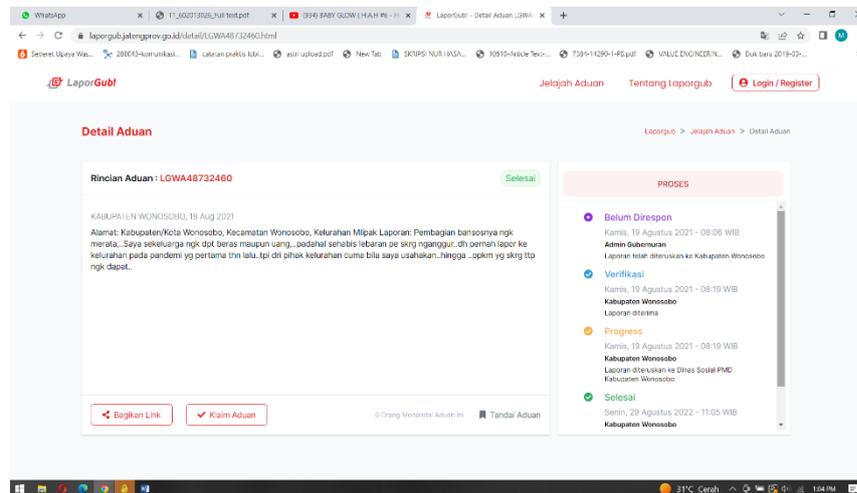
		<p>terdaftar program tersebut. Atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.</p> <p>Wasalamualaikum</p>
Oktober	<p>Infrastruktur Jalan</p> <p>(DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 16 Oct 2022</p> <p>jalan rusak.sangat bahaya klu lagi hujan jalan nya licin.mohon di tindak lanjutin pak gubernur ganjar.</p>
	<p>Infrastruktur Jalan</p> <p>(DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 27 Oct 2022</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota wonosobo, Kecamatan sapuran, Kelurahan sedayu</p> <p>Laporan: mohon segera dilakukan penambalan ulang jalan berlubang dari kalikajar sampai sapuran karena penambalan sebelumnya kurang maksimal sehari kehujaan sudah berlubang kembali.</p>
	<p>Infrastruktur Jalan</p> <p>(DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 15 Oct 2022</p> <p>Laporan Jalan Rusak di Kelurahan Kepil Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo. Sepanjang Jalan (salah satu akses jalan penghubung antar kabupaten Wonosobo -</p>

		<p>Purworejo)) kelurahan kepil 80% berlubang dan rusak membahayakan pengendara, sudah di tambal aspal tapi makin rusak dan percuma karena aspal dikerjakan ketika hujan dan kualitas aspal kurang baik. Kami mohon agar segera ditinjau dan diperbaharui kondisi aspal jalan kami. karna menurut kami dijalan tersebut kurang adanya perhatian lebih dari pihak yang terkait.</p>
November	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 09 Nov 2022</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota wonosobo, Kecamatan kalikajar, Kelurahan rejosari</p> <p>Laporan: terdapat banyak jalan berlubang di sepanjang jalan kalikajar arah sapuran</p>
	<p>Infrastruktur Jalan (DPUPR)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 26 Nov 2022</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota Wonosobo, Kecamatan kertek, Kelurahan Wringinanom</p> <p>Laporan: Jalan berlubang parah di arah Bongkotan Bojasari- Cendana Adiwarno</p>
	<p>Informasi Bansos (DINSOSPMD)</p>	<p>KABUPATEN WONOSOBO, 25 Nov 2022</p>

		<p>tolong dicek para pejabat desanya..karna saya sebagai warga yg ketika saya cek di kemensos.com yg seharusnya menerima bantuan,tapi kenyataannya tidak menerima selama beberapa kali..disini masih berlaku yg memilih lurah terpilih itu dinomor 1 kan..lalu banyak juga yg g jelas..contoh ATM bantuan PKH itu dipegang oleh pejabat desa,klo ditempat lain dipegang oleh penerima bantuan PKH..pokoknya banyak bantuan yg tidak sesuai jumlah/sasaran pak..tlong bantu disidak tentang bantuan?..jujur dri file yg saya lampirkan,saya sering masuk daftar bantuan tapi saya hanya menerima 1 bantuan yaitu bantuan PKH,itupun sudah bberapa bulan tidak ada kabar..mngkin banyak nasib warga yg seperti saya,tp mreka tidak tau harus bicara kemana..dengan atas nama kami warga,mangenyangkan perut pejabat desa..</p>
--	--	--

Sumber : Data Aduan portal Laporan Gubernur Agustus 2021-November 2022

3.1.1 Hasil Rekaman Aduan Masyarakat Kabupaten Wonosobo Agustus 2021-November 2022



- Verifikasi Kamis, 19 Agustus 2021 - 08:19 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diterima
- Progress
Kamis, 19 Agustus 2021 - 08:19 WIB Kabupaten Wonosobo Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Senin, 29 Agustus 2022 - 11:05 WIB Kabupaten Wonosobo. Penerima Bansos adalah yang terdaftar dalam DTKS, silahkan usulkan melalui Desa / Kelurahan agar bisa dimasukkan ke usulan DTKS.

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai *standar operation procedur*

yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan detail menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan memberikan arahan oleh pelapor.

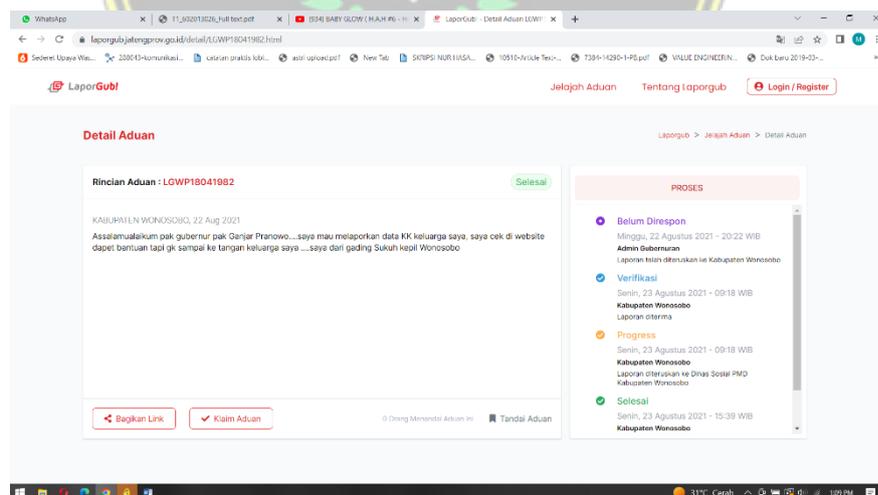
Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo. Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Dalam menyampaikan sebuah pesan melalui strategi komunikasi yang telah dirancang, maka perusahaan menggunakan sebuah pendekatan melalui ucapan salam, terimakasih, penyusunan pesan yang di dalamnya terdapat nilai-nilai yang dianut dalam menciptakan konsep strategi komunikasi. Adapun selain hasil analisis penulis, diperkuat dengan penjelasan Mas Asep, sebagai Admin monitoring program LaporanBup!

“Dalam nyusun pesannya juga harus diperhatiin bar, pertama salam terus pesan pelapor ini harus detil juga, baru di verifikasi pesannya ke OPD yang terkait di dalam laporan aduan itu. Kadang ada yang laporannya kurang mengenakan dari kita tetap harus salam dan menyusun pesannya yang baik. Dari kita juga media promosine lapor bup ini dari stiker yang ditemelin di tiang atau tembok agar orang orang Wonosobo tau, ada juga baliho di Binangun itu, sama spanduk juga” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 1 Rekaman aduan 18 Agustus 2021



- Verifikasi

Senin, 23 Agustus 2021 - 09:18 WIB Kabupaten Wonosobo. Laporan diterima

- Progress

Senin, 23 Agustus 2021 - 09:18 WIB Kabupaten Wonosobo. Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo

- Selesai

Senin, 23 Agustus 2021 - 15:39 WIB Kabupaten Wonosobo.

Jawaban dari Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo : "Aduan sudah mendapat tindak lanjut langsung kepada pelapor" terimakasih

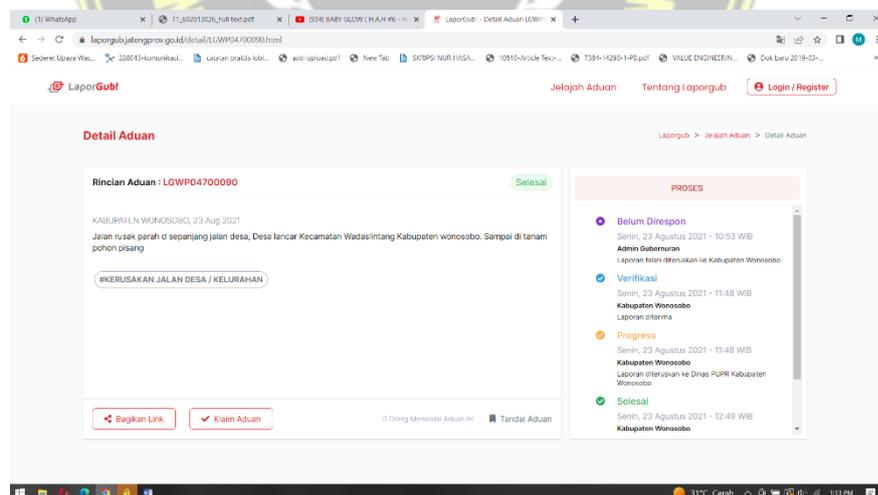
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati!

Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo . Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada Laporan! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 2 Rekaman Aduan 22 Agustus 2021



- Verifikasi

Senin, 23 Agustus 2021 - 11:48 WIB Kabupaten Wonosobo

Laporan diterima

- Progress

Senin, 23 Agustus 2021 - 11:48 WIB Kabupaten Wonosobo.

Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo

- Selesai

Senin, 23 Agustus 2021 - 12:49 WIB Kabupaten Wonosobo.

Jawaban dari Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo sbb ; "Tahun ini belum dapat anggaran diruas tersebut. Jembatan rusak di ruas tersebut juga blm bisa ditangani, namun telah diusulkan dlm APBD 2022." Terimakasih

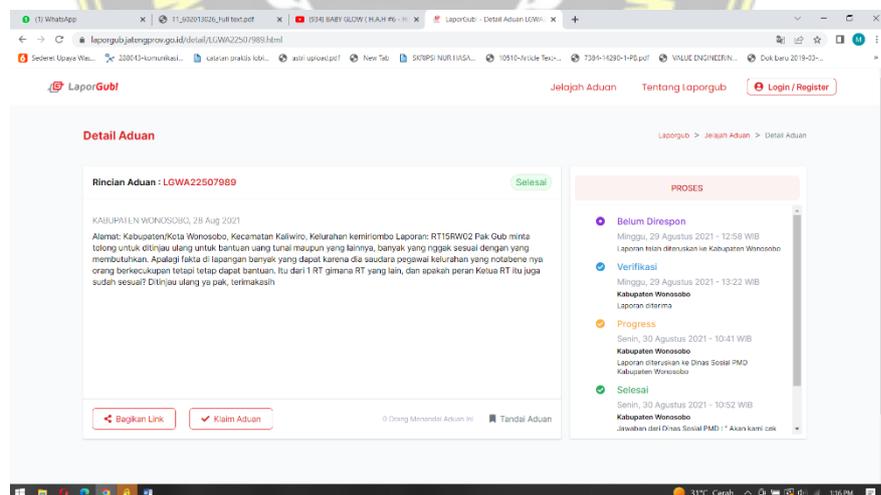
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation prosedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin laporan bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Laporan Bupati!

Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo . Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada Laporan! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 3 Rekaman aduan 23 Agustus 2021



- Verifikasi

Minggu, 29 Agustus 2021 - 13:22 WIB Kabupaten Wonosobo.

Laporan diterima

- Progress

Senin, 30 Agustus 2021 - 10:41 WIB Kabupaten Wonosobo.

Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo

- Selesai

Senin, 30 Agustus 2021 - 10:52 WIB Kabupaten Wonosobo.

Jawaban dari Dinas Sosial PMD : " Akan kami cek dan kita pantau usulannya. Namun sebenarnya ada peran RT dalam musyawarah Desa, bisa melakukan usulan hapus atau masuk dalam DTKS" Terimakasih

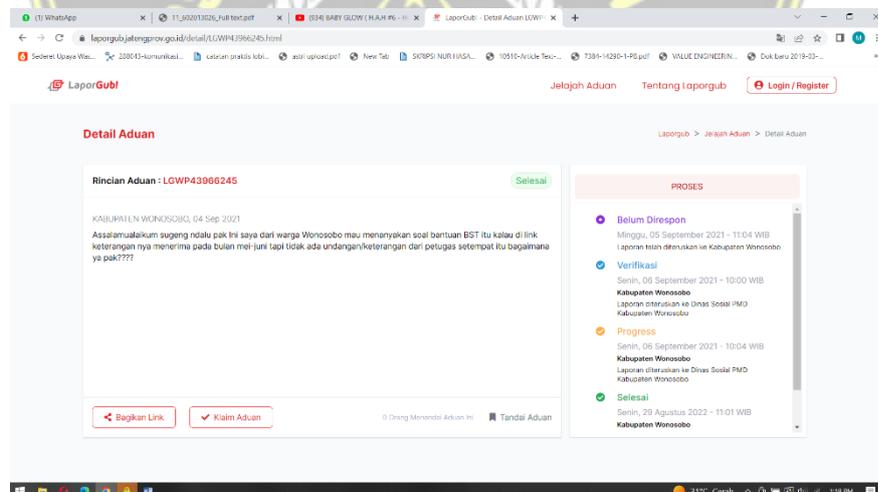
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo . Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November

2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LapoBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekaman, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 4 Rekaman Aduan 28 Agustus 2021



- Verifikasi

Senin, 06 September 2021 - 10:00 WIB Kabupaten Wonosobo.

Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo

- Progress

Senin, 06 September 2021 - 10:04 WIB Kabupaten Wonosobo.

Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo

- Selesai

Senin, 06 September - 11:01 WIB Kabupaten Wonosobo.

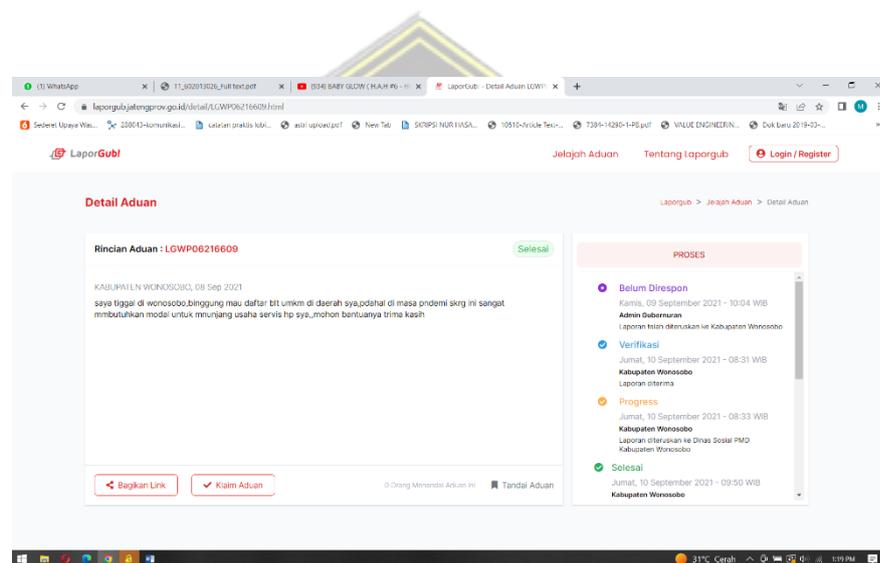
Mohon untuk mencantumkan Nama, NIM, dan alamat untuk pengecekan atau bisa datang langsung ke Kantor DinsosPMD Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan memberikan arahan dengan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo . Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 5 Rekaman Aduan 4 September 2021



- Verifikasi
 Jumat, 10 September 2021 - 08:31 WIB Kabupaten Wonosobo
 Laporan diterima
- Progress
 Jumat, 10 September 2021 - 08:33 WIB Kabupaten Wonosobo
 Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo
- Selesai
 Jumat, 10 September 2021 - 09:50 WIB Kabupaten Wonosobo

Jawaban Dinas Perindagkop UMKM Kabupaten Wonosobo sbb : Bahwa program Bantuan Bagi Pelaku Usaha Mikro (BPUM) di lanjutkan di tahun 2021. BPUM bagi UKM sebesar Rp. 1.200.000 berbeda dengan tahun 2020

Adapun persyaratan : 1. Tidak mempunyai pinjaman KUR di Perbankan

Harus memenuhi persyaratan : 1. Warga Negara Indonesia 2. Memiliki KTP elektronik 3. Memiliki usaha mikro produktif di buktikan dengan surati izin usaha. 4. Bukan ASN, TNI, Polri, Pegawai BUMN dan BUMD

Prosedur pengajuan calon penerima BPUM

1. calon penerima BPUM mendaftarkan diri ke pada pengusul BPUM, melalui link <https://bit.ly/FormulirBPUMSeptember2021Wonosobo>
2. Setelah mengisi link *di Wajibkan* menyerahkan dokumen berupa fc. KTP, fc. KK, fc IUMK dan NIB / Surat keterangan usaha dari desa di serahkan ke *Dinas Perdagangan Koperasi UKM* kabupaten Wonosobo. *Pengumpulan berkas paling lambat 1x24 jam setelah pengisian online (link).*
- *Pendaftaran *ditutup* sampai tanggal *13 September 2021* pukul 16.00 wib Dinas perdagangan koperasi UKM kab. Wonosobo sifatnya hanya mengusulkan, lolos dan tidaknya semua keputusan dari kementerian pusat. Nur Mardjaban +628122591305 Zulfahmi +6285878758855 Denta +6281215702707 Hartono +6285328628006 Windy +6285729341931

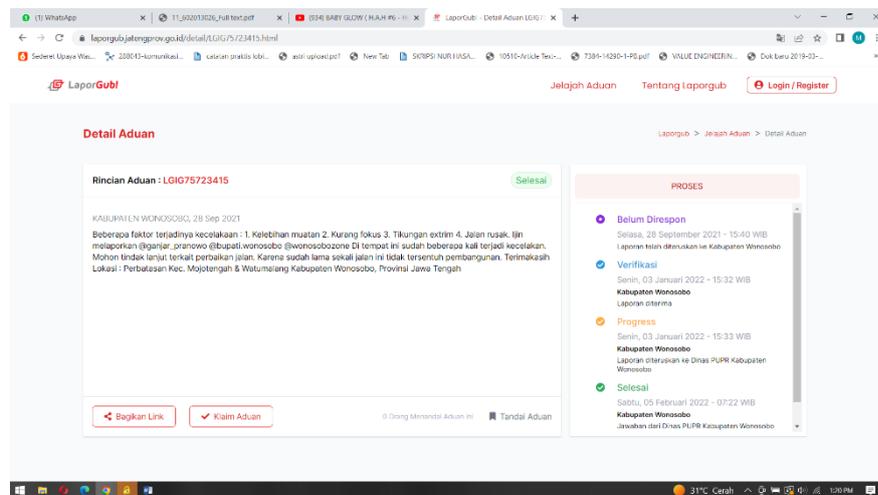
Berdasarkan hasil dari proges aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13

tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut meneruskan pesan kepada Dinas Perindagkop UMKM Kabupaten Wonosobo merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan langsung memberikan arahan dengan menindak lanjuti aduan kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo. Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 6 Rekaman Aduan 8 September 2021



- Verifikasi
Selasa, 28 September 2021 - 12:00 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima
- Progress
Rabu, 29 September 2021 - 11:05 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Senin, 29 Agustus 2022 - 10:53 WIB Kabupaten Wonosobo
Dalam waktu dekat, kebutuhan tersebut belum dapat terakomodir. Akan diprioritaskan dalam penanganan perbaikan infrastruktur berikutnya di Kabupaten Wonosobo.

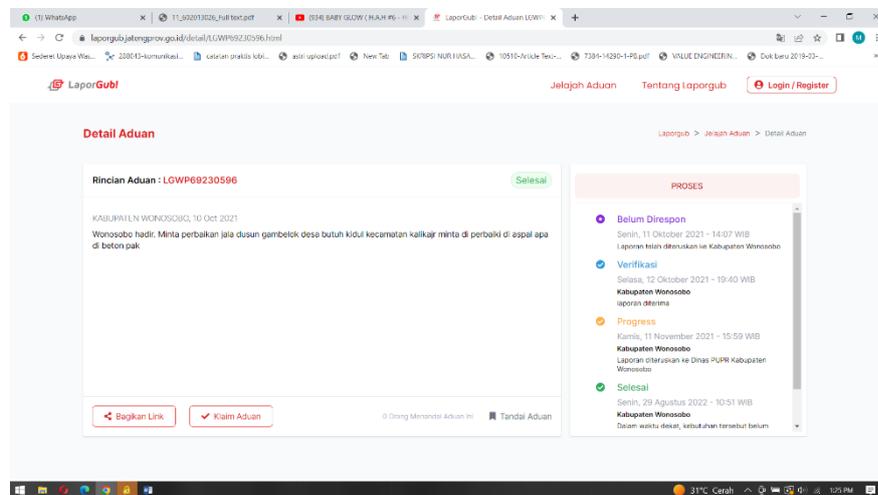
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation prosedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13

tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo. Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 7 Rekaman Aduan 28 September 2021



- Verifikasi
Selasa, 12 Oktober 2021 - 19:40 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima
- Progress
Kamis, 11 November 2021 - 15:59 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Senin, 29 Agustus 2022 - 10:51 WIB Kabupaten Wonosobo
Dalam waktu dekat, kebutuhan tersebut belum dapat terakomodir. Akan diprioritaskan dalam penanganan perbaikan infrastruktur berikutnya di Kabupaten Wonosobo.

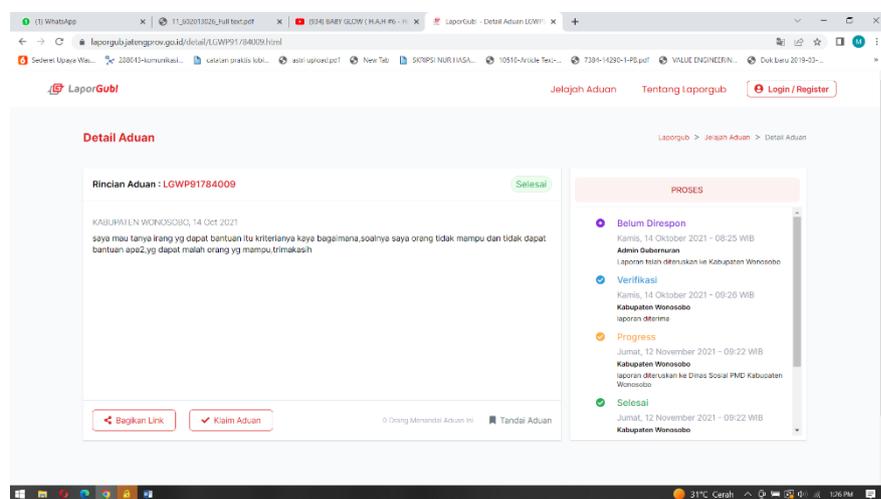
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation prosedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13

tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo. Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 8 Rekaman Aduan 10 Oktober 2021



- Verifikasi
Kamis, 14 Oktober 2021 - 09:26 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima
- Progress
Jumat, 12 November 2021 - 09:22 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Jumat, 12 November 2021 - 09:22 WIB Kabupaten Wonosobo
jawaban Dari Dinas Sosial PMD : Untuk program penanganan kemiskinan,
berupa pemberian bantuan sosial baik berupa uang maupun barang
dipersyaratkan bahwa ybs masuk dalam DTKS, Jika ybs blm terdaftar di
dalam DTKS bisa menghubungi pemerintahan desa/kel setempat untuk
diusulkan kedalam DTKS melalui musdes/muskel Terimakasih

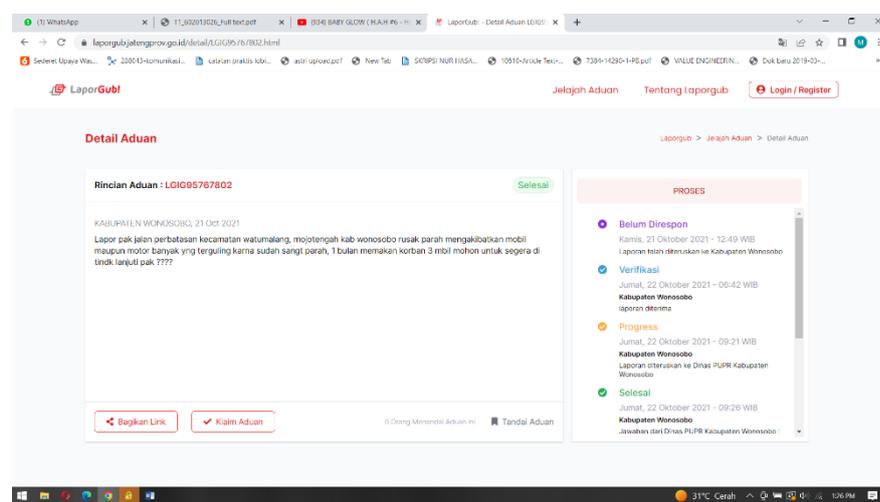
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang

diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan memberikan arahan dengan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo . Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 9 Rekaman Aduan 14 Oktober 2021

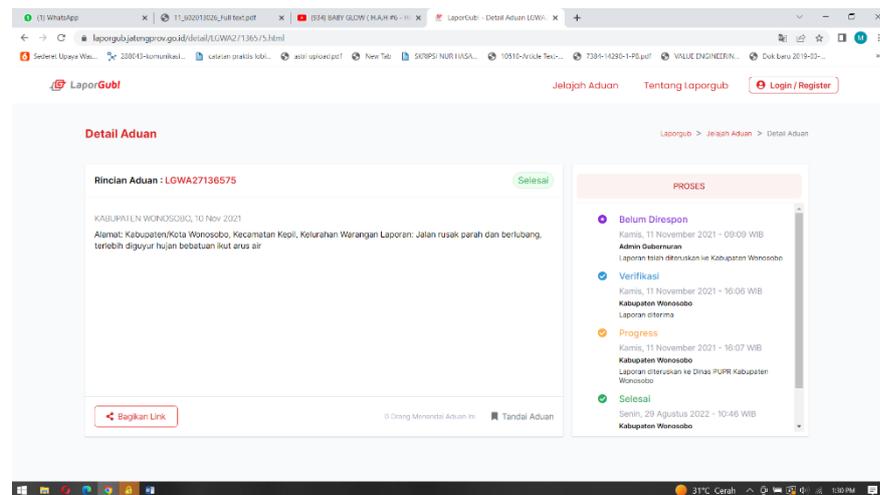


- Verifikasi
Jumat, 22 Oktober 2021 - 06:42 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima
- Progress
Jumat, 22 Oktober 2021 - 09:21 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Jumat, 22 Oktober 2021 - 09:26 WIB Kabupaten Wonosobo
Jawaban dari Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo : Usulan tentang hal tersebut telah masuk ke kami beberapa waktu yang lalu. Dan tepatnya sekitar bulan juli dan agustus yang lalu kerusakan jalan kategori ringan dan sedang tepatnya di dusun bulu lawang telah ditangani oleh dinas terkait melalui program pemeliharaan jalan. Adapun untuk penanganan kerusakan

berat belum memungkinkan ditangani dengan pemeliharaan, akan tetapi harus dengan kegiatan khusus penanganan jalan, dan kami akan memprioritaskan betul area Krinjing-Deroduwur untuk segera ditangani. Menjalankan program Wonosobo Maer dengan infrastruktur layak masih menjadi komitmen kami, walaupun dengan keterbatasan yang ada, kami tetap berupaya seoptimal mungkin untuk menangani permasalahan infrastruktur di Wonosobo tercinta ini.

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Gambar 3. 10 Rekaman Aduan 21 Oktober 2021



- Verifikasi
Kamis, 11 November 2021 - 16:06 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diterima
- Progress
Kamis, 11 November 2021 - 16:07 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Senin, 29 Agustus 2022 - 10:46 WIB Kabupaten Wonosobo
Ada pekerjaan pengadaan langsung di ruas jalan no. 173 Beran - Rimpak
Penanganan Pen Sheet Panjang : 329 m, Lebar : 3 m

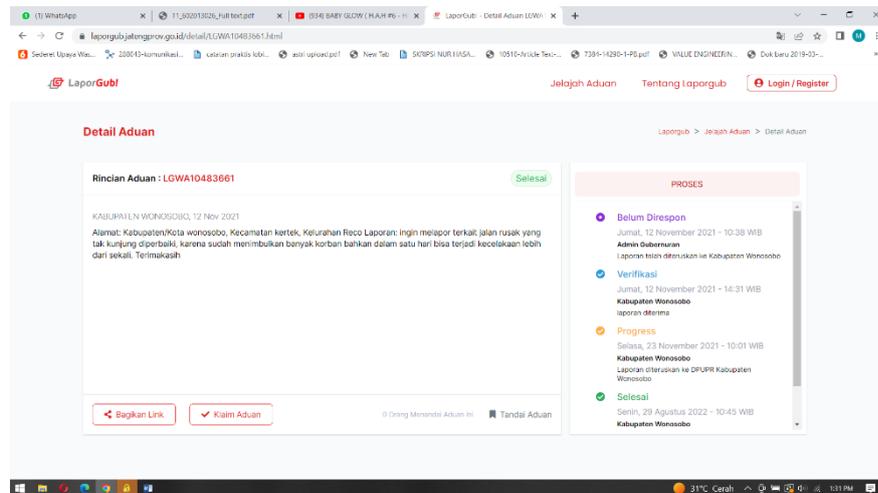
Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation prosedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor

bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan terlambat. Pesan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor dengan memberitahukan adanya pekerjaan ruas jalan di lokasi tersebut.

Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Lapor Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo. Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Gambar 3. 11 Rekaman Aduan 10 November 2021

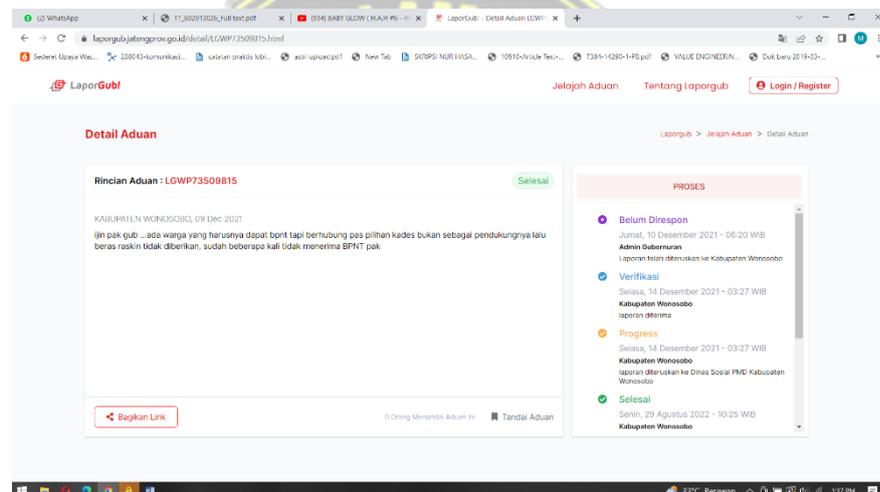


- Verifikasi
 Jumat, 12 November 2021 - 14:31 WIB Kabupaten Wonosobo
 laporan diterima
- Progress
 Selasa, 23 November 2021 - 10:01 WIB Kabupaten Wonosobo
 Laporan diteruskan ke DPUPR Kabupaten Wonosobo
- Selesai
 Senin, 29 Agustus 2022 - 10:45 WIB Kabupaten Wonosobo
 Merupakan jalan provinsi sehingga penanganan dilakukan oleh Balai
 Pelaksana Teknis Jalan Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation prosedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor

bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan terlambat. Pesan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor dengan memberitahukan adanya pekerjaan ruas jalan di lokasi tersebut.

Gambar 3. 12 Rekaman Aduan 12 November 2021



- Verifikasi

Selasa, 14 Desember 2021 - 03:27 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima

- Progress

Selasa, 14 Desember 2021 - 03:27 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo

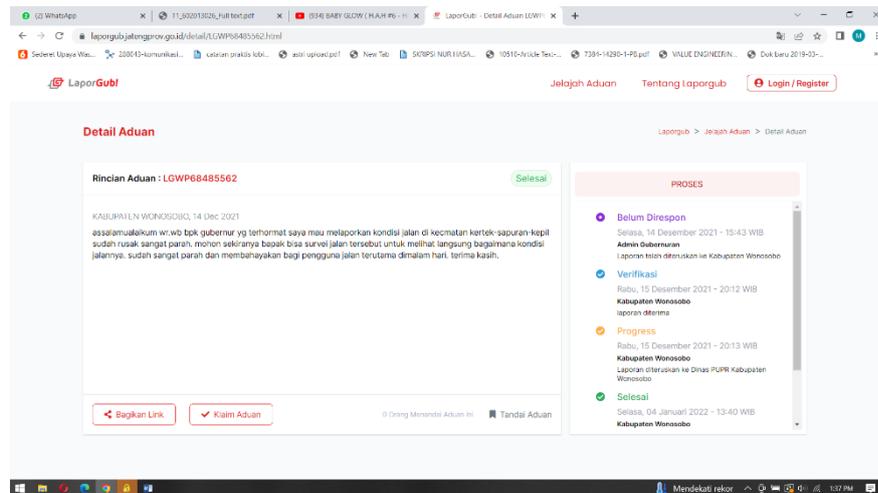
- Selesai

Senin, 29 Agustus 2022 - 10:25 WIB Kabupaten Wonosobo

Terimakasih, terkait dengan aduan Saudara kami sampaikan bahwa kami kesulitan untuk melakukan pengecekan di lapangan karena tidak disertai data dukung yang lengkap. Perlu kami sampaikan juga bahwa penerima bansos sembako mempunyai kartu KKS sebagai alat untuk pengambilan bansos di e-Warong, dan belum tentu semua warga kurang mampu adalah penerima Bansos Sembako jika belum masuk dalam BNBA Sembako . Dan jika benar warga yang Saudara maksud belum mendapatkan bantuan dan memang layak untuk diusulkan, silakan hubungi ke Pemerintah Desa/Kel untuk diusulkan ke DTKS . Untuk pengecekan data penerima bansos sembako bisa langsung datang ke Dinsospmd.

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin laporan bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan memberikan arahan dengan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Gambar 3. 13 Rekaman Aduan 9 Desember 2021

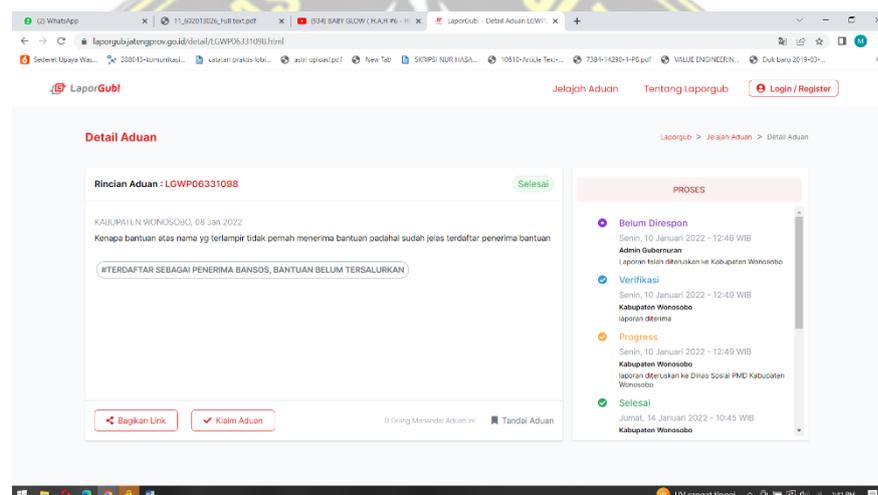


- Verifikasi
Rabu, 15 Desember 2021 - 20:12 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima
- Progress
Rabu, 15 Desember 2021 - 20:13 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo
- Selesai
Selasa, 04 Januari 2022 - 13:40 WIB Kabupaten Wonosobo
Mohon maaf untuk penanganan perbaikan jalan dilakukan oleh Bina Marga Provinsi, dari DPU kabupaten Wonosobo sendiri sudah melakukan koordinasi dengan Bina Marga Provinsi untuk menyampaikan tentang perbaikan kondisi jalan. Terima Kasih

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur

yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan terlambat. Pesan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Gambar 3. 14 Rekaman Aduan 14 Desember 2021



- Verifikasi
Senin, 10 Januari 2022 - 12:49 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diterima
- Progress
Senin, 10 Januari 2022 - 12:49 WIB Kabupaten Wonosobo
laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo
- Selesai

Jumat, 14 Januari 2022 - 10:45 WIB Kabupaten Wonosobo

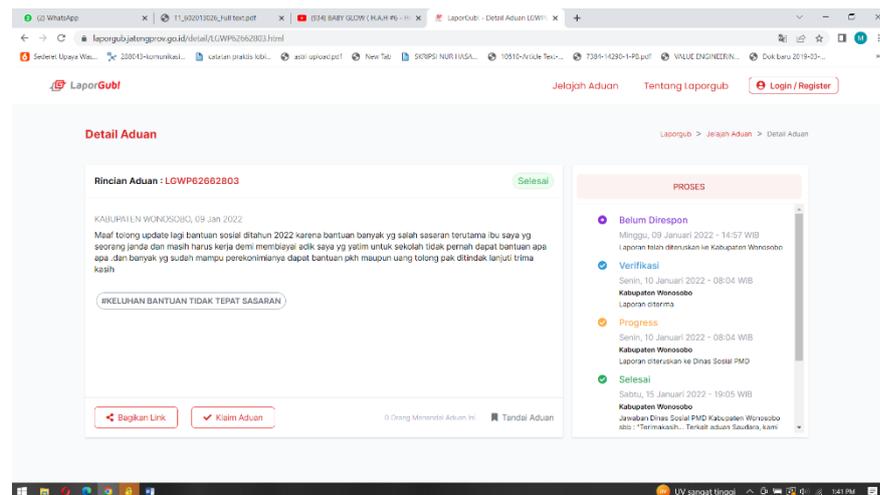
Jawaban dari Dinas Sosial PMD sbb : "Terimakasih...terkait dengan aduan saudara, kami sudah melakukan pengecekan melalui sistem sesuai data sebagaimana terlampir di aduan, ditemmukan bahwa a.n SUGINEM tersebut adalah SUGINEM dengan alamat Dusun Binangun RT 14 RW 04 Desa Binangun, ybs adalah KPM Bansos program Sembako, dan berdasarkan laporan agen atas nama tsb sudah melakukan transaksi pencairan bantuan, selain pengecekan melalui sistem kami juga melakukan cek lapangan yang dilakukan oleh TKSK dan Perangkat desa setempat, bahwa di Desa Binangun juga ditemukan nama yang sama yaitu SUGINEM yang beralamat di Dsn Lengkong Kidul RT 45 RW 12 dan ybs bukan penerima bansos sembako. Berdasarkan hasil klarifikasi dengan pelapor, yang dimaksudkan suginem adalah SUGINEM yang beralamat di Lengkong Kidul rt 45 dan RW 12, bukan SUGINEM sebagaimana terlampir"

Terimakasih

Berdasarkan hasil dari progres aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation prosedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP,memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan

tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan memberikan arahan dengan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Gambar 3. 15 Rekaman Aduan 8 Januari 2022

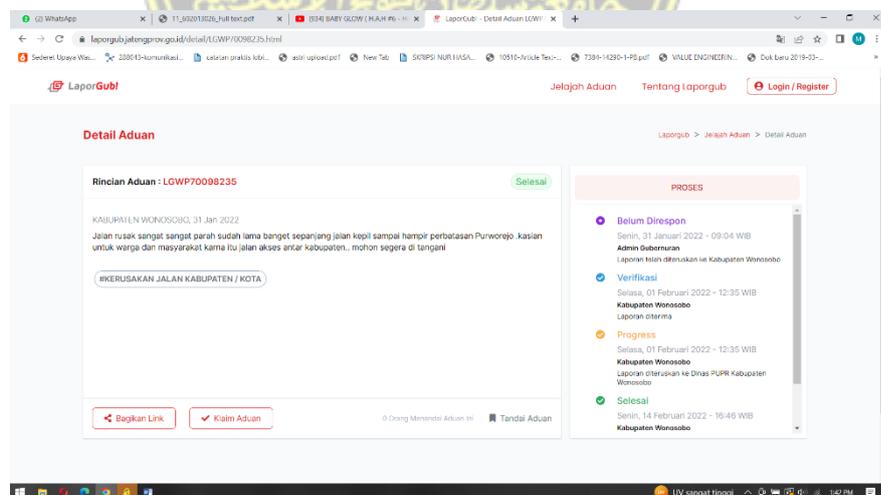


- **Verifikasi**
Senin, 10 Januari 2022 - 08:04 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diterima
- **Progress**
Senin, 10 Januari 2022 - 08:04 WIB Kabupaten Wonosobo
Laporan diteruskan ke Dinas Sosial PMD
- **Selesai**
Sabtu, 15 Januari 2022 - 19:05 WIB Kabupaten Wonosobo
Jawaban Dinas Sosial PMD Kabupaten Wonosobo sbb : "Terimakasih...
Terkait aduan Saudara, kami bisa membantu cek datanya terlebih dahulu, apakah sudah masuk dalam DTKS atau belum. Seandainya belum masuk DTKS, silakan untuk mengajukan ke desa/kelurahan setempat untuk

dimasukkan ke DTKS, karena DTKS ini merupakan data dasar yang digunakan oleh Pemerintah dalam menentukan calon penerima manfaat bantuan sosial." Terimakasih

Berdasarkan hasil dari proses aduan hingga respon Dinas sosial PMD kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP, memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh Dinsos yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan tersebut dengan cepat menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami, dan memberikan arahan dengan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Gambar 3. 16 Rekaman Aduan 9 Januari 2022



- Verifikasi

Jumat, 04 Februari 2022 - 15:18 WIB Kabupaten Wonosobo

laporan diterima

- Progress

Selasa, 08 Februari 2022 - 11:06 WIB Kabupaten Wonosobo

Laporan diteruskan ke Dinas PUPR Kabupaten Wonosobo

- Selesai

Senin, 14 Februari 2022 - 16:44 WIB Kabupaten Wonosobo

Terimakasih atas laporan/ Informasinya, akan segera di tindak lanjuti setelah proses Pengadaan selesai.

Berdasarkan hasil dari proges aduan hingga respon Dinas PUPR kabupaten Wonosobo sudah menindak lanjuti aduan yang masuk tanpa ada aduan yang diarsipkan maupun ditunda dan menjalankan sesuai standar operation procedur yang berlaku. SOP berdasarkan pada UU Perbub No 36 Tahun 2021, Pasal 13 tentang Mekanisme Pengelolaan Aduan Masyarakat. Pada tahap ini Admin lapor bupati oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sudah sesuai SOP,memverifikasi aduan diterima secara cepat dan meneruskan pesan kepada dinas terkait. Proses penyelesaian oleh DPUPR yang berkaitan dengan aduan tersebut merespon aduan terlambat. Pesan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami dan langsung menindak lanjuti kepada pelapor.

Gambar 3. 17 Rekaman Aduan 31 Januari 2022

3.2 STRATEGI KOMUNKASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH ADMIN TPPM KABUPATEN.



BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

Peneliti pada bab ini akan melakukan analisis strategi komunikasi yang didapatkan dari hasil analisis rekaman aduan Lapor Bupati Wonosobo pada bab sebelumnya. Pesan aduan yang ditemukan oleh penulis dikaitkan dengan teori yang ada. Pada bab IV akan disajikan pembahasan mengenai pesan aduan Masyarakat Kabupaten Wonosobo.

Konsep strategi komunikasi Pemerintahan Kabupaten Wonosobo terutama pada portal proqramnya LaporBup! adalah continuous improvement follow up. Strategi merupakan sebuah bentuk rancangan atau konsep yang dibuat untuk mengelola program-program yang ada dan rancangan tersebut dibentuk oleh instansi ataupun instansi. Selain itu, strategi yang ada di instansi ini dapat dikatakan sebagai sebuah perencanaan. Karena, di dalam strategi terdapat rancangan yang akan dilakukan oleh instansi, sekaligus merancang bagaimana taktik atau implementasi yang akan dijalankan dalam mengelola sebuah proses atau program.

Dengan kemajuan teknologi saat ini, pastinya Pemerintahan juga membawa perubahan sebagai bentuk *E-Goverenment*, Pemerintahan Kabupaten Wonosobo menggunakan strategi komunikasi di bagian penanganan keluhan Masyarakat Wonosobo. Strategi tersebut dipilih berdasarkan pada alasan bahwa strategi komunikasi continuous improvement, sifatnya adalah mengedepankan kaizen. Kaizen merupakan perbaikan berkelanjutan pada setiap aspek yang dikeluhkan oleh pelanggan, mulai dari metode penyampaian informasi (komunikasi) samapi dengan

tahap-tahap perancangan yang akan dilakukan dan menggunakan media apa saja yang digunakan dalam bentuk program-program yang ditujukan kepada pelanggan. Pengertian lainnya Handling customer complaint memiliki beberapa tahapan atau alur yang dijalankan, yaitu survey customer satisfaction level, in-depth interview, focus group discussion, reporting, dan evaluasi.

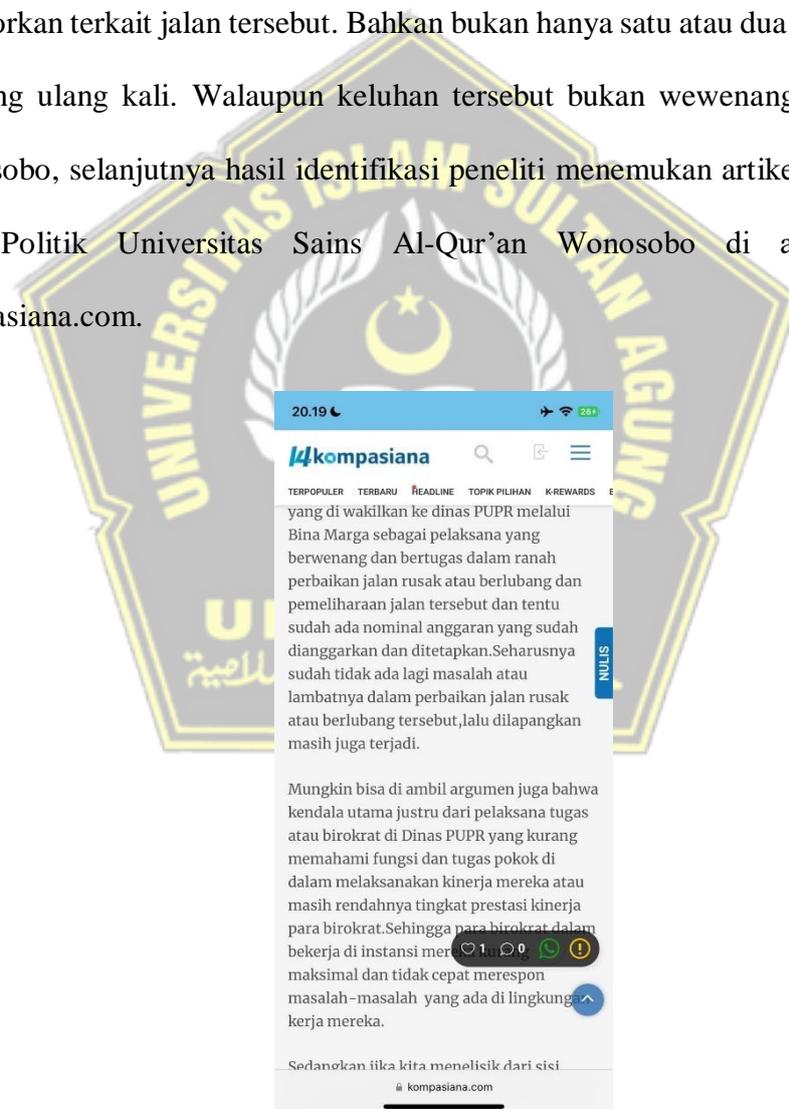
4.1 Prosedur Penanganan Keluhan

Keluhan (aduan) masyarakat di kabupaten Wonosobo merupakan bentuk penerapan pengawasan dari masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat kabupaten Wonosobo yang disampaikan oleh masyarakat kabupaten Wonosobo. baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis yang diberikan oleh penyedia pelayanan yaitu Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Wonosobo. Bidang komunikasi inilah yang membawahi program keluhan masyarakat Wonosobo. Program keluhan tersebut yaitu program Laporan Bupati. Pada program ini aduan disampaikan oleh masyarakat melalui SMS, Whatsaap (WA) 082327733373, website (Laporbupati.wonosobokab.go.id), Instagram (Lapor Bupati Wonosobo), Facebook (FB) Lapor Bupati Wonosobo, Twitter (@LaporBupWSB), Sistem Lapor, Sistem LaporGub!. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti, ada beberapa keluhan yang masuk serta pengelolaannya, diantaranya adalah:

1. Keluhan Jalan Rusak

Keluhan yang didasari karena pengetahuan masyarakat terkait dengan tugas dan wewenang pemerintah kabupaten Wonosobo masih minim, dengan minimnya

pengetahuan tersebut. Masyarakat banyak mengeluhkan terkait permasalahan di Wonosobo yang bukan wewenang pemerintah kabupaten Wonosobo. Seperti keluhan jalan rusak. Banyaknya jalan rusak di Wonosobo membuat masyarakat membuat keluhan pada pemerintah kabupaten Wonosobo terkait hal tersebut. Padahal seharusnya hal tersebut bukan wewenang dari pemerintahan kabupaten Wonosobo. Seperti contohnya Jl. Sapuran-Purworejo, masyarakat banyak melaporkan terkait jalan tersebut. Bahkan bukan hanya satu atau dua kali saja tetapi berulang ulang kali. Walaupun keluhan tersebut bukan wewenang dari Pemkab Wonosobo, selanjutnya hasil identifikasi peneliti menemukan artikel Kapri Yanto Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo di akses melalui Kompasiana.com.



Gambar 4. 1 Artikel Kapri Yanto Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo

Dikatakan dalam artikel “ Dinas PUPR melalui Bina Marga sebagai pelaksana yang berwenang dan bertugas dalam ranah perbaikan jalan rusak atau berlubang dan pemeliharaan jalan tersebut tentu sudah ada nominal anggaran yang sudah ditetapkan. Seharusnya sudah tidak ada lagi masalah lambatnya dalam perbaikan jalan rusak atau berlubang, lalu dilapangan masih sering terjadi.

Argumen Kapri Yanto bahwa kendala utama justru dari pelaksana tugas Dinas PUPR yang kurang memahami fungsi dan tugas pokok di dalam melaksanakan kinerja atau masih rendahnya tingkat prestasi kinerja para birokrat. Tidak cepat merespon masalah-masalah yang ada di lingkungan kerja mereka. Sumber :

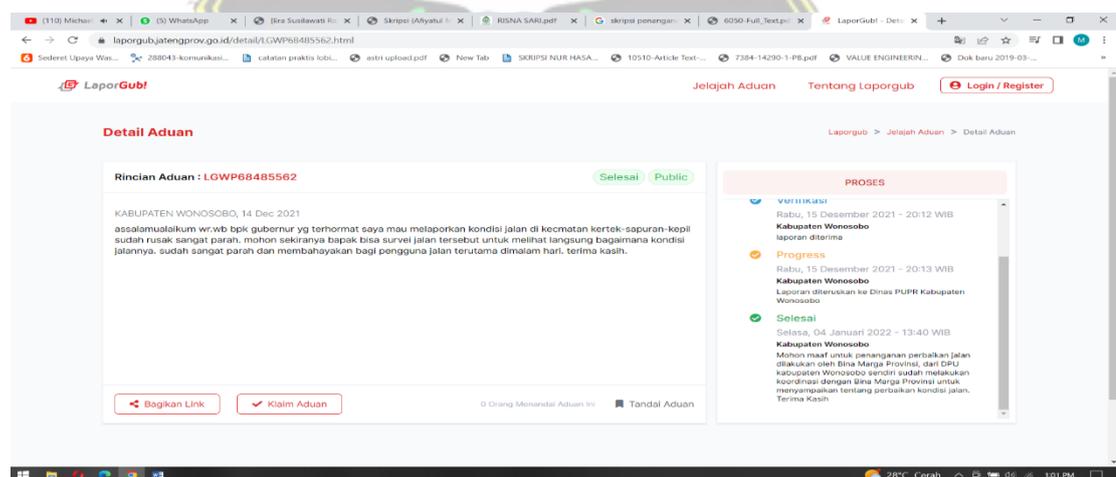
(<https://www.kompasiana.com/kapriyanto8011>) diakses Sabtu, 4 Februari 2023 , pukul 20:36

Sudah jelas adanya indikasi penurunan Image Lembaga Pemda Wonosobo khususnya Dinas PUPR dari artikel Kapriyanto. Pada akhirnya, masalah yang diangkat oleh peneliti tentang pengaduan keluhan masyarakat khususnya masalah Infrastruktur Jalan sesuai penggunaan teori Image Restoration.

DISKOMINFO bersama dengan pihak terkait tetap memberikan respon terhadap permasalahan tersebut, pada keluhan tersebut administrator melakukan prosedur pengelolaan diantaranya adalah berlaku adil, selesaikan dengan segera, pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan. Berlaku adil, bersikap adil ini merupakan salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada publik (Mulyadi, 2016: 229).

Hal ini sesuai dengan tindakan yang diambil oleh diskominfo dalam menangani keluhan ini, Walaupun keluhan terkait jalan rusak itu bukan merupakan wewenang dari kabupaten Wonosobo, pemerintah tetap memberikan respon dan tindakan. Ketegasan respon yang diberikan oleh admin yaitu ketegasan dalam memberikan respon yang mengandung informasi bahwa jalan rusak tersebut bukan merupakan wewenang dari pemkab Wonosobo. Selesaikan Keluhan dengan segera, maksud dari selesaikan keluhan dengan segera adalah pemegang tanggung jawab tidak boleh membiarkan pengaduan atau keluhan menjadi berlarut larut atau bahkan membuatnya semakin memanas. Tidak adanya tindakan atau keterlambatan dalam menindaklanjuti suatu keluhan akan membuat keluhan itu memburuk (Mulyadi, 2016: 230).

Adapun hasil rekaman aduan melalui sistem portal aduan LaporGub! Pada tanggal 14 Desember 2021



**Gambar 4. 2 hasil rekaman aduan melalui sistem portal aduan LaporGub!
Pada tanggal 14 Desember 2021**

Hal ini sesuai dengan tindakan yang dilakukan oleh admin lapor bupati, admin selalu merespon keluhan yang masuk, walaupun laporan keluhan yang dilaporkan adalah keluhan yang sama. selain itu juga laporan tersebut dilaporkan oleh pelapor secara beberapa kali. Setiap keluhan akan langsung direspon oleh admin lapor bupati dengan memberikan jawaban “Laporan sedang diproses”. Dengan memberikan respon permintaan maaf dan menindak lanjuti memproses aduan kepada Bina Marga Provinsi, diharapkan dapat menghindari situasi yang memanas yang justru akan membuat persepsi yang tidak tidak terkait dengan kerja pemkab. Karena pada dasarnya masyarakat kurang paham akan kewenangan pemkab itu sendiri. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidakehatan berfikir. Adapun hasil wawancara peneliti saat magang di Diskominfo kepada Admin LaporBupati Wonosobo dengan Mas Asep pada tanggal 8 Desember 2022.

Keluhan aduan terbanyak masyarakat Wonosobo, tentang jalan rusak bar. Tapi ga semua jalan di wonosobo itu wewenangnya pemkab, kayak jalan kertek-purworejo itu jalan Provinsi, jadi yang punya wewenang Gubernur yang menindak lanjuti. Walaupun ada yang ngadu tentang jalan Sapuran rusak parah, kita tetap usahain proses ke pusat (provinsi).

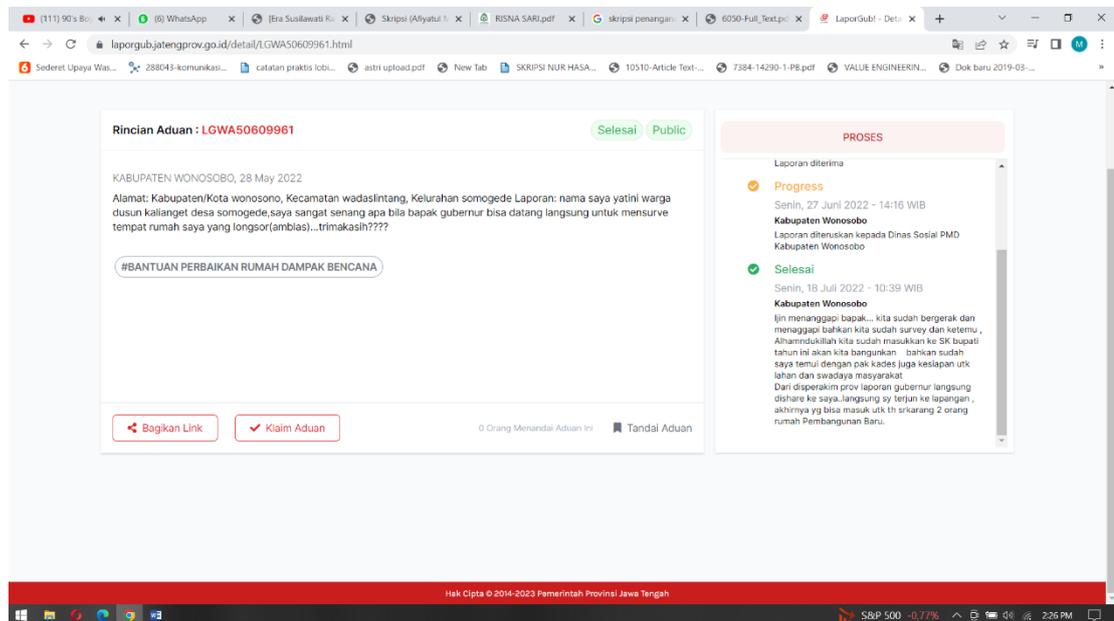
Dalam praktiknya penggunaan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi. Sama halnya dalam memberikan jawaban admin juga melihat peraturan daerah. Selain itu admin bersama dengan bupati dan dinas terkait melakukan rapat untuk membuat kebijakan dan langka yang akan diambil. Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, tidak disarankan untuk menyingkirkan suatu keluhan. Akibat dari

perbuatan tersebut juga sangat dipertimbangkan, kerugian bisa saja terjadi, bukan saja pada kelompok karyawan, tetapi juga pada kelompok dan hubungan manajemen dengan serikat buruh pada umumnya (Mulyadi, 2016: 231). Hal ini sama dengan laporan keluhan terkait dengan jalan rusak ini, karena jalan rusak ini merupakan jalan yang seharusnya bukan wewenang pemkab. Namun dalam penanganannya, keluhan tersebut tetap direspon. Karena pada dasarnya suatu keluhan tidak boleh disingkirkan atau diabaikan begitu saja. Pemberian respon juga sudah dipertimbangkan dengan baik, seperti cukup melakukan penambalan seadanya karena untuk meredam emosi warga dan menghindari pelanggaran administrasi keuangan karena jalan tersebut bukan jalan kewenangan pemkab.

2. Keluhan Bansos Kerusakan Rumah

Keluhan kerusakan rumah beberapa dilaporkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo. Kerusakan rumah yang sering dilaporkan yaitu akibat kebakaran dan akibat angin kencang atau tanah longsor. Penanganan yang dilakukan administrator lapor bupati untuk merespon keluhan rumah rusak tersebut yaitu dengan menggunakan prosedur keluhan diantaranya, selidikilah dengan hati hati, dan berlaku adil. Selidikilah dengan hati hati, penyelidikan secara hati hati merupakan suatu tindakan yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan pertimbangan yang cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh public hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia

layanan terima sebelumnya (Mulyadi, 2016: 229). Terdapat hasil rekaman aduan pada tanggal 28 mei 2022



Gambar 4. 3 Hasil rekaman aduan pada tanggal 28 mei 2022

Hal ini serupa dengan tindakan dari admin lapor bupati pada saat melakukan tahapan pemeriksaan, administrator memerikakelengkapan dari laporan, mulai dari nama dan alamat. Laporan dari pelapor bisa dikatakan sebagai laporan yang sudah jelas karena pada laporan sudah terdapat nama, alamat serta bukti pendukung. Bukti pendukung pada laporan ini adalah melakukan survey Sehingga administrator tidak perlu menanyakan informasi dasar yang dibutuhkan. Berlaku Adil, maksud dari berlaku adil disini adalah salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada public (Zahara, 2018).

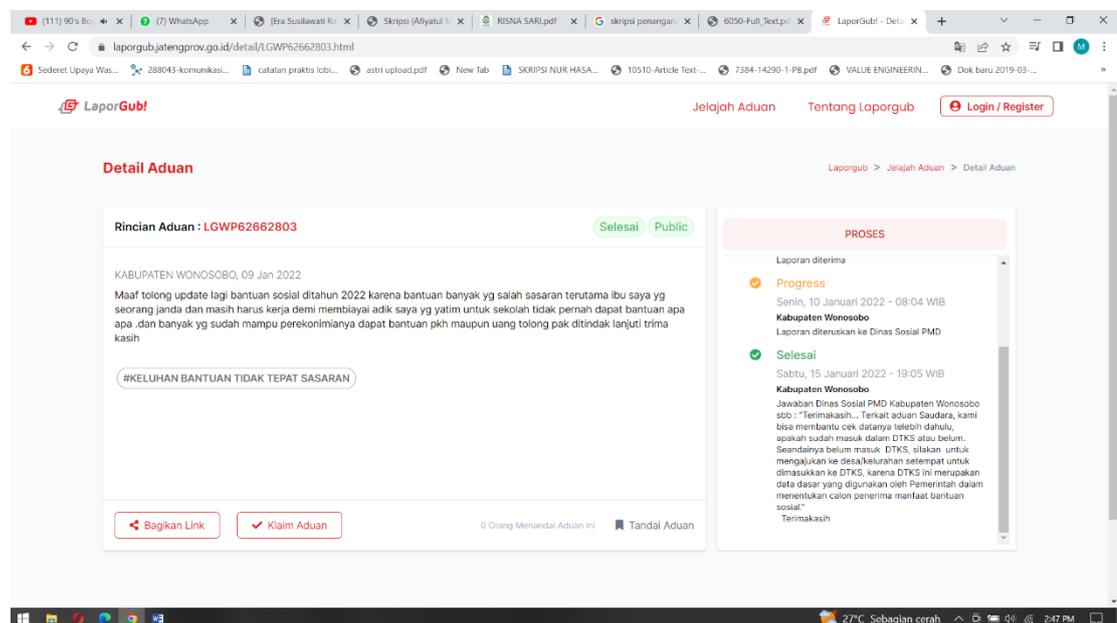
Hal ini terlihat dari admin lapor bupati dengan sigap mengelola keluhan mulai dari memastikan laporan masuk hingga memberikan respon dan informasi kepada pelapor dan masyarakat luas. Administrator melakukan pengecekan terkait dengan laporan yang masuk agar dinas terkait tidak menanyakan informasi tambahan lagi yang mana dapat memperlambat jalur keluhannya. Sehingga dinas terkait dapat dengan cepat dan mantap untuk memutuskan tindakan lanjutan untuk menjawab keluhan tersebut. Tindakan lanjut yang dilakukan oleh dinas terkait yaitu dengan mendatangi rumah rusak yang dilaporkan dan memberikan bantuan dana untuk perbaikan rumah yang rusak tersebut pada pemilik rumah. Setelah proses lapangan, hasil laporan pada

admin untuk dapat diberikan kepada pelapor dan dapat di beritakan di media yang digunakan lapor bupati. hal ini dilakukan karena akan untuk menambah dan menimbulkan rasa kepercayaan pada publik, dan membangun citra pemkab Wonosobo lebih baik.

3.Keluhan Bansos

Permasalahan yang selanjutnya yaitu bantuan bansos. Terdapat masyarakat dengan pengaduan bahwa ibunya seorang Janda Tersebut tidak pernah mendapatkan bantuan sosial . laporan keluhan ini dikirim melalui sistem LaporGub!. Dalam penanganannya administrator lapor bupati melakukan prosedur pelayanan sebagai berikut yaitu: Selidikilah dengan hati hati yaitu bertindak yang didasari dengan info yang tidak jelas seperti desas desus, atau bahkan simpulan dari pendapat orang lain, sangat tidak dianjurkan. Memeriksa fakta fakta, memberikan perimbangan yang

cermat atas keluhan yang ada, dan menguji kebenaran dengan penyelidikan yang seksama. Pada tahap ini sangat tidak dianjurkan untuk menolak bukti yang diberikan oleh public hanya karena bukti yang diberikan tidak searah dengan informasi yang penyedia layanan terima sebelumnya (Munasiroh, 2018). Rekaman aduan pada tanggal 9 januari 2022



Gambar 4. 4 Rekaman aduan pada tanggal 9 januari 2022

Melihat kondisi tersebut, administrator lapor bupati melakukan pengecekan. melihat apakah ada nama atau alamat lengkap masyarakat yang dilaporkan. Selain itu juga administrator memberikan arahan kepada pengadu untuk mengecek data tersebut untuk mendapatkan tindakan lanjut.

Berlaku adil, salah satu kebijakan yang sehat dalam menangani keluhan diantaranya yaitu kemantapan dan ketegasan dalam memutuskan setiap pengaduan yang masuk. Dalam organisasi atau perusahaan keadilan perlu diterapkan karena keadilan

mampu menimbulkan rasa kepercayaan pada public .Hal ini terlihat dari admin lapor bupati memberikan respon yang mantap setelah laporan di respon oleh pak admin laporbupati wonosobo. Selesaikan dengan segera mempunyai arti tidak boleh membiarkan pengaduan atau keluhan menjadi berlarut larut atau bahkan membuatnya makin memanas. Tidak adanya tindakan atau keterlambatan dalam menindaklanjuti suatu keluhan akan membuat keluhan itu memburuk. Namun tidak baik juga menyelesaikan keluhan dengan sangat cepat tanpa adanya kebijaksanaan dan ketidaktehatan berfikir. Dalam praktiknya pergunakan waktu untuk mencari fakta, membuat kebijakan dengan segera dengan melalui prosedur dan kebijakan organisasi (Silviani, 2020)Hal ini sesuai dengan tindakan admin lapor bupti dalam menangani keluhan dari permasalahan Dari keluhan masalah bantuan sosial ini. Keluhan uang untuk perorangan ini termasuk dalam keluhan yang cepat untuk diselesaikan. Karena sebelum dinas terkait turun untuk menyelesaikan masalahnya. Dinsos sudah terlebih dahulu menindak lanjuti aduan yang dilaporkan. Sehingga laporan lebih cepat terselesaikan dan bukan menjadi laporan yang berlarut larut. Dalam melakukan tindakan yang cepat juga tidak sembarangan dalam pengambilan keputusan untuk memberikan responnya. Admin terlebih dahulu memberikan arahan untuk mengecek data apakah sudah terdaftar DTKS agar tidak salah sasaran.

4.Permintaan Masyarakat Mengenai Data Pemerintahan

Laporan terkait dengan permintaan data oleh masyarakat menjadi suatu permasalahan tersendiri jika masyarakat meminta data non public yang seharusnya tidak boleh untuk dibuka dan diketahui masyarakat secara bebas. Dalam penanganannya administrator lapor bupati melakukan penanganan sesuai dengan

prosedur pelayanan yaitu merumuskan keluhan, carilah nasihat dalam pengambilan keputusan, dan pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang. Merumuskan keluhan, merumuskan keluhan ini mempunyai arti menemukan sesuatu hal yang sebenarnya dari pengaduan sebelum mengambil tindakan apapun. Dalam langkah ini penyedia layanan atau wakil perusahaan melakukan pertanyaan pertanyaan yang kiranya relevan dengan keluhan yang diadukan. Segala keluhan tetap harus diterima oleh penyedia layanan, sekalipun keluhan yang tidak nyata, hal tersebut dilakukan guna untuk memberikan hal yang sama pada setiap masyarakat, serta jika keluhan itu diabaikan akan berdampak pada kesulitan perusahaan atau organisasi itu sendiri (Mulyadi, 2016).

Hal ini sesuai dengan laporan tindakan admin yang melihat terlebih dahulu jenis laporan tersebut. Setelah kategori laporan tersebut diketahui dan laporan bukan termasuk kedalam kategori keluhan melainkan hanya bentuk dari permintaan informasi pada dinas komunikasi dan informatika, admin tetap menerima dan memberi jawaban. Hal tersebut dilakukan guna untuk memberikan hak yang sama bagi setiap masyarakat Carilah nasihat dalam mengambil keputusan, pada tahap ini disebut dengan ketentuan ketentuan akordeon “accordion clauses” ketentuan tersebut adalah ketentuan yang dapat ditafsirkan bermacam macam. Jika ketentuan itu diperlunak, segala sesuatu itu akan lewat, dan jika diperketat, akan menimbulkan banyak keluhan (Mulyadi, 2016: 230). Melihat kondisi tersebut, administrator lapor bupati melakukan diskusi bersama dengan kepala bidangnya yaitu kepala bidang komunikasi. Diskusi Dilakukan dalam rangka pengambilan keputusan dan untuk menghindari kesalahan respon. Administrator meminta masukan pada atasan

karena data yang diminta oleh pelapor bukan merupakan data public yang bisa disebarluaskan dengan bebas. serta untuk meminimalisir adanya salah tindakan. Pertimbangkanlah akibat akibat jangka panjang keputusan anda, tidak disarankan untuk menyingkirkan suatu keluhan. Akibat dari perbuatan tersebut juga sangat dipertimbangkan, kerugian bisa saja terjadi, bukan saja pada kelompok karyawan, tetapi juga pada kelompok dan hubungan manajemen dengan serikat buruh pada umumnya. Penyelesaian keluhan yang bijaksana adalah bentuk hadiah yang khusus yang dapat memecahkan suatu masalah inti (Mulyadi, 2016). Seperti halnya dengan laporan ini, Jika laporan itu tidak direspon atau memberikan data yang seharusnya tidak boleh disebarluaskan, Dampaknya akan sangat merugikan Pemkab karena masyarakat akan bersikap seperti tidak diperhatikan dan tentunya diskominfo akan terkena pelanggaran hukum.

Dari permasalahan beberapa tema pembahasan, aduan dapat disimpulkan peneliti sebagai berikut :

1. Program Laporan Bupati dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bidang komunikasi, seksi pelayanan informasi
2. Dinas Komunikasi dan Informatika bidang Komunikasi bertugas menerima dan mengelola pengaduan langsung maupun secara tidak langsung yang diterima dari :
 - SMS
 - Whatsapp (WA)
 - Facebook
 - Twitter

- Instagram
 - Sistem Lapor Bupati
 - Sistem Lapor Gub!
3. Penerimaan dan pengelolaan aduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung
 4. Aduan yang masuk ke administrator kemudian diverifikasi. Fungsi Verifikasi aduan masyarakat :
 - Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kebenaran laporan.
 - Verifikasi dilakukan untuk memisahkan laporan yang sesuai kriteria
 - Verifikasi dilakukan untuk memisahkan laporan yang bersifat sampah (junk)
 5. Setelah proses verifikasi, kemudian laporan dikelompokkan berdasarkan sifatnya:
 - laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang akan diproses lanjut
 - laporan yang tidak bersifat aduan atau aspirasi
 6. Memberikan respon atau jawaban langsung diberikan oleh administrator pada laporan yang tidak termasuk dalam kategori keluhan yang perlu diproses lanjut. seperti:
 - Masalah wewenang
 - Berita hoax
 - Keluhan berulang-ulang yang sebelumnya sudah pernah dijawab

7. Jika laporan itu belum jelas maka administrator akan melakukan *follow up* dengan pelapor untuk meminta informasi tambahan.
8. Laporan yang sudah masuk ke administrator akan diteruskan ke dinas atau instansi terkait oleh administrator.
9. Dalam pengiriman laporan administrator menggunakan media social Whatsaap (WA) sebagai medianya.
10. Pengiriman langsung dikirim ke kepala dinas atau instansi terkait.
11. Kepala kepala dinas atau instansi melaporkan ke bawahannya yang berwenang sesuai dengan laporan yang masuk. Laporan yang sudah dijawab oleh dinas atau instansi terkait langsung di kirim ke administrator melalui media yang sama yaitu Whatsaap (WA).
12. Respon atau jawaban langsung dikirim sesaat setelah jawaban didapat dari dinas atau instansi terkait.
13. Respon atau jawaban diberikan dimedia yang sama dengan sumber aduan didapat.
14. Respon balik dari pelapor dikirimkan administrator ke dinas atau instansi terkait guna untuk memberikan apresiasi dan mendapatkan kehormatan tersendiri dari pelapor.
15. Setelah memberikan jawaban tim masih harus membuat rekapitan terkait laporan masuk, laporan keluar dan laporan yang tidak terjawab.
16. Semua laporan yang masuk maupun laporan keluar dilaporkan ke bupati melalui whatsapp atau melalui rekapitulasi bulanan.

Keterangan tersebut yang dijelaskan peneliti terkait dengan penanganan keluhan tiap masalah dan alur penanganannya secara umum

4.2 Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan

Strategi komunikasi yang digunakan perusahaan dibagi menjadi beberapa aspek dalam buku yang berjudul Komunikasi Korporat sebagai berikut

1. Menganalisis Pelanggan

Menganalisis pelanggan serupa dengan menentukan target sasaran ketika akan merencanakan sebuah program. Di Progam LaporBupati Kabupaten Wonosobo yang bergerak untuk kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Wonosobo memiliki target yang harus dicapai. Targetnya menjadi dasar pengambilan keputusan dan kebijakan pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik. Target kedua adalah semua aduan yang masuk dalam aplikasi LAPOR! bisa menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik. Sementara target ketiga, yakni menjadi proyeksi perencanaan pembangunan, khususnya dalam peningkatan pelayanan publik, serta dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam kurun waktu 2020-2024, LAPOR! ditargetkan menjadi platform paling disukai serta paling mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi. Target terakhir yang harus dicapai pada 2024 adalah SP4N-LAPOR! menjadi sarana keterbukaan pemerintah dalam menyelesaikan persoalan publik. Sehubungan dengan penelitian ini akan berfokus pada penanganan keluhan pelanggan. Maka, dalam menganalisis konstituen ini, peneliti memilih Masyarakat sebagai objek penelitian. Diskominfo menganalisis aduan dan ditemukan terdapat dua aduan

terbanyak , yaitu pengaduan tentang Infrastruktur Jalan dan Bantuan Bansos. Terdapat hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama waktu pada magang terdahulu, yakni pada tanggal 8 dan 9 Desember 2022. Serta dilakukan observasi pengamatan langsung saat dilapangan dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Laporan Bupati! Diskominfo Wonosobo terdapat admin koordinator sebagai penghubung OPD Kabupaten Wonosobo . Sesuai hasil Data dari bulan Agustus 2021- November 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada LaporanBup! Kabupaten Wonosobo yaitu DPUPR dan DINSOS. Selain hasil data rekapan, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Asep.

“ Jadi aduan paling banyak menerima itu DPUPR sama Dinsos bar. tiap bulan laporannya tentang jalan bar, kamu tau sendiri jalan wonosobo bagaimana keadaannya, terutama waktu pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).

Tahap menganalisis pelanggan dalam strategi penanganan keluhan juga terdapat SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pada progam lapor bupati dan monitoring oleh Diskominfo Kabupaten Wonosobo sesuai dengan SOP pada bagan bab 3 bagian sub bab Strategi Komunikasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

a. Tahap Verifikasi dan Klarifikasi

- tahap ini admin menganalisis aduan masyarakat dengan memastikan kembali validnya aduan dan data pelapor. Data pelapor melalui

kanal admin terdapat identitas pelapor. Identitas pelapor diisi saat mendaftar akun dalam kanal program lapor bupati, dan hanya bisa dilihat oleh admin dan OPD Kabupaten Wonosobo.

- kemudian admin menginput ke website lapor bupati dan mengirimkan bukti register aduan kepada pelapor dan memberikan respon “*terima kasih, aduan anda telah terdaftar, pantau aduan anda pada link di dashboard website*” verifikasi pesan aduan ini dilakukan maksimal 1 x 24 jam setelah aduan diterima.

b. Distribusi Aduan

Admin meneruskan aduan ke perangkat daerah yang terkait menangani dan mengirimkan notifikasi aduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Tahap distribusi ini mempunyai batas waktu maksimal 2 jam setelah proses verifikasi dan klarifikasi hingga aduan direspon oleh dinas terkait.

c. Proses Tindak Lanjut Perangkat Daerah

d. Respon Akhir

Setelah aduan ditindak lanjuti oleh Dinas terkait dan status akan berubah menjadi “**Selesai**” admin memberikan respon akhir ke pelapor.

2. Menyusun Pesan

Dalam melakukan IKP pihak instansi mewakili beberapa orang yang terkait dengan permasalahan yang ada dan pihak yang berwenang menyampaikan pesan kepada pengadu bahwa instansi akan melakukan continuous improvement untuk

meningkatkan pelayanan publik. Dalam menyampaikan sebuah pesan melalui strategi komunikasi yang telah dirancang, maka perusahaan menggunakan sebuah pendekatan melalui ucapan salam, terimakasih, penyusunan pesan yang di dalamnya terdapat nilai-nilai yang dianut dalam menciptakan konsep strategi komunikasi. Adapun selain hasil analisis penulis, diperkuat dengan penjelasan Mas Asep, sebagai Admin monitoring program LapoBup!

“Dalam nyusun pesannya juga harus diperhatiin bar, pertama salam terus pesan pelapor ini harus detil juga, baru di verifikasi pesannya ke OPD yang terkait di dalam laporan aduan itu. Kadang ada yang laporannya kurang mengenakan dari kita tetap harus salam dan menyusun pesannya yang baik. Dari kita juga media promosine lapor bup ini dari stiker yang ditemelin di tiang atau tembok agar orang orang Wonosobo tau, ada juga baliho di Binangun itu, sama spanduk juga” (Wawancara dengan Mas Asep : 8 Desember 2022).



Gambar 4. 5 Stiker dan Kalender Laporbup

3. Respons Pelanggan

Hasil-hasil dari komunikasi ada yang membuahkan hasil yang baik dan ada yang membuahkan hasil yang tidak baik. Ada yang komplainnya langsung dapat teratasi

dan selesai dengan baik, namun ada juga pelapor memahami informasi yang diberikan tetapi tidak puas akan penanganannya. Berbagai macam respons yang muncul oleh pelapor tergantung dari bagaimana Instansi menyelesaikan setiap penanganan keluhan pelapor tersebut. Ketika pelapor puas, adanya respon minimal 1x24 jam dari pemerintahan kabupaten Wonosobo dan otomatis kepercayaan masyarakat kabupaten Wonosobo meningkat. Komplain yang diajukan oleh pelapor tidak semua merupakan kesalahan dari pemerintah. Maka dari itu, instansi harus teliti dalam mengkroscek setiap permasalahan yang ada dan selalu mengedepankan nilai dalam strategi komunikasi *continuous improvement follow up*.

4.2.1 Analisis SWOT

Pada pembahasan ini, peneliti menganalisa kelebihan dan kekurangan strategi penanganan keluhan program lapor bupati kabupaten Wonosobo, yaitu Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat. Adapun analisis SWOT strategi penanganan keluhan program lapor bupati kabupaten Wonosobo.

1. Kekuatan (Strength)

Program Lapor Bupati memiliki beberapa kekuatan (Strength) pada strategi komunikasi penanganannya, diantaranya:

a. penggunaan beberapa kanal komunikasi, penggunaan beberapa kanal komunikasi seperti SMS, Whatsap (WA), Facebook, Twitter dan Instagram akan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun aspirasinya,

masyarakat dapat memilih media mana yang digunakan sebagai media penyampaiaanya.

b. Melibatkan pemimpin sebagai pilar utama. Pemimpin dijadikan sebagai pilar utama dalam program lapor bupati tersebut. Dalam praktiknya pemimpin yang dijadikan pilar yaitu bupati Wonosobo secara langsung. Bupati bukan saja sebagai monitoring teteapi juga sebagai pelaku respon.

2. Kelemahan (Weakness)

Program Lapor buapti memiliki beberapa kelemahan (weakness) pada strategi penanganan keluhan lapor bupati, diantaranya yaitu: Keluhan tidak terespon karena pelapor tidak menggunakan prosedur yang sesuai. selanjutnya yaitu prosedur yang terlalu berbelit bagi sebagian instansi, contohnya memberikan informasi yang yang kurang lengkap seperti tidak ada alamat yang detail, hal ini membuat instansi tersebut harus menanyakan kembali terkait kelengkapan informasi keluhan yang mana dapat memperlambat kerja instansi tersebut.

3. Peluang (Opportunity)

Lapor Bupati memiliki peluang (Opportunity), pemerintah melihat peluang yang bisa dimanfaatkan yaitu Teknologi informasi. Teknologi informasi adalah salah satunya jawaban yang dirasa tepat untuk menjawab permasalahan yang dihadapi di ranah pelayanan keluhan. Teknologi informasi bagi pengelola Lapor Bupati dipandang sebagai sebuah peluang yang besar dan dirasa merupakan jawaban yang paling tepat atas kebutuhan yang dihadapi. Diantaranya:

1. Jumlah pengguna Smartphone saat ini terbilang banyak. Pengelola melihat fenomena ini sebagai fenomena yang bisa dimanfaatkan sebagai peluang untuk pemerintah.

2. penggunaan internet yang meningkat, hal ini terlihat dari banyaknya pengguna media sosial di kabupaten Wonosobo, bukan hanya anak muda saja yang menggunakan media sosial tersebut, tetapi juga sudah menyebar ke orang tua bahkan anak dibawah umur. Fakta-fakta berkaitan dengan teknologi seperti itu kemudian dimanfaatkan sebagai peluang oleh pengelola untuk menyusun strategi Komunikasi penanganan keluhan program lapor bupati dengan memanfaatkan beberapa kanal teknologi yaitu SMS, Whatsaap, Facebook, Twitter, Instagram.

4. Ancaman (Treath)

Program Lapor Bupati memiliki beberapa ancaman (Treath), pada strategi Komunikasi penangan keluhan ancaman yang muncul diantaranya yaitu:

a. Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap kewenangan pemerintah. Masyarakat banyak yang kurang paham wewenang dari masing masing pemerintahan. Contohnya dari masalah jalan rusak. Masyarakat banyak yang tidak mengetahui mana jalan wewenang pemerintahan kabupaten mana yang wewenang provinsi.

b. Masyarakat Indonesia sebagai orang yang sangat aktif berkomunikasi. Kondisi inilah yang kemudian membuat banyak topik yang dibahas dan berbagai topic yang dipermasalahkan oleh masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan hal yang tidak

diinginkan seperti tersebarnya berita hoax dan terjadinya penghasutan yang memancing masyarakat lain untuk bertindak yang kurang pantas.



BAB V

PENUTUP

Bab ini terdiri dari 2 bagian yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan memberikan gambaran menyeluruh tentang temuan dan analisis atas masalah utama penelitian yaitu. Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Wonosobo dalam mengelola keluhan masyarakat melalui portal “Lapor Bupati”. Pada bagian saran, peneliti akan berusaha memberikan rekomendasi terkait dengan temuan dan analisis yang telah dilakukan.

5.1 Kesimpulan

Program Lapor Bupati merupakan sebuah sarana Informasi masyarakat Wonosobo terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan media sosial sebagai mediana. Program ini ditujukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan interaksi masyarakat dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik, selain itu program tersebut juga bertujuan untuk memudahkan warga Wonosobo dalam melaporkan persoalan yang dijumpai dan mendekatkan kalangan birokrat dengan warga Wonosobo. Lapor Bupati menggunakan 7 kanal komunikasi, yaitu SMS, whatsapp, facebook atau twitter, instagram, dan sistem lapor bupati atau sitem lapor Gub!. Kegiatan pengelolaan lapor Bupati sesuai dengan Standar Operational prosedur peneliti diantaranya adalah Program Lapor Bupati dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bidang komunikasi, bagian informasi Komunikasi Publik inilah yang menjadi administrator, setelah

keluhan masuk, tahap selanjutnya yaitu Verifikasi, Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kebenaran laporan, memisahkan laporan yang sesuai kriteria, dan memisahkan laporan yang bersifat sampah (junk), tahap selanjutnya yaitu pengelompokan (laporan yang bersifat aduan atau aspirasi yang akan diproses lanjut. tidak bersifat aduan atau aspirasi. Penyuntingan, Proses penyuntingan dilakukan oleh administrator pada laporan aduan yang mengandung Bahasa alay, Kalimat typo, Bahasa daerah yang kasar yang tidak semua orang memahaminya, dan Penulisan yang kurang tepat, seperti semua di tulis pakai huruf besar semua. Tahap selanjutnya Administrator melanjutkan laporan yang bersifat aduan ke bupati melalui media sosial Whatsaap (WA). dan melanjutkan pada dinas atau instansi terkait. Setelah dinas terkait mengelola dan menghasilkan jawaban, langka selanjutnya yaitu mengirimkan jawaban ke administrator, agar administrator dapat segera mengirim pada pelapor. dan yang terakhir evaluasi, evaluasi dilakukan 1 bulan sekali.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah sebagai pengelola Lapor Bupati

Ide mewujudkan sebuah layanan aduan dan aspirasi berbasis media sosial patut diapresiasi, namun sebaiknya ada keseriusan yang lebih di dalam mengelola terutama dalam memfasilitasi seluruh lapisan. Peneliti menyarankan agar pemerintah membuat prosedur keluhan yang sosialisasikan kemasyarakat agar masyarakat tidak salah dalam menyampaikan keluhannya, sehingga keluhan

tersebut dapat direspon dengan cepat dan tepat. Langkah ini sangat perlu dilakukan agar masyarakat yang belum mengetahui program penanganan keluhan lapor buapti mengetahui dan faham akan prosedur yang berlaku. Pengelola sebaiknya langsung memberikan informasi yang lengkap terkait laporan yang masuk pada dinas atau instansi terkait seperti nomor pelapor yang bisa dihubungi, agar dinas atau instansi terkait langsung melakukan tindakan tanpa menanyakan kembali informasi pendukung tersebut. karena hal tersebut dapat menghambat proses pengelolaan keluhan.

2. Bagi peneliti dengan tema serupa

Bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa peneliti menyarankan untuk melakukan pra-riset guna melihat atau memastikan fakta fakta, yang fungsinya untuk memudahkan calon peneliti melihat masalah. Selanjutnya, apabila hendak melakukan penelitian serupa peneliti merekomendasikan untuk membaca banyak buku mengenai strategi komunikasi yang berkaitan dengan penelitian, prosedur penanganan keluhan, strategi penanganan keluhan serta surat kabar, blog, atau berita online yang berkaitan dengan objek penelitian. Terakhir, peneliti menyarankan untuk dilakukan lebih banyak penelitian komunikasi di bidang pemerintahan terutama pemanfaatan new media. Peneliti merasa menarik melihat fenomena new media yang kian marak digunakan oleh pemerintah untuk mendekati generasi muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Butsi, F. I. (2019). Memahami pendekatan positivis, konstruktivis dan kritis dalam metode penelitian komunikasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 2(1), 48–55.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hamad dan Wahid. (2017). Paradigma Konstruktivis. 116–125.
- Hasan, H., Kamma, A. W., & Baharuddin, I. (2023). ANALISIS RESPONSIVITAS PEGAWAI SYAHBANDAR DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SOASIO DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN SESUAI TUGAS POKOK DAN FUNSI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(11), 7929–7936.
- Kriyantono, R. (2017). Teori-teori public relations perspektif barat & lokal: Aplikasi penelitian & praktik. Kencana.
- Kriyantono, R. (2018). Meneropong praktik public relations di Indonesia dengan teori dan riset: disertai contoh-contoh riset kontemporer. Universitas Brawijaya Press.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Munasiroh, A. (2018). Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program “Lapor Bupati.”
- Nadila, S. L. (2021). STRATEGI IMAGE RESTORATION PADA PT. ALPEN FOOD INDUSTRI (ANALISIS FRAMING PADA KASUS PEKERJA PEREMPUAN YANG MENGALAMI KEGUGURAN AKIBAT TEKANAN KERJA PADA PABRIK ES KRIM AICE DALAM CNN

INDONESIA): Bahasa Indonesia. PRecious: Public Relations Journal, 1(2), 218–245.

Sarastuti, D. (2017). Strategi komunikasi pemasaran online produk busana muslim queenova. *Visi Komunikasi*, 16(01), 71–90.

Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.

Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan. *Lentera*, 17(1).

Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Warta Dharmawangsa*, 56.

Website

(<https://www.kompasiana.com/kapriyanto801>) diakses Sabtu, 4 Februari 2023 , pukul 20:36

Lainnya

Data Rekapitulasi LAPOR BUPATI DISKOMINFO WONOSOBO

