

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pengelolaan keluhan di Pemerintah Kabupaten Grobogan dilakukan oleh Bagian Humas Sekda Grobogan. Dalam mengelola keluhan melibatkan 30 OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan dikoordinasi langsung oleh bagian Humas Sekda Grobogan. Dalam mengelola keluhan, tahap yang dilakukan adalah pemetaan keluhan. Pemetaan tersebut terdiri dari (1) Pelayanan Pemerintah, (2) Infrastruktur, (3) Pendidikan, (4) Kesehatan, (5) Saran dan masukan. Selanjutnya keluhan tersebut dikaji oleh OPD terkait untuk diselesaikan dan hasilnya dikomunikasikan kepada masyarakat yang melaporkan keluhan.
2. Pengelolaan keluhan di Bagian Humas Sekda Grobogan adalah suatu cara untuk mengimplementasikan komunikasi Pemerintah dengan masyarakat. Dalam penerapan komunikasi Pemerintah, perlu memperhatikan nilai-nilai *good governance* sebagai landasan dalam melaksanakannya. Prinsip-prinsip *good governance* yang dominan dalam pengelolaan keluhan di bagian Humas Sekda Grobogan adalah (1) Partisipasi, (2) Efisien dan Efektif, (3) Akuntabilitas, dan (4) *Responsiveness*.

#### **B. Saran**

1. Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan terkait pengelolaan keluhan masyarakat melalui *SMS Center* kedepannya dapat

mengimplementasikan aspek akuntabilitas. Hal tersebut dapat dicapai apabila Pemerintah melaksanakan prinsip transparansi yaitu dengan cara mempublikasikan hasil kinerja dalam menyelesaikan keluhan secara periodik kepada masyarakat luas. Sehingga masyarakat dapat mengetahui kinerja Pemerintah dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

2. Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan dapat menjadikan menjadikan keluhan dari masyarakat sebagai evaluasi terhadap pelayanan Pemerintah. Sehingga kualitas pelayanan Pemerintah dapat terus ditingkatkan serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Grobogan.
3. Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan dalam menjalankan fungsi Humas Pemerintah tidak hanya merespon keluhan. Fungsi Humas Pemerintah sebagai *information release* dan *information seeking* dapat diterapkan. Sehingga bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan dapat memanfaatkan *SMS Center* untuk berkomunikasi secara luas kepada masyarakat tidak hanya untuk merespon keluhan masyarakat.
4. Bagi penelitian selanjutnya, untuk meneliti konten penanganan keluhan yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Grobogan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 166-172.
- Afrina, M., & Ibrahim, A. (2015). Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi*, 852-864.
- Ardianto, E. (2014). *Hand of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media .
- Asunta, L. (2016). *The Role, the Goal and the Soul of Profesional Public Relations*. Jyväskylä: University Printing House.
- Awaru, T. (2019). Komunikasi Organisasi. *Researchgate*, 1-7.
- BAPPENAS. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara.
- Beach, S., Brown, K. A., & Keas, R. L. (2009). Staking a Claim: The Role of Stakeholders in Government. *13th International Research Society for Public Management Conference* (pp. 1-30). Copenhagen: Fredericksberg.
- Bell, S. J. (2006). Coping With Customer Complaints . *Journal of Service Research*, 220-233.
- Durvasula, S., Lysonski, S., & S, M. (2000). Business-to-Business Marketing Service Recovery and Customer Satisfaction Issues With Ocean Shipping Lines. *European Journal of Marketing*, 433-452.
- Fachriyah, I., & Tajidun, L. (2015). Implementasi SMS Gateway dan Papan Pengumuman Digital Penyebaran Informasi Kegiatan Akademik. *Semantik*, 23-34.
- Filip, A. (2013). Complaint Management : A Customer Satisfaction Learning Process. *Procedia*, 271-275.
- Gomes, R. C. (2006). Stakeholder Management in the Local Government Decision-Making Area: Evidences from a Triangulation Study with the English Local Government(. *BAR*, 46-63.
- Hart, C., Heskett, J., & Sasser, W. J. (1990). The Profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 148-156.
- Head, B. (2007). The public service and government communication: Pressures and dilemmas. *Cambridge University Press*, 1-25.

- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2008). *Service Marketing Concepts, Strategies, & Cases*. Mason: Nelson Education, Ltd.
- Howlett, M., Craft, J., & Zibrik, L. (2009). Government Communication and Democratic Governance: Electoral and Policy- Related Information Campaigns In Canada. *Policy and Society*, 13-22.
- Kementerian PPN-Bappenas. (2014). *Laporan Sekretariat PPID Kementerian PPN-Bappenas*. Jakarta.
- Kementrian Komunikasi dan Informasi. (n.d.). *PPID KEMKOMINFO*. Retrieved from [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id).
- Lee, M., Neeley, G., & Stewart, K. (2012). *The Practice of Government Public Relations*. New York: CRC PRESS.
- Linde, J., & Peters, Y. (2018). Responsiveness, support, and responsibility: How democratic responsiveness facilitates responsible government. *Party Politic*, 1-14.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit Buku UPP AMP YKPN :Yogyakarta
- Miahiu, D. M., Opreana, A., & Cristescu, M. P. (2010). Efficiency, Effectiveness and Performance of The Public Sector. *Romanian Journal Of Economic Forecasting*, 132-146.
- Ministry of Government Administration and Reform Norway. (2009, October 16). Retrieved from [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/vedlegg/informasjonspolitikk/statkopol\\_eng.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/vedlegg/informasjonspolitikk/statkopol_eng.pdf)
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis manajemen pengaduan sistem layanan aspirasi pengaduan online rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1-17.
- Nawawi, H. H., & Martini, H. M. (1996). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Nazar, A. F., Hussin, T., & Wahyuni, P. (2017). Analisa Penggunaan dan Manfaat SMS ( Short Masaage Service ) Gateway Oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh Sebagai Media Laporan Pengaduan Publik. *JIM*, 205-217.
- Ningtyas, T. (2013). Model Hubungan Kepercayaan Masyarakat ( Citizen Trust ) Berdasarkan " Disconfirmation of Expectatio" di BPN Surabaya . *Jejaring Administrasi Publik*, 266-274.

- Norwell, N. (2005). *Top Tips For Handling Complaints*. London: G.P.
- Ombudsman Western Australia. (2017). *Guidelines on Complaint Handling*. Perth.
- Orbawati, E. B., & Sri Suwitri, Y. (2018). The Border Area Conflict Impact on Government Responsiveness Relating on Public Service. *ICENIS*, 73-76.
- Organisation Scottish Charity Regulator. (2018). *The Scottish Charity Regulator's Complaint Procedure*. Scotlandia.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Safrijal, Basyah, M., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, 176-191.
- Said, J., & Alam, M. M. (2015). Public Accountability System : Empirical Assessment of Public Sector of Malaysia. *Asian Journal of Scientific Research*, 1-16.
- Sametko, H. A., & Scammel, M. (2012). *The Sage Handbook of Political Communication*. SAGE.
- Santana, S. (2010). *Menulis Ilmiah Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Scott, M., & Cutlip. (2009). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Silalahi, U. (2004). Komunikasi Pemerintah: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 36-54.
- Singh, V., Jain, A., & Choraria, S. (2016). Exploring the Role of Complaint Handling Among Complaining Consumers. *SAGE*, 331-344.
- Siswanto, B.D., & Abraham, F.Z. (2016). Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 55-68
- Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). Social Media For Openness and Accountability in Thr Public Sector : Cases in The Greek Context. *Government Information Quarterly*, 13-29.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.

- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Supriaddin, N., Palilati, A., Bua, H., Patwayati, & Yusuf, H. (2015). The Effect of Complaint Handling Towards Customers Satisfaction, Trust and Loyalty to Bank Rakyat Indonesia (BRI) Southeast Sulawesi. *IJES*, 1-10.
- The George Washington University'. (2009). *The Contribution of Government Communication Capacity to Achieving Good Governance Outcomes*. Washington: Elliott School for International Affairs Linder Commons Room.
- Valsecchi, M., Renga, F. M., & Rangone, A. (2007). Mobile Customer Relationship Management; an Exploratory analysis of Italian Application. *Business Process Management Journal*, 755-770.
- Widiastuti, R. N. (2017, November 2). Retrieved from bsn.go.id: [http://bhttp://bsn.go.id/uploads/download/DJIKP\\_GPR\\_Badan\\_Standardisasi\\_Nasional\\_2\\_Nov\\_20171.pdf](http://bhttp://bsn.go.id/uploads/download/DJIKP_GPR_Badan_Standardisasi_Nasional_2_Nov_20171.pdf)sn.go.id/uploads/download/DJIKP\_GPR\_Badan\_Standardisasi\_Nasional\_2\_Nov\_20171.pdf

## Lampiran 1

### Interview Guide

Kerangka konsep	Pertanyaan	Narasumber
Pengelolaan keluhan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Siapa saja yang terlibat dalam menyelesaikan keluhan ?</li><li>2. Bagaimana tahapan yang digunakan dalam menyelesaikan keluhan ?</li><li>3. Bagaimana cara merespon keluhan dari masyarakat ?</li><li>4. Bagaimana cara menyampaikan penyelesaian dari keluhan masyarakat ?</li><li>5. Dibutuhkan waktu berapa lama dalam menyelesaikan keluhan ?</li><li>6. Bagaimana cara memberikan penjelasan mengenai upaya penyelesaian keluhan ?</li><li>7. Bagaimana proses penanganan keluhan ?</li><li>8. Apakah setiap keluhan maupun tindakan penyelesaiannya dicatat sebagai bahan evaluasi kinerja ?</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kabag humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan</li><li>- Kasubag PPI&amp;PP</li><li>- Admin SMS <i>Center</i> bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan</li></ul>

	9. Bagaimana upaya menginvestigasi keluhan masyarakat yang tergolong sulit diselesaikan ?	
SMS <i>Center</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siapa pengelola (<i>admin</i>) layanan SMS <i>Center</i> ?</li> <li>2. Bagaimana sosialisasi terkait nomor SMS <i>Center</i>?</li> <li>3. Sejauh ini apakah SMS <i>Center</i> pernah mengalami kerusakan ?</li> </ol>	- Admin SMS <i>Center</i> bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan



## Lampiran 2

Transkrip wawancara dengan narasumber Pak Anies Sudaryanto ( Kepala Sub Bagian Pengelolaan dan Penyaringan Informasi serta Pelayanan Pengaduan Masyarakat )

Pewawancara (P)

Narasumber (N)

P : Selamat pagi pak, perkenalkan saya Andreas dari mahasiswa universitas Atma Jaya Yogyakarta ingin melakukan penelitian terkait pengelolaan keluhan melalui SMS *Center*. Sebelumnya mohon maaf apakah boleh bapak memperkenalkan diri ?

N : Ya, selamat pagi mas Andreas. Nama saya Anis Sudaryanto, jabatan sebagai kasubag pengelolaan penyaringan informasi dan pelayanan pengaduan di bagian humas sekda Kabupaten Grobogan

P : Sebelum masuk kepada pelayanan keluhan itu sendiri, keluhan menurut bapak itu seperti apa ?

N : Keluhan jika didefinisikan dalam SMS *Center* ini sendiri adalah, masalah yang memang sedang dihadapi oleh masyarakat. terkait dengan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan oleh masyarakat itu sendiri bisa terkait masalah infrastruktur, kesehatan, layanan pendidikan, layanan pemerintahan, dan sebagainya.

P : Untuk keluhan itu sendiri bagaimana pak sebuah pesan dapat dibilang keluhan?

N : Pesan tersebut harus memuat persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat tentunya, dan persoalan tersebut sangat berdampak bagi kehidupan sehari-hari dari masyarakat tentu hal itu akan disebut keluhan. Jadi pesan yang berisi persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat akan cepat direspon oleh petugas kami demi memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang pemerintah berikan.

P : Dengan demikian berarti terdapat tim pengelola dari layanan SMS *Center* itu sendiri ya pak. Bisa dijelaskan siapa saja tim tersebut ?

N : Memang di bagian humas ini ada tim pengelola keluhan SMS *Center* namun selama ini hanya dilakukan oleh 2 orang yaitu saya sendiri dan juga staf saya mas aziz.

P : Tim tersebut dijadwal atau memang petugas secara insidental saja pak ?

- N : Memang selama ini sejak saya menjabat sebagai kasubag PPI sejak awal 2018 saya sudah membuat jadwal selama satu tahun penuh. Baik itu mingguan namun hal tersebut tidak bisa dilaksanakan mengingat keterbatasan sdm yang ada, dan kesibukan dari rekan-rekan yang lainnya.
- P : Latar belakang adanya SMS *Center* ini bagaimana, awalnya sejak kapan berdirinya, mengapa muncul SMS *Center* ?
- N : Untuk dasar terbentuknya SMS *Center* di bagian humas itu ada peraturan bupati nomer 10 tahun 2012 tentang tugas fungsi dan uraian tugas di lingkungan sekda Grobogan. Mulai tahun 2012 itulah ada tambahan tugas pelayanan pengaduan.
- P : Kemudian, tujuan dari dibentuknya SMS *Center* sendiri bagaimana pak ?
- N : Tujuannya kemudian untuk digunakan masyarakat secara bersama-sama untuk dapat menyampaikan saran, aspirasi, keluhan mereka dengan cara yang benar. Bahwa Pemerintah menyediakan salurannya akan sia-sia jika tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini juga bisa menjadikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Grobogan untuk terus berbenah demi pelayanan pemerintahan yang lebih baik lagi dalam melayani masyarakatnya. Juga sebagai media Pemerintah untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat lebih dekat.
- P : Awalnya mengapa memilih SMS pak sebagai platform penyampaian keluhan?
- N : Jadi kita menyadari mas, karakteristik dari masyarakat kita banyak sekali yang tinggal di pedesaan, dan mayoritas dari mereka adalah masyarakat kelas menengah kebawah. Namun persoalan yang dihadapi justru lebih besar ketimbang persoalan yang muncul di perkotaan. Untuk itu selaku pemerintah memikirkan sarana yang tepat untuk digunakan sebagai media penyampaian saran, keluhan agar bisa dijangkau oleh seluruh masyarakat tidak terkecuali. Bisa saja waktu itu kami langsung membuat dengan aplikasi namun hal itu dirasa kurang efektif, karena akan sedikit sekali penggunaanya.
- N : Dalam pemanfaatan SMS *Center* siapa saja *stakeholder* yang diharapkan untuk berpartisipasi ?
- P : Untuk *stakeholder* dari humas sendiri itu ya para SKPD atau OPD terkait, di mana mereka yang memiliki wewenang untuk memberikan jawaban atas persoalan atau keluhan dari masyarakat. Kemudian ada masyarakat yang menjadi *stakeholder* inti dari humas itu sendiri, karena SMS center dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat bisa menyampaikan keluhan mereka kepada pemerintah

melalui sarana yang benar. Dan memberikan komitmen bahwa pemerintah selalu hadir ditengah tengah masyarakat disetiap persoalan yang masyarakat hadapi.

N : Berarti SKPD atau OPD diberikan akses untuk menggunakan SMS *Center* sebagai media komunikasi ?

N : Untuk urusan penanganan keluhan tentu iya, sistemnya kan memang semua terintegrasi bahwa seluruh opd dan skpd memiliki admin yang mewakili mereka dalam sistem tersebut. Tapi untuk persoalan komunikasi resmi antar lembaga ya melalui surat seperti biasanya.

P : Siapa saja yang boleh, atau bisa menyampaikan keluhan mereka pak ?

N : Dalam proses penyampaian keluhan sendiri, pihak humas sekretaris daerah kabupaten Grobogan tidak pernah membatasi siapapun untuk bisa mengirimkan keluhan, saran, dan kritik mereka. Boleh dari masyarakat secara individu, kelompok komunitas, LSM, bahkan dunia usaha pun juga boleh menyampaikan saran, kritik serta keluhan mereka di nomer yang sudah disosialisasikan. Tentu Pemerintah tidak pandang bulu terhdap siapa saja yang dilayani, karena tidak memungkiri bahwa masyarakat sebagai stakeholder utama pemerintah terdiri dari berbagai macam kelompok juga.

P : Selama proses dari 2012 hingga sekarang ini kendala apa saja yang sudah dialami dari tim pengelola keluhan ?

N : Untuk persoalan kendala ini sangat banyak mas Andreas, seperti kurang kontrolnya penggunaan nomer SMS *Center* sehingga melewati masa aktif itu pernah terjadi sehingga sampai saat ini kita masih ada sosialisasi nomer SMS *Center* yang baru, kemudian kendala kedua masalah sinyal wifi yang memang kurang bagus sehingga sangat menghambat proses pengelolaan SMS *Center*, kendala ketiga adalah sdm, sdm disini sangat terbatas yakni hanya dua orang dan ini saya sendiri dan mas aziz, mas aziz pun hingga saat ini masih menjabat sebagai bendahara utama sehingga sangat menyulitkan kami dalam mengelola SMS *Center*, kemudian kendala lain adalah fasilitas sarana prasarana, pengelola ini kesulitan masalah peralatan, yaitu hanya memiliki satu perangkat komputer hal tersebut diperparah dengan masih digunakan untuk tugas lain yakni kegiatan spj, editing foto atau video sehingga sangat mengganggu dari tugas pokok kami dalam melakukan pengelolaan keluhan, kemudian yang terakhir adalah yang paling sering terjadi adalah dukungan dari SKPD terkait yang cenderung kurang tanggap/respon terkait keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

P : Kemudian bagaimana bapak menanggapi atau menindaklanjuti hal tersebut ?

N : Untuk solusi yang kami kelola disini adalah, kami berharap admin itu selalu mengecek secara berkala nomer SMS *Center* agar tidak melewati masa aktif saya selalu mewanti wanti kepada mas azis untuk jangan sampai nomer SMS *Center* tersebut melewati masa aktif, kemudian kedua kami sudah berkoordinasi dengan kominfo untuk peningkatan sinyal wifi agar segera dapat difasilitasi untuk pemasangan wifi khusus di bagian humas sendiri namun hingga saat ini juga belum terlaksana, kemudian penambahan sdm terkait sebagai admin pengelola keluhan juga sudah diusulkan kepada pimpinan, agar ditambahkan satu orang pengelola khusus SMS *Center*, kemudian solusi yang lain kami juga telah mengajukan sarana prasarana termasuk perangkat komputer untuk pengelolaan SMS *Center* semoga tahun depan terealisasi.

P : Kemudian bagaimana SOP yang ada terkait dengan SMS *Center* ini pak ?

N : Setiap pekerjaan pasti kita memiliki SOP yaitu Standar pelayanan procedure termasuk pelayanan masyarakat terkait pengaduan masyarakat menggunakan SMS *Center* ini, memang khusus ada beberapa tahapan, yang pertama petugas menerima pengaduan dari masyarakat melalui SMS *Center* di nomer 081225888850 kemudian petugas pelayanan merespon aduan dengan cara menginventarisasi dan melaporkan langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan masyarakat dalam hal ini kasubag PPI dan PP untuk dipetakan terkait subsatansi pemasalahannya untuk aduan selanjutnya dilaporkan kepada kabag humas untu ditindaklanjuti secara birokrasi seperti itu. Kemudian dalam hal ini kabag humas langsung membuat rekomendasi melalui kasubag ppi dan pp tentang pengaduan masyarakat (publik) tersebut untuk dikoordinasikan kepada dinas yang diberikan kewenangan untuk menyelesaikan terkait atau skpd terkait untuk menangani aduan yang masuk. Namun selama ini kami langsung saja, begitu ada SMS aduan dari masyarakat masuk kita langsung teruskan kepada skpd terkait untuk ditindaklanjuti kemudian hal tersebut tergantung dari keluhannya jika keluhannya ringan maka akan segera ditindak lanjuti kemudian hasilnya kita sampaikan kembali kepada masyarakat, namun jika dinyatakan agak berat maka membutuhkan waktu setidaknya 3 hari untuk melakukan proses penyelesaian keluhan, hal ini berkaitan dengan proses kordinasi antar skpd, kemudian jika permasalahan sudah diselesaikan maka akan segera kami berikan feedbacknya kepada masyarakat. kemudian pejabat terkait untuk menyelesaikan keluhan tadi biasanya mereka menelaah atau mempelajari dahulu yang telah dilaporkan oleh masyarakat untuk ditindaklanjuti, kemudian yang terakhir pimpinan skpd tersebut memberikan feedback atau jawaban terkait keluhan yang masuk melalui e-mail ataupun SMS secara langsung. Kalau dahulu kita menggunakan surat mas, jadi skpd ber kirim surat ke humas baru kemudian humas menyampaikan ke masyarakat melalui SMS namun untuk saat ini

dengan aplikasi yang ada kita dapat lebih cepat untuk menyampaikan respond dari skpd yang ada terkait persoalan yang masuk, kemudian selanjutnya adalah mengenai publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat yang masuk, ini petugas melakukan inventaris aduan maupun jawaban yang diberikan, kemudian pengaduan masyarakat tersebut dibuat dalam bentuk laporan, hal ini sangat penting untuk dilaporkan kepada bupati melalui kabag humas biasanya secara periodik kita laporkan hal hal yang urgent disampaikan kepada beliau untuk mendapatkan perhatian khusus segera ditangani.

P : Tadi bapak menyebutkan keluhan ringan dan keluhan berat, bagaimana ya pak pengklasifikasiannya, jika sebuah keluhan itu dinyatakan ringan atau berat

N : Memang itu ada tingkatannya, tingkatan biasanya itu dirasa ringan itu cukup diselesaikan dengan skpd terkait, contohnya beberapa waktu yang lalu ada pengaduan dari masyarakat bagaimana mengurus program layanan kesehatan BPJS karena masyarakat merasa kebingungan dengan proses yang ada, ini langsung kita teruskan kepada dinas kesehatan dan langsung direspon untuk tahapan-tahapan pengurusan BPJS kemudian kita teruskan kepada masyarakat yang bertanya kemudian masyarakat tersebut merasa puas. Jadi keluhan ringan itu adalah jika permasalahan-permasalahan yang ada seputar : Pelayanan, prosedur, dll dengan catatan keluhan tersebut sudah dapat ditangani dalam kurun waktu 1x24 jam sehingga masyarakat merasa terbantu dengan layanan ini. lalu ada contoh keluhan yang dirasa berat itu misalkan kemarin baru baru ini terdapat saluran pipa air milik PDAM yang bocor di Kawasan jalan umum tepatnya di jalan Ganesa itu, kemudian tanpa kordinasi pihak PDAM langsung menggali jalan tersebut tanpa adanya kordinasi dengan pihak pup pr sehingga terjadi gesekan kecil dilapangan. Sehingga sempat ditunda beberapa waktu. Kemudian ada warga yang melaporkan hal tersebut kepada kami melalui SMS Center, kemudian kami selaku pengelola SMS Center menelfon secara langsung kepala pupr untuk segera ditindaklanjuti, kemudian kepala pupr langsung berkomunikasi dengan kepala pdam dan pada saat itu sudah selesai permasalahannya telah disepakati dalam waktu 2 hari semua teratasi. Dengan demikian mas permasalahan atau keluhan yang dikategorikan berat itu adalah permasalahan yang melibatkan beberapa SKPD dalam penyelesaiannya, hal ini mengingat perlu adanya koordinasi antar skpd tersebut untuk secara bersama-sama mencari jalan keluarnya. Tidak hanya yang melibatkan dua skpd saja mas, terdapat juga keluhan yang mungkin memang membutuhkan proses waktu untuk penyelesaiannya misalkan : laporan tekair pungli, hal ini kan membutuhkan waktu untuk proses penyidikan dllnya yang melibatkan banyak pihak-pihak didalamnya.

- P : Untuk waktu rata-rata dalam menyelesaikan keluhan ini biasanya membutuhkan waktu berapa lama pak ?
- N : Ya, seperti yang sudah saya sampaikan tadi ya mas, itu semua tergantung dari keluhannya kalau keluhannya ringan kita selesaikan dalam waktu satu hari mas atau 1x24 jam sudah clear ya. Jika berat 3 hari sampai 1 minggu itu maksimal ya mas.
- P : Kemudian bagaimana respon pengelola disaat SMS keluhan dari masyarakat masuk
- N : Biasanya kita langsung balas menggunakan SMS, dengan kata-kata “selamat pagi atau siang bapak/ibu terima kasih atas masukan yang masuk, untuk saat ini keluhan bapak/ibu sudah diteruskan kepada skpd terkait untuk ditindaklanjuti dan juga berkoordinasi dengan dinas yang lain mohon untuk bersabar bapak nanti akan segera dijawab”
- P : Tadi pak anis mengatakan bahwa terdapat keluhan yang berat, kemudian bagaimana tim humas ini membantu menyelesaikan masalah yang berat ini pak?
- N : Bagian humas dalam hal ini selaku pengelola SMS *Center* selalu pro aktif kita selalu berkoordinasi secara intens terkait aduan yang dialami masyarakat tadi, kita selalu mengejar agar skpd dapat memberikan jawaban yang pasti terkait keluhan atau permasalahan yang sedang dialami masyarakat itu sendiri mas jangan sampai masyarakat itu menunggu hingga bosan dan tidak ada respon sama sekali sehingga dalam arti ini layanan publik tidak memuaskan masyarakat dan hal ini merugikan Pemkab Grobogan. Untuk itu upaya kita adalah pro aktif secara rutin berkoordinasi dengan skpd tersebut bisa melalui rapat-rapat ataupun jika mendesak saya biasanya langsung menelfon pimpinan OPD tersebut.
- P : Tadi pak anis mengatakan bahwa setiap keluhan itu dicatat ya pak, kemudian untuk apa catatan keluhan tersebut ya pak ?
- N : Betul sekali mas, setiap keluhan tersebut biasanya kita laporkan kepada pimpinan yaitu ibu bupati Kab.Grobogan. biasanya di acara coffee morning biasanya terkumpul para skpd di acara rapat tersebut. Kemudian bupati akan langsung menyampaikan itu kepada skpd, biasanya kalau bupati yang memerintah akan segera ditindaklanjuti. Kegiatan rapat koordinasi tersebut biasanya dilakukan sebulan sekali jatuh pada minggu kedua.
- P : Kemudian bagaimana pak, evaluasi dari pelaksanaan program SMS *Center* ini dari tahun kemarin ?
- N : Memang untuk tahun kemarin kebetulan saya sendiri baru di ppi untuk tahun kemarin evaluasi belum terlaksana mas, namun untuk tahun ini saya

menargetkan ada evaluasi dari para skpd terkait dengan pelayanan SMS *Center*, saya mohon maaf sebelumnya bahwa saya juga masi baru disini dan saya juga masih proses belajar di sub bagian ini, terlebih saya juga membutuhkan masukan dari mas Andreas juga untuk kedepan bagaimana pengelolaan SMS *Center* ini agar lebih baik.

P : Kemudian bagaimana sosialisasi dari humas sendiri kepada masyarakat terkait tersedianya layanan SMS *Center* ini pak ?

N : Biasanya sesuai dengan yang kami rencanakan dalam satu tahun itu kami seperti tahun 2019 ini kami telah melakukan sosilaisasi nomer SMS *Center* yang baru ini menggunkaan stirker dengan jumlah sekitar 5600 lembar juga membuat spanduk kemudian didistribusikan kepada skpd kemudian didistribusikan di semua Kecamatan yang ada di Kabupaten Grobogan, selain itu kami juga bekerja sama dengan 4 radio swasta yang ada di Kabupaten Grobogan (Purwodadi FM, POP FM, Radio Tomson, Café FM) dengan harapan hal ini bisa diteruskan kepada masyarakat luas dengan harapan adanya peningkatan aduan yang masuk atau keluhan-keluhan bisa terus mengalir di SMS *Center* dengan harapan juga seluruh keluhan masyarakat tersebut bisa kita tangani juga kita teruskan kepada pihak terkait. Harapan saya masyarakat makin puas dalam menerima pelayanan dari Pemkab Grobogan.

P : Bagaimana repon atau sikap dari ibu bupati mengenai keberadaan SMS *Center* selama ini ?

N : Beliau sangat terbantu dengan adanya pelayanan pengaduan masyarakat melalui SMS *Center*, karena visi misi beliau juga memang untuk mensejahterakan masyarakat pada umumnya sehingga beliau sangat mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat itu harus diutamakan. Oleh sebab itu melalui SMS *Center* kan kemungkinan besar apa yang diinginkan atau kebutuhan masyarakat kan dapat diakomodir kemudian dapat dijadikan pijakan dalam pengambilan keputusan kedepan.

### Lampiran 3

Transkrip Wawancara dengan narasumber Pak Teguh Kabag Humas Sekda Kabupaten Grobogan

Pewawancara : P

Narasumber : N

P : Selamat Pagi, Pak teguh, perkenalkan saya Andreas dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta ingin melakukan penelitian terkait dengan pengelolaan keluhan di Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan. Sebelumnya apakah bapak boleh memperkenalkan diri bapak ?

N : Ya, Selamat Pagi mas Andreas, perkenalkan nama saya Drs. Teguh Harjokusumo M.Si selaku Kabag Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan. Jadi terima kasih mas Andreas karena untuk menjadi pengetahuan bagi mas Andreas terkait penulisan skripsi. Jadi di humas, humas merupakan bagian dari 12 bagian yang ada di secretariat daerah kabupaten Grobogan. Jadi merupakan bagian dari skpd atau opd yang dipimpin langsung oleh bapak sekretaris daerah, Bapak dr ir Mohamad sumarsono M.Si. Di Humas sekda Grobogan sendiri ada 3 sub bagian, yang pertama sub bag humas itu sendiri, kemudian ada PPI (pengelolaan dan penyaluran informasi) dan subbag protokol. Masing-masing memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan perda yang telah diterbitkan oleh pemerintah kabupaten Grobogan terkait penerbitan organisasi perangkat daerah salah satunya sekretaris daerah terlebih bagian humas sekretaris daerah kabupaten Grobogan.

p : Apa Pentingnya SMS *Center* sebagai media pelayanan masyarakat ?

N : Memang di humas sudah ada piranti untuk menerima saran, masukan ,keluhan lewat SMS *Center*, SMS *Center* ini dikelola oleh sub bag ppi, pengelolaan dan pengumpulan informasi melalui pak anis selaku kasubag PPI&PP . SMS *Center* sendiri memainkan peran yang sangat penting dimulai sejak tahun 2012, dan itu mengalami perkembangan di setiap waktu melihat animo dari masyarakat untuk berpartisipasi lewat SMS *Center* , SMS *Center* ini merupakan bagian dari alat control yang digunakan oleh pemerintah kabupaten Grobogan untuk mencari keseimbangan berkaitan dengan informasi-informasi yang ada di masyarakat berkaitan dengan keseharian yang dirasakan masyarakat menyangkut pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah kabupaten Grobogan melalui dinas, badan, instansi maupun BUMD. Jadi semuanya



akan terangkum di SMS *Center* ini baik berupa pertanyaan berupa saran, masukan, yang akan menjadi bagian dari humas untuk dapat mereduksi mengumpulkan kemudian menjadi bagian dari agregasi kepentingan untuk pemerintah agar dapat memberikan solusi terkait persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dengan sendirinya SMS *Center* ini menyangkut kepentingan pemerintah, bahwa pemerintah kabupaten Grobogan melalui bupati selalu hadir di tengah-tengah masyarakat untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi baik di lini mana saja baik dari kegiatan pemerintahan, pembangunan maupun sosial kemasyarakatan. Dalam pengelolaan SMS *Center* ini berkaitan erat dengan keluhan-keluhan yang masuk dari masyarakat. keluhan ini perlu dipahami sebagai sesuatu kondisi yang tidak diharapkan oleh masyarakat yang sangat mengganggu kehidupan sehari-hari yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

P : Bagaimana Komitmen bapak mengenai penanganan keluhan?

N : Kalau kita pahami pengertian dari komitmen itu sendiri ada pengertian dari tanggung jawab dan kepercayaan, atas keluhan yang disalurkan melalui SMS *Center* pemerintah memiliki tanggung jawab untuk bisa memberikan informasi menjawab apapun keluhan apapun dari masyarakat melalui dinas, opd terkait. Jadi keluhan masyarakat, saran masyarakat dikumpulkan di humas, karena ini pengelolaannya melibatkan seluruh OPD jadi humas menjadi adminnya, jadi masing-masing admin juga ada di setiap opd. Jadi adminnya ini mengetahui permasalahan pertanyaan, dan mereka dapat menjawab langsung sebagai solusi terhadap keluhan dari masyarakat. jadi untuk komitmen ini juga terikat oleh sop, berkaitan dengan jenjang waktu untuk menjawab keluhan dari masyarakat. misalkan yang terjadi kemarin terkait persoalan dengan PDAM yang merupakan BUMD ini kan banyak keluhan. Itu masukan ditampung di humas kemudian diserahkan kepada PDAM untuk dapat dijawab dan itu kita angkat disetiap pertemuan bersama ibu bupati di acara coffe morning.

P : Pak, dalam SOP Sendiri terdapat jenjang waktu penyelesaiannya 1-3 hari, itu penetapan waktunya berdasarkan apa ya pak ?

N : Dalam implementasinya, setiap OPD memiliki tugas dan tanggung jawab mereka sendiri, tidak meungkiri bahwa beban pekerjaan yang mereka lakukan juga sangat berat. Untuk itu petugas yang menjadi admin di setiap OPD juga melakukan pekerjaan yang lainnya. Terlebih jika keluhan tersebut dirasa cukup berat maka membutuhkan waktu untuk dipelajari terlebih dahulu kasusnya baru bisa diambil sebuah tindakan untuk dapat diselesaikan. Maka dari itu penetapan waktu 1-3 hari dirasa tepat, tidak terlalu lama dan juga masyarakat masih toleransi terhadap waktu yang ada.

P : Bagaimana, strategi kedepan untuk pengembangan ?

N : Bahwa semua ikut menjadi pelayan, yang perlu kita pahami berkaitan dengan paradigma kemunculan SMS *Center* bahwa masyarakat itu adalah raja. Bahwa masyarakat itu bagian dari mereka yang perlu kita layani jangan sampai kita mempersulit prosedur apapun yang menjadi kepentingan masyarakat. Karena kita bertugas untuk melayani dari unsur manapun baik itu bupati hingga unsur paling bawahpun kita memiliki tanggungjawab untuk melayani secara puas atau memuaskan yang berimbang. Jadi masyarakat memberikan masukan melalui keluhan kita berikan solusi ada penanganannya dan ada jalan tengahnya, jangan sampai masyarakat dalam menghadapi persoalan diombang-ambingkan tidak diberikan jawaban atas keluhan. Jadi bupati selalu memiliki komitmen kedepan bahwa setiap keluhan yang ada masyarakat mendapat jawaban secara langsung tidak ditunda-tunda tidak dipersulit dan ada solusi terkait yang dikeluhkan. Ambil contoh dari pembangunan infrastruktur yang sedang marak dikembangkan oleh ibu bupati Grobogan, infrastruktur baik jalan, rumah sakit, embung, penyediaan apapun yang terkait dengan kebutuhan masyarakat diharapkan setiap ada pertanyaan dapat langsung dijawab. Jadi kedepan kita nanti ada aplikasi ataupun piranti lunak lainnya untuk dapat memberikan kesempatan masyarakat dalam berkontribusi langsung kepada SMS *Center* ini. jadi SMS *Center* semata-mata dimunculkan bukan untuk kepentingan pemerintah kabupaten Grobogan, tetapi juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif memberikan informasi kepada pemerintah daerah, bagaimana mereka dapat menyampaikan informasi, menyuarakan pendapatnya untuk kepentingan masyarakat juga. Untuk apapun ini pemerintah ada masyarakatnya, ada pemerintah ada administrasinya. Bahwa persoalan yang terjadi di masyarakat itu dapat diselesaikan dan pemerintah selalu hadir ditengah-tengah masyarakat.

P : Bagaimana kontrol terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan keluhan ?

N : Jadi control yang ada itu dipegang oleh masing-masing admin ya, memang ada keluhan yang dirasakan masyarakat setiap permasalahan yang masuk memang tidak setiap waktu dijawab oleh admin. Admin memang tidak punya peran yang besar, tapi admin memberikan satu akses kepada pimpinan untuk bisa memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang menjadi keluhan dari masyarakat. Kalau admin tidak bisa secara aktif memberikan informasi kepadapimpinan,dengan sendirinya kita abai terhadap tugas kita. Jadi diharapkan kedepan admin itu super aktif jadi ada keaktifan dari admin masing-masing dinas untuk bisa memberikan informasi kepada pimpinan opd mereka supaya keluhan itu tidak sampai seminggu-dua minggu dan benar-benar keluhan dari

masyarakat pada hari itu sepanjang bisa memberikan jawaban ya langsung diberikan jawaban. Jadi masyarakat kan puas bahwa mereka merasa tidak sia-sia memberikan atas keluhan yang ada bahwa pemerintah betul-betul hadir. disitulah letak pentingnya admin yang ada dimasing-masing dinas opd. Mereka sudah terangkum di *SMS Center* jadi admin-admin yang ada di opd harus bisa memberikan informasi kepada pimpinan sehingga pimpinan bisa memberikan jawaban secara utuh menyeluruh. Jangan sampai semua bermuara di bupati, jadi semua orang berpresepsi bahwa seluruh persoalan di Kabupaten Grobogan ini bermuara di Ibu Bupati itu wajar. Bahwa bupati merupakan pemegang pengendali kegiatan pemerintahan pembangunan sosial kemasyarakatan yang ada di wilayah seperti kabupaten Grobogan ini. semua persoalan tentu bermuara di beliau. Namun dengan hadirnya *SMS Center* ini menjadi solusi pengurai permasalahan yang terjadi yang ada di masyarakat yang dapat dijawab melalui OPD, masyarakat bertanya langsung dijawab. Jangan sampai tertanggung seminggu bahkan berhari-hari. Yang menjadikan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintahan kabupaten Grobogan. jadi kedepan kita berkomitmen yang besar untuk bisa membantu bahwa pemerintah hadir disetiap keluhan dari masyarakat kabupaten Grobogan.

P : Bagaimana arahan pimpinan ( Bupati ) terkait *SMS Center* ?

N : untuk arahan pimpinan, setiap pertanyaan setiap keluhan dari masyarakat setiap bulan itu dievaluasi ibu bupati melalui kegiatan coffee morning jadi materi materi yang sudah masuk yang sudah dirangkum bagian humas akan di cetak kemudian diserahkan kepada pimpinan untuk dilakukan evaluasi kepada masing-masing OPD apakah betul setiap persoalan dan keluhan sudah dijawab oleh yang bersangkutan. Jadi bupati tetap menjadi central atas permasalahan yang terjadi, bupati mengontrol mengecek menanyai satu persatu apabila ada keluhan dari masyarakat yang dihidung secara kuantitas apabila terdapat opd yang mendapatkan pertanyaan atau masukan paling banyak, pimpinan akan memberikan *pressure* bagaimana masyarakat memberikan keluhan dalam opd. Ambil contoh tentang jalan, bagaimana keluhan ini kok berupa jalan semua. Pimpinan pasti akan memberikan perhatian khusus serta memberikan *pressure* terhadap PU misalkan. Jadi ini menjadi feedback atau umpan balik kepada pemerintah kabupaten Grobogan untuk bisa mengevaluasi dirinya berintrospeksi dari keluhan yang ada agar bisa membenahi bagian dari organisasi pemerintahan. Jadi semua tetap berkepentingan. Jadi pimpinan mengahrapkan ada sinergitas dari masing masing opd untuk saling terintegrasi. Jadi semua persoalan pasti akan membutuhkan penyelesaian dari berbagai dinas. Diharapkan solusinya dapat memberikan memuaskan semua pihak. Dan itu perlu kerja sama dengan seluruh OPD untuk bisa memberikan kontribusi kepedulian atas permasalahan yang

dihadapi masyarakat. jadi setiap evaluasi itu ada kesimpulan, masyarakat diharapkan mendapatkan keuasan atas jawaban yang diberikan oleh opd dan ditindaklanjuti di lapangan. Bahwa itu menjadi kepuasan tersendiri bagi bupati bahwa masalah yang ada diselesaikan dengan baik.

#### Lampiran 4

Transkrip wawancara dengan Mas Aziz Staf Bagian Humas Sekda Grobogan

Narasumber : N

Pewawancara : P

P : Selamat Pagi mas, perkenalkan saya Andreas dari Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai pengelolaan keluhan melalui *SMS Center* di bagian humas Sekda Grobogan. Sebelumnya apakah mas bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu ?

N : Selamat pagi juga mas Andreas, ya perkenalkan nama saya Mohamad Aziz Staf bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan. kebetulan saat ini mengemban tugas membantu menangani layanan *SMS Center* yang dikelola oleh Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan

P : Baik mas aziz, menurut mas aziz sendiri keluhan jika didefinisikan seperti apa ya ?

N : Menurut kami, yang dimaksud dengan keluhan adalah kondisi di mana, kondisi tersebut dirasa tidak nyaman bagi seseorang terkait dengan pemenuhan pelayanan terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Grobogan. Ambil contoh masyarakat mengeluhkan sulitnya untuk mendapatkan KTP nah otomatis kan termasuk dalam satu keluhan, biasanya masyarakat mengeluhkan ini untuk mendapatkan KTP kok lama sekali pertanyaan tersebut atau keluhan tersebut akan diteruskan kepada SKPD atau OPD terkait, sehingga OPD teknis dalam hal ini Dispendukcapil menjelaskan misalkan ternyata blangkonya ada keterlambatan dan lain sebagainya. Misalkan masyarakat ingin menyampaikan keluhan untuk pemenuhan pupuk, misalkan pupuk kok dirasa sangat langka, nah ini adalah sebuah kondisi ketidaknyamanan dari masyarakat akan pemenuhan layanan pemerintahan di kabupaten Grobogan.

P : Sejak kapan ya mas layanan *SMS Center* ini dibentuk ?

N : Sejak saya masuk di bagian Humas ini, layanan *SMS Center* sudah ada dan sudah berjalan, seingat saya *SMS Center* ini dimulai sejak pertengahan tahun 2012. Meskipun sifatnya dulu baru dimulai dengan lebih manual sifatnya, dalam artian Humas jaman dahulu menyediakan Handphone untuk kemudian digunakan sebagai alat untuk menjalankan

layanan SMS *Center* ini. kemudian perkembangannya hingga sekarang di bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan juga melakukan inovasi terkait dengan aplikasi untuk mendukung pelayanan dari SMS *Center* ini. baru kita bangun di tahun 2019 ini adalah aplikasi layanan SMS *Center* yang bisa diakses melalui android itu untuk pengelolaannya. Kalau sekarang kita akses melalui android itu untuk pengelolanya, namun bagi masyarakat itu tetap menggunakan SMS ketika ingin menyampaikan keluhan mereka. Kedepan kita akan integrasikan dengan aplikasi WA, nah ini lebih menggenakkan lagi masyarakat ketika melaporkan ada bukti otentiknya baik berupa gambar maupun video sehingga ketika keluhan tersebut disampaikan kepada OPD teknis, pihak OPD teknis juga lebih merasa yakin dengan apa yang dikeluhkan sehingga merasa lebih nyata keluhannya karena ada buktinya.

P : Tujuan awal dibentuknya SMS *Center* sendiri untuk apa mas ?

N : sebenarnya untuk tujuan awalnya dibentuk layanan SMS *Center* ini sendiri adalah menyediakan layanan untuk masyarakat, media menyediakan media di mana masyarakat dapat menyampaikan kritik, keluhan, saran dan lain-lain, sesuai dengan kondisi di daerahnya kepada Pemerintah. Humas disini menjembatani sehingga diharapkan keluhan yang disampaikan tersebut dapat dijawab. Humas sebagai jembatan komunikasi dengan OPD Teknis harapannya semua keluhan yang masuk itu dapat segera ditangani. Misalkan ada jembatan yang rusak disampaikan melalui SMS *Center* kemudian diteruskan kepada OPD teknis misalkan PU PR, harapannya kan dengan adanya SMS *Center* ini dapat memotong jalur birokrasi pada masa masa sebelumnya. Karena model konvensional dalam menanggapi keluhan ini sangat lama sekali merespon hal ini berkaitan dengan birokrasi yang sangat lama. Laporan kepada desa kemudian naik kekecamatan kemudian baru masuk ke pemerintah kabupaten kemudian diteruskan kepada OPD Teknis kemudian baru ada kajian dan tindak lanjut, hal ini tentu sangat lama sekali prosesnya. Dengan adanya SMS *Center* ini harapannya pelayanannya untuk tindak lanjutnya dapat lebih cepat di lapangan.

P : Mengapa memilih SMS sebagai media penyampaian keluhan ?

N : karena dari awal perkembangannya penggunaan SMS ini dipilih karena kondisi masyarakat di Kabupaten Grobogan pada umumnya dalam hal perkembangan teknologi dan komunikasi masih dalam tahap penggunaan handphone jaman dulu, banyak yang menggunakan handphone diawal awalnya untuk berkomunikasi melalui SMS dan telfon. Sedangkan dalam perkembangan teknologi karena mengikuti perkembangan SMS ini layanannya masih bernama SMS namun kita sesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada yang sifatnya bisa dikaitkan dengan

nomer handphone ini kan bisa melalui WA. Tidak semua masyarakat ini menggunakan WA ada yang masih menggunakan SMS untuk berkomunikasi kalau kita melihat generasi yang lama yang sudah berumur itu kan banyak yang menggunakan media SMS untuk kalangan remaja dewasa memang lebih cepat beradaptasi dengan teknologi. Sehingga hal ini membuat humas harus bisa menyesuaikan yang dulu sekedar SMS ya sekarang bisa menggunakan Whatsapp sekarang didukung lagi dengan perkembangan media sosial lainnya. Diawal dirintisnya layanan ini sarana pendukung untuk menjalankan SMS *Center* ini disesuaikan terlebih dahulu dengan kondisi masyarakat. pada waktu itu perkembangannya masih menggunakan SMS dan telepon untuk berkomunikasi. Kita memilih sistem SMS, kalau kita mengaktifkan layanan telepon otomatis kita mendapatkan telepon masyarakat dari sana sini kita tidak bisa istilahnya konsentrasinya lebih terpecah untuk menanggapi telepon. Kita lebih memilih SMS yang dapat direkap kemudian baru diteruskan kepada OPD baru ada tindak lanjut itu kemudian wewenang dari OPD Teknis. Tapi humas juga punya prosedur sendiri dalam menangani keluhan tersebut.

P : Mas Aziz menyebutkan prosedur, bagaimana tentang prosedur pengelolaan SMS *Center* yang ada mas ?

N : kalau prosedur, terkait standar operating procedure, humas sendiri melalui bagian organisasi sekda kabupaten Grobogan kan sudah berkolaborasi untuk menyusun terkait SOP untuk layanan SMS *Center*. Pada intinya keluhan kritik saran yang disampaikan oleh masyarakat akan diterima oleh sistem aplikasi SMS *Center* kemudian diteruskan kepada opd nah untuk meneruskan dari keluhan masyarakat diterima dan diteruskan kepada OPD Teknis waktunya tidak lama, jika ada SMS masuk itu sudah terdeteksi oleh admin SMS *Center* itukan pada saat itu juga langsung diteruskan. Sedangkan waktu yang dibutuhkan OPD untuk memberikan jawaban, harapannya dapat segera dijawab tapi kalau sifatnya teknis atau kebijakan hal itu biasanya direkap terlebih dahulu kemudian akan dirapatkan dengan pimpinan OPD tersebut baru bisa disampaikan jawabannya. Estimasi waktu yang dibutuhkan paling lama adalah 7 hari. Jika dalam waktu 7 hari keluhan dari masyarakat itu tidak ditangani atau tidak diberikan jawaban maka dari bagian humas sekda Grobogan dengan secara kedinasan akan mengirimkan surat terkait masukan dari masyarakat kok belum ditindaklanjuti. Sebenarnya untuk mengingatkan tidak memerintahkan namun kan wewenangnya beda. Namun secara kedinasan kita bisa meminta atau mengingatkan dengan menggunakan atas nama pak Sekda. Sehingga lebih menguatkan untuk meminta jawaban atau tindak lanjut dari dinas atau opd teknisnya.

P : Adakah klasifikasi keluhan menurut bagian humas ? jika ada tolong dijelaskan

N : Sebenarnya kita tidak berbicara soal klasifikasi soal keluhan ya, memang dari sekian banyak keluhan atau aduan yang diterima oleh bagian humas melalui SMS *Center* sendiri adalah terkait dengan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur dan sosial. Hingga saat ini paling banyak ya terkait soal kependudukan dan pembangunan infrastruktur.

P : Stakeholder yang diperlukan dalam mengelola SMS *Center* ini siapa saja ya?

N : Kalau stakeholder itu yang pertama adalah humas sendiri sebagai peran utama dalam layanan SMS *Center* ini. Karena semua central pelayanan otomatis berpusat di bagian humas. kemudian juga opd teknis ini terkait dengan jawaban dari keluhan masyarakat karena humas sendiri tidak mungkin menguasai secara teknisnya kalau urusan teknis ya itu wewenang dari OPD Teknisnya masing- masing. Kemudian dari unsur pimpinan dalam hal ini ketika keluhan tersebut tidak segera ditindaklanjuti itu kemudian adalah wewenang dari pimpinan opd yakni pak sekda. Yakni ada 3 stakeholder yang sangat berperan dalam pelayanan SMS *Center*. Ketika semua stakeholder ini sudah dikerahkan namun dalam penanganannya masih ada kekurangan baru kita membuat laporan kepada bupati terkait keluhan dari masyarakat yang belum ditangani secara maksimal kita meminta kebijakan dari pimpinan yakni bupati Grobogan terpilih. Kalau memang itu menjadi prioritas maka secara langsung bupati akan memerintahkan secara langsung kepada opd teknis untuk segera melaksanakan penanganan keluhan. Berarti ada 4 tambahan, yaitu humas, OPD teknis, Sekda, Bupati. Sebenarnya ini kan untuk mengawal arah kebijakan bupati, ketika bupati memiliki visi dan misi terkait pembangunan infrastruktur maka jika ada masyarakat yang mengeluhkan terkait infrastruktur maka nanti menjadi kajian tersendiri jika masuk kedalam visi misi bupati berarti nanti dapat prioritas dan penekanan kepada OPD.

P : Siapa saja yang boleh untuk mengirimkan aduan ?

N : sebenarnya semua masyarakat, namun memang khususnya masyarakat kabupaten Grobogan yang bisa mengirimkan saran, masukan, kritik, aduan terkait dengan pelayanan penyelenggaraan pemerintah Kabupaten Grobogan. Kemudian jika masyarakat diluar kabupaten Grobogan ingin memberikan partisipasi berupa saran, masukan kita juga terima tapi dalam artian kita sortir dulu apakah hal ini sesuai dengan visi dan misi yang diusung oleh bupati atau sekedar informasi dan itu bisa digunakan



untuk referensi. Pada intinya tidak khusus, namun pada intinya layanan ini ditunjukkan kepada masyarakat Kabupaten Grobogan sehingga Pemerintah Kabupaten bisa mengetahui titik mana yang perlu diperbaiki dalam hal pelayanan penyelenggaraan Pemerintah sehingga nanti ada sinergitas untuk menghadirkan kesejahteraan bagi masyarakat.

P : Apakah pegawai dilingkungan Pemkab Grobogan juga bisa mengirimkan keluhan melalui *SMS Center* ?

N : Tidak ada batasan, siapapun boleh mengirimkan selama itu merupakan fakta dilapangan, semua keluhan atau aduan yang masuk perlu dikaji terlebih dahulu. Tidak serta merta semua ditindaklanjuti apakah itu fakta dilapangan atau hoax Kalau semua masukan kita teruskan ke OPD itu bisa menjadi boomerang sendiri bagi kita.

P : dalam proses pengkajian itu sendiri bagaimana prosesnya mas ?

N : masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan, saran, kritik itu kita minta melampirkan nama dan alamat sehingga nanti ketika kita akan teruskan kepada OPD ini ada tahap penguatan jika memang ini ada laporan bahwa dilaporkan oleh siapa dan alamatnya di mana sehingga membuat keluhan ini menjadi jelas. Jadi ketika nanti informasinya diberikan sebuah isu atau sekedar iseng kita punya pegangan bahwa pengirimnya siapa. Meskipun memang tidak menutup kemungkinan bahwa alamat yang diberikan juga tidak sebenarnya, namun setidaknya kita sudah memberikan koridor bahwa prosedur dalam pengiriman *SMS* ini perlu diperhatikan oleh masyarakat. Setidaknya jika memang ada orang yang ingin menyampaikan keluhan maka dia akan mematuhi standar pelaporan agar jelas. Kalau sekedar iseng itukan nanti mereka tidak berani sembarangan mengirim. Disisi lain kita juga melindungi sisi privasi sang pengirim. Jadi ketika nanti ada *SMS* yang masuk kita langsung teruskan ke OPD kita juga lindungi privasi dari pengirim. Ketika nanti tidak ada tindaklanjut mengenai keluhan kita akan mengejar terlebih dahulu agar OPD dapat melakukan survey lapangan. Karena memang tupoksinya kita sebagai jembatan yang memiliki wewenang dan kewajiban dalam menyelesaikan persoalan teknis lapangan tetap OPD Teknis. Jika memang mereka merasa itu perlu maka pihak OPD akan melakukan survey, nah yang membutuhkan waktu lama adalah tentu soal penanganan atau tindaklanjut dari keluhan tersebut jika memang sudah diverifikasi oleh OPD Teknis. Setidaknya melalui *SMS Center* ini kita juga seakan memperoleh data misalkan seperti infrastruktur misalkan jembatan roboh misalkan, tiap OPD nanti bisa konfirmasi kepada pejabat desa jika memang telah dikonfirmasi maka pihak pu pr selaku OPD Teknis melakukan peninjauan lapangan melihat kondisi yang ada. Didalam internal OPD tentu memiliki kajian terkait keluhan apakah hal ini bisa

ditangani serta merta atau dianggarkan untuk tahun depan, setidaknya telah ada pijakan karena tidak mungkin secara teknis anggarannya mungkin bisa namun jika bisa dibangun secara swadaya masyarakat maka tahap awal akan dilakukan secara swadaya masyarakat dahulu kemudian untuk pembangunan secara penuh membutuhkan anggaran yang besar. Nah untuk pengkajian lebih dalam terkait teknis kebijakan memang dari pihak OPD Teknis. Tidak mungkin infrastruktur dikaji oleh bagian humas harus dengan OPD seperti PU PR.

P : Sejauh ini kendala apa saja yang dialami dalam mengelola keluhan ?

N : Kendala umum ya SDM memang kita bisa dikatakan kurang mencukupi dalam artian pekerjaannya tidak hanya untuk mengurus itu saja tapi stamdihumas sendiri juga meskipun SDMnya tidak mencukupi tetap dimaksimalkan. Memang resikonya sedikit pekerjaan yang lain agak terganggu ya. Karena memang harus diperhatikan betul saat ada SMS padahal memang sedang ada pekerjaan lain. Pada intinya humas membagi sendiri waktu di mana harus mengelola layanan tetapi pekerjaan lain tidak terbengkalai. Ketika memang ini ada yang urgent ya kita harus segera selesaikan. Ada prioritasnya meskipun kita ada masukan yang masuk kritik dan saran ketika kita ada waktu longgar kita akan cek secara terus menerus. Intinya sesegera mungkin ketika ada SMS masukan berkaitan dengan keluhan kritik dan saran akan dikirimkan kepada OPD Terkait. Memang kendala SDM ini sejak dahulu terkait dengan pengelola SMS *Center* ini dampaknya adalah memang tidak secepat yang diharapkan masyarakat. Berbeda jika memang ada salah satu yang fokus untuk mengurus layanan SMS *Center* ini maka akan berjalan sangat cepat. Untuk penunjang kita tiap tahun berupaya untuk mengembangkan aplikasi serta sarana alat memang tahun ini hingga kedepan kita memikirkan inovasi agar sarana yang digunakan dapat menunjang dan dapat lebih efektif dan efisien. Harapannya pekerjaan yang hanya bisa diselesaikan dikantor tidak hanya diselesaikan dikantor saja namun juga bisa diselesaikan setelah jam kerja. Bisa diakses dirumah, sementara ini kan kendalanya itu kita mencoba terobosan membuat aplikasi terkait dengan layanan SMS *Center* dasarnya web sehingga kapan saja dan di mana saja bisa dicek. Dengan harapan masyarakat tidak menunggu terlalu lama dengan aduan yang mereka sampaikan, masyarakat inginnya cepat meskipun tanggapannya hanya sekedar terima kasih dan sebagainya namun setidaknya pengirim SMS ini sudah ada kepuasan tersendiri terkait pemberian respon dari pihak Pemerintah. Meskipun nanti yang menjadi harapan masyarakat adalah tindakan dan juga tindak lanjut dilapangan. Secara aplikasi memang kita coba membangun sifatnya auto reply kedepannya memang kita akan melaksanakan sosialisasi terkait prosedur itu terkait parameter, jadi ketika masyarakat ingin menyampaikan terkait

dengan pendidikan kita arahkan untuk menggunakan parameter pendidikan jika terkait dengan kesehatan ya tentu harus menggunakan parameter kesehatan juga. Seperti contoh di dunia pendidikan kedepan masyarakat bisa mengirimkan SMS nya dengan menambahkan parameter tanda pagar pendidikan seperti itu. Mereka mengirimkan yang telah sesuai dengan parameter tersebut maka secara otomatis secara sistem akan dikirimkan langsung jadi tidak menunggu Humas meneruskan. Kedepan kita akan menyusun seperti itu agar pelayanannya itu lebih cepat dan lebih mudah dan efisien.

P : Bagaimana sosialisasi yang dijalankan terkait layanan SMS *Center* ini ?

N : Diawal berdirinya SMS *Center* hingga tahun ini kita sering melaksanakan yang disebut dengan sosialisasi jadi layanan yang dikelola oleh bagian humas sekretaris daerah Kabupaten Grobogan ini kita sosialisasikan kepada masyarakat dan kepada OPD. Bentuknya macam-macam mulai dari pertemuan tatap muka ataupun melalui media. Kalau tatap muka biasanya kita melakukan kegiatan sosialisasi itu di kantor Kecamatan. Di 19 Kecamatan yang tersebar di Kabupaten Grobogan, memang tidak langsung selesai di 19 Kecamatan secara langsung. Kita secara periodic, per tahun kita melakukan sosialisasi berdasarkan wilayah misalkan utara, timur barat dan selatan. Secara kontinu dengan harapan dengan adanya sosialisasi ini masyarakat jadi lebih tahu jika di Pemerintah Kabupaten Grobogan memiliki layanan SMS *Centernya*. Kemudian selain itu kita juga melalui rapat kordinasi dengan OPD Teknis dengan harapan dengan adanya sosialisasi itu dinas teknis itukan lebih memberikan tanggapan lebih cepat tidak menunda-nunda pekerjaa. Selain itu kita juga sosialisasi menggunakan stiker, stiker ini dibagikan keseluruh kecamatan dan seluruh OPD. Memang disetiap OPD mendapatkan kuota yang berbeda-beda sedangkan untuk kecamatan kita sesuaikan dengan jumlah desanya. Diharapkan stiker tersebut dapat disalurkan melalui desa-desa tersebut kepada masyarakat dan ditempelkan di lingkungan kantor masing-masing. Selain itu kita juga publikasikan melalui media sosial yang dikelola oleh bagian Humas. Itu juga kita sosialisasikan. SMS *Center* ini juga sebagai wadah untuk penyampaian keinginan masyarakat.

## Lampiran 5

Transkrip wawancara dengan narasumber Pak Fera Kasubag Humas PDAM

P : Pewawancara

N : Narasumber

P : bagaimana pemetaan keluhan di PDAM pak ?

N : ini per blok biasanya, wilayah kita kan ada zona 1,2,3,4,5 dan 6 kita kelompokkan masing-masing. Misalkan di blok 3 saluran air tidak mengalir ini mengapa, ow setelah diselediki ternyata ada kebocoran pipa sambungan misalkan. Kita langsung sampaikan mas terkait permasalahan yang sedang terjadi melalui media sosial, radio semua kita lakukan. Kita upayakan jika ada keluhan hari itu juga langsung ditanggapi oleh PDAM. Yang jelas kita berusaha semaksimal mungkin agar keluhan dari masyarakat itu segera ditindaklanjuti. Tetapi misalkan keluhan tersebut terkait air tidak menyala di bagian sumber airnya dikarenakan listrik mati. Maka kita akan segera sosialisasikan kepada pelanggan menggunakan mobil-mobil keliling didaerah blok tersebut kemudian menggunakan siaran radio, media sosial. tujuannya agar masyarakat mengetahui bahwa sedang terjadi kerusakan yang memang diluar kendali dari PDAM dan harus memerlukan koordinasi dengan pihak lain.

P : Klasifikasi keluhan dari yang ringan hingga terberat ada tidak ?

N : keluhan ringan itu misalkan dari terkait pemakaian banyak secara tiba-tiba. Kenapa kok meteran saya berjalan cepat atau pemakaiannya tidak sama dengan bulan lalu. Itu termasuk keluhan kecil. Kita akan langsung turun ke rumah pelanggan untuk melakukan pengecekan ada bagian bernama ME itu tugasnya melakukan pengecekan melakukan control terhadap kesehatan water mater pelanggan. Kemudian dilapangan ME menilai bahwa meteran ini dalam kondisi baik atau tidak itu kewenangan ME. Setelah ME melakukan pengecekan dan menyatakan bahwa meteran masih dalam kondisi baik maka meteran masih digunakan namun jika kondisinya meteran sudah tidak layak untuk digunakan maka saat itu juga meteran akan diganti secara gratis. Ada juga keluhan kecil itu seperti kebocoran saluran yang di dalam rumah. Kemudian ME akan mengecek dengan cara kran kita buka semua yang ada di rumah kemudian kita cek apakah meteran tetap berputar jika berputar maka ada indikasi kebocoran didalam rumah disekitar meteran. Jika yang besar itu misalkan di jalan raya saluran air bocor, atau terputus kita klasifikasikan keluhan besar yang menyebabkan aliran semua di kota mati. Termasuk yang ada di daerah

pengolahan, jika pengolahan sedang melakukan pengurusan selama satu hari penuh. Itu juga kita petakan sebagai keluhan besar karena itu akan menyebabkan air tidak mengalir satu hari penuh.

P : butuh waktu berapa lama pak dalam proses pengkajian keluhan sehingga ada tindakan penyelesaian ?

N : keluhan biasanya kita 24 jam kita lakukan tindakan langsung terjun ke lapangan memastikan kondisi hingga kita memperbaiki jika memang ditemukan sebuah kerusakan. Namun berbeda kasusnya jika misalkan satu blok air tidak menyala, maka akan sebuah pengkajian mas. Pengkajian ini biasanya memakan waktu 2-3 hari itu jika satu wilayah airnya mati total. Karena misalkan di bagian lain masih mengalir maka membutuhkan pengecekan 2- 3 hari.

P : akhir- akhir ini keluhan apa yang sering diajukan masyarakat ?

N : jadi memang untuk akhir-akhir ini keluhan banyak masuk itu terkait dengan mengecilnya debit air yang masuk kerumah-rumah ya mas. Kemudian itu sedang kita selidiki apa yang sedang terjadi. Laporan itu baru masuk kemarin dan kemarin lusa. Sehingga kami hingga saat ini masih dalam tahap pengecekan di sumber air hingga pemantauan pipa-pipa saluran air.

P : kemudian bagaimana pak komentar terkait penggunaan *SMS Center* dalam pengelolaan keluhan di masyarakat ini ?

N : Selama ini memang terkait mas, jadi keluhan-keluhan masyarakat melalui pemkab pasti akan diteruskan kekami. Artinya mengapa pemkab harus selalu bersinergi dengan kita. Ya karena mereka adalah pemilik BUMD. Sehingga pemerintah mengetahui bahwa PDAAM telah melakukan tindakan atas keluhan dari pelanggan. Ya bisa dikatakan sebagai fungsi kontrol Pemerintah terhadap layanan yang diberikan PDAM. Artinya itu gunanya *SMS Center*, kadang kita lupa ada masukan dan itu masuknya melalui *SMS Center*.

P : untuk bagian unit pengerjakan keluhan melibatkan siapa saja ?

N : jika keluhan kecil itu akan membutuhkan 2 petugas dari ME dan distribusi. Namun jika keluhan tersebut dikategorikan sebagai keluhan yang besar maka kami mengerahkan seluruh bagian untuk melakukan investigasi mas. Kami selalu berkomitmen untuk menyelesaikan setiap keluhan itu 24 jam. Namun memang jika dibutuhkan sebuah pengkajian serta koordinasi dengan unit yang lain maka kami akan selesaikan dalam 2 hingga 3 hari. Karena itu sudah bagian dari SOP dari SMS

*Center* ya mas, kita mengikuti apa yang sudah menjadi bagian dari SMS *Center* bagian Humas Sekda Grobogan.

## Lampiran 6

### Rekapitulasi SMS *Center* tahun 2012 Bulan Juli

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285712383820 11 Juli 2012	Yth pemkab/dinas terkait. Ruas jalan dari kawasan hutan Larangan desa Ketro, sampai Gadoh mohon tambal sulam dgn aspal. Sbb tmbl sulamnya dgn batu krosok sdh macir macir rusak. Tks perhatianya.		Dinas Bina Marga Kab.Grobogan
2	+6285753459963 13 Juli 2012	Sebenarnya kalau bikin surat pindah itu syaratnya apa saja ya ?		Dispendukcapil Kab.Grobogan
3	+6285229805101 18 Juli 2012	SLMT'siang bpk/ibuk,,,, sy ingin kopLin pak,knp plynan di Kecamatan tdk rmh ama msrkt khusus nya yg wanita yg bgin pmbtn KTP dan KK,padahal kan sebanduk nya lyni msrkt dgn rmh'knp tdk sm ama'spndk nya apa gaji nya krng,,,		Camat Godong

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	'+6285712383820 11 Juli 2012	Yth pemkab/dinas terkait . Ruas jalan dari kawasan hutan Larangan desa Ketro, sampai Gadoh mohon tambal sulam dgn aspal. Sbb tmbul sulamnya dgn batu krosok sdh macar macir rusak. Tks perhatiannya.	<i>Selamat pagi, bapak untuk wlyh Kec Karangrayung di Desa Ketro akan dikaji terlebih dahulu. Terima kasih atas masukannya. Dibalas 13 Juli 2012</i>	Dinas Bina Marga Kab.Grobogan
2	+6285753459963 13 Juli 2012	Sebenarnya kalau bikin surat pindah itu syaratnya apa saja ya ?	<i>Surat pengantar dari desa diket. Camat, kk asli - fotocopi 1 lbr, ktp asli, pas foto 3 x 4 cm -. 6 bh. Dibalas : 15 juli 2012</i>	Dispendukcapil Kab.Grobogan
3	+6285229805101 18 Juli 2012	SLMT'siang bpk/ibuk,,, sy ingin kopLin pak,knp plynan di Kecamatan tdk rmh ama msrkt khusus nya yg wanita yg bgin pmbtn KTP dan KK,padahal kan sepanduk nya lnyi msrkt dgn rmh'knp tdk sm ama'spndk nya apa gaji nya krng,,	<i>Selamat siang bapak, Pemerintah Kabupaten Grobogan melalui Camat Godong akan memproses keluhan anda. Selanjutnya akan diproses oleh camat setempat. Diibalas 18 Juli 2012</i>	Camat Godong



## Lampiran 7

### Rekapitulasi SMS *Center* tahun 2013 Bulan Mei

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	085726954468 1 Mei 2013	Kalau ktp yg lama udh hilg ktp yg skrg ndak bisa di ambil gimana ngambilnya pak.berarti nanti ktp yg pada hilang ndak bisa mengambil ktp yg baru dong pak,lah nanti jadi warga mana kalau sulit ngambilnya ktp yg skr pdhl ktp yg lama udh hilg.trims.		Disdukcapil
2	085288581861 1 Mei 2013	YTH. Pemkab Grobogan, jalan Dsn. Sungkruk Ds Ngrandah kec Toroh.S/d Asemrudung kec. Geyer Rusak parah. Kapan di perhatikan dan di perbaiki.		Dinas Bina Marga
3	085799292798 11 Mei 2013	asalamualaikum bpk/Ibu yg di tempat ,perkenalkan nma sya idayat dari Grobogan jateng,sya mau tnya bikin krtu jamkesmas karena sya tdk punya yang baru,kalau dulu saya punya tpi skrg yg dpt bpk&ibu saya doang,sdgkan sya msh satu kk,mohon di kasih solusinya,tolong di balas keluhan sya ini,salam hormat sy idayat,wasalam		Dinas Kesehatan

No	Pengirim	Pesa	Tanggapan	Instansi
1	085726954468 1 Mei 2013	Kalau ktp yg lama udh hilg ktp yg skrg ndak bisa di ambil gimana ngambilnya pak.berarti nanti ktp yg pada hilang ndak bisa mengambil ktp yg baru dong pak,lah nanti jadi warga mana kalau sulit ngambilnya ktp yg skr pdhl ktp yg lama udh hilg.trims.	<i>e-KTP bs diambil dgn menggunakan und+ktp lama, klu ktp lama hilang, cr surat kehilngn dr kepolisian. hal ini unt menghindari KTP ganda atau penyalah gunaan KTP. unt info lbh lanjut hub dispendukcapil.</i>	Dispendukcapil
2	085288581861 1 Mei 2013	YTH. Pembkab Grobogan, jalan Dsn. Sungkruk Ds Ngrandah kec Toroh.S/d Asemrudung kec. Geyer Rusak parah. Kapan di perhatikan dan di perbaiki.	Selamat siang bapak/ibu di Kec Geyer untuk jalan dsn asemrudung saat ini memang masih dalam proses pengkajian kami	Dinas Bina Marga
3	085799292798 11 Mei 2013	asalamualaikum bpk/Ibu yg di tempat ,perkenalkan nma sya idayat dari Grobogan jateng,sya mau tnya bikin krtu jamkesmas karena sya tdk punya yang baru,kalau dulu saya punya tpi skrg yg dpt bpk&ibu saya doang,sdgkan sya msh satu kk,mohon di kasih solusinya,tolong di balas keluhan sya ini,salam hormat sy idayat,wasalam	<i>Selamat Pagi bapak/ibu idayat ditempat. Selanjutnya apakah bisa dilampirkan almt lengkap sdr idayat untuk didaftarkan program Jamkesmas Daerah. Terima kasih</i>	Dinas Kesehatan

## Lampiran 8

### Rekapitulasi SMS *Center* tahun 2014 Bulan Desember

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285640121292 tanggal 15 Desember 2014	Murdiyanto Kadus Desa Monggot  Kami menanyakan TPAPD desa Monggot pak, pengajuan sudah 2 minggu lebih tapi belum ada kabar cair  Suwun		DPPKAD
2	6285326852763 Tanggal 16 Desember 2014	Kwalitas air PDAM bancar sidorejo tolong diperbaiki		PDAM
3	6281390282551 Tanggal 18 Desember 2014	asskum..pak gimana abuk kog sulit petani susah...pa da permainan dari klompok..sy muslikin,ngarap arap ngaringan Grobogan		Dinas Pertanian

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285640121292 tanggal 15 Desember 2014	Murdiyanto Kadus Desa Monggot  Kami menanyakan TPAPD desa Monggot pak, pengajuan sudah 2 minggu lebih tapi belum ada kabar cair  Suwun	Selamat siang Pak Murdiyanto, Untuk dana TPAPD tahun 2014 bulan Desember sudah dikirimkan ke rekening Desa. Mohon dicek kembali. Terima Kasih	DPPKAD
2	6285326852763 Tanggal 16 Desember 2014	Kwalitas air PDAM bancar sidorejo tolong diperbaiki	Selamat siang Bapak/ibu, hingga saat ini tidak ada kerusakan. Untuk keluhan dari bapak/ibu apakah bisa dilampirkan alamat serta nama terang bapak/ibu sehingga tim kami akan terjun langsung ke rumah bapak/ibu terima kasih.	PDAM
3	6281390282551 Tanggal 18 Desember 2014	asskum..pak gimana abuk kog sulit petani susah...pa da permainan dari klompok..sy muslikin,ngarap arap ngaringan Grobogan	Selamat pagi bapak/ibu di Ngaringan, untuk penyaluran pupuk di masing-masing Kecamatan sudah diserahkan kepada masing-masing koperasi Petani di wilayah desa masing-masing. Terima kasih atas laporan dugaan permainan, maka selanjutnya akan dilakukan pengecekan dilapangan oleh dinas Pertanian Kab.Grobogan	Dinas Pertanian

## Lampiran 9

### Rekapitulasi SMS *Center* tahun 2015 Bulan Januari

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285876456888 8 Jan 2015	Di Dsn. Ngramut Ds. Menduran Kec. Brati banyak usaha kecil pembuatan krupuk,bahkan mayoritas masyarakat sekitar 1500 orang berusaha di bidang krupuk.tapi dari dulu sampai sekarang tidak ada bimbingan atau bantuan untuk mengembangkan usaha krupuk di tempat kami.padahal produksi krupuk dari ngramut untuk pemasaran sudah sampai luar Grobogan.dan saat ini krupuk dari Ngramut sulit masuk pasar-pasar semarang di karenakan kalah bersaing dari produksi krupuk dari demak dan kodus		Dinas Koperasi dan UMKM Kab.Grobogan
2	+6285200499000 30 Jan 2015	Kepada yth.bpk bupati Grobogan..saya pasien puskesmas godong 1, saya mau berobat tapi dokter gigi menolak memeriksa saya dengan alasan " aku wes kesel pak dan sudah tutup " padahal baru jam 11.30 kok sudah ditutup.padahal tutupnya jam 12.00. mohon disidak dan ditindak tegas para dokter2 di puskesmas godong 1 karena jam 11.30 sudah ditutup dan dokternya galak2...		Dinas Kesehatan
3	+628995267269 22 Jan 2015	Usul pak. Pelayanan akte kelahiran sebaiknya dengan sistem daftar tunggu. Jadi warga yg datang jangan ditolak. Tp di tampung dulu lalu diberitahu kapan boleh datang lagi. Karena selama ini pakai sistem kuota 100 orang sehari. Lebih dari itu ditolak. Saya datang 3x ditolak karena melebihi 100 orang. Bahkan ada yg 7x ditolak. Kasihan mereka. [Siti asrifah, gubug]		Dipendukcapil

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285876456888 8 Jan 2015	Di Dsn. Ngramut Ds. Menduran Kec. Brati banyak usaha kecil pembuatan krupuk,bahkan mayoritas masyarakat sekitar 1500 orang berusaha di bidang krupuk.tapi dari dulu sampai sekarang tidak ada bimbingan atau bantuan untuk mengembangkan usaha krupuk di tempat kami.padahal produksi krupuk dari ngramut untuk pemasaran sudah sampai luar Grobogan.dan saat ini krupuk dari Ngramut sulit masuk pasar-pasar semarang di karenakan kalah bersaing dari produksi krupuk dari demak dan kodus	<i>Selamat pagi bapak/ibu di Kec. Brati. Dari Dinas Koperasi dan UMKM akan mendata pihak pengusaha tersebut dan dapat diberikan pendampingan skill dan modal. Apakah bisa mencantumkan alamat serta nama lengkap bapak/ibu. Terima kasih.</i>	Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Grobogan
2	+6285200499000 30 Jan 2015	Kepada yth.bpk bupati Grobogan..saya pasien puskesmas godong 1, saya mau berobat tapi dokter gigi menolak memeriksa saya dengan alasan " aku wes kesel pak dan sudah tutup " padahal baru jam 11.30 kok sudah ditutup.padahal tutupnya jam 12.00. mohon disidak dan ditindak tegas para dokter2 di puskesmas godong 1 karena jam 11.30 sudah ditutup dan dokternya galak2...	<i>Terima kasih atas laporan terkait dengan perilaku tenaga medis yg bertugas di puskesmas. Dinas Kesehatan akan mengecek perilaku dokter tersebut apakah betul demikian. Kami meminta maaf atas pelayanan tenaga medis yang kurang memuaskan bapak/ibu.</i>	Dinas Kesehatan
3	+628995267269 22 Jan 2015	Usul pak. Pelayanan akte kelahiran sebaiknya dengan sistem daftar tunggu. Jadi warga yg datang jangan ditolak. Tp di tampung dulu lalu	Untuk pelayanan penerbitan akte kelahiran, kami dari pihak Dispendukcapil tidak	Dispendukcapil

		<p>diberitahu kapan boleh datang lagi. Karena selama ini pakai sistem kuota 100 orang sehari. Lebih dari itu ditolak. Saya datang 3x ditolak karena melebihi 100 orang. Bahkan ada yg 7x ditolak. Kasihan mereka.</p> <p>[Siti asrifah, gubug]</p>	<p>pernah menolak selama persyaratan yang dibawa sudah lengkap. Silahkan datang untuk mengurus pada jam kerja kami.</p>	
--	--	--	---	--

## Lampiran 10

Rekapitulasi SMS *Center* tahun 2016 Bulan Januari

No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285726906300 3 Februari 2016	Kami protes teman saya butuh perawatan darurat mau berobat di ugd rsu malah tidak menyengkan dan mengecewakan tutup saja itu, tidak bermutu		Dinas Kesehatan
2	+6282221612865 4 Februari 2016	Bapak saya Abdul dari desa karangrejo sambak kec. gabus, pak mohon jalan dsini di bangun pak sudah lama sekali jalanya tidak di bangun pak. Jika kita bertanya tentang uang pajak kita, di kemanakan uang pajak kita pak ? Kita sebenarnya taat membayar pajak pak tapi tidak ada feedbacknya dari uang pajak yg kami bayar. Disini semuanya petani jika musim hujan barengan dengan panen raya akan sangat sulit sekali membawa hasil panen dikarenakan jalan yg licin pak. Mohon responnya pak, jangan cuma di baca		Dinas Bina Marga
3	+6282323555202 17 Februari 2016	HUMAS GROBOGAN YG TERHORMAT. Tolong Pesan Singkat Saya Ini Untuk Di Sampaikan Kepada Ibu Sri Sumarni Selaku Bupati Terpilih Yg Baru Untuk Grobogan. Yang Terhormat Ibu Sri Sumarni, Sya Masarakat Kelurahan Belor Kec.Ngaringan Kab Grobogan. Mohon Dengan Hormat Agar RASKIN, Beras Jatah Untuk Orang Miskin Di usahan Beras Yg Layak Komsumsi.Layak dimakan. jangan Seperti Raskin Pda Waktu Bupati Yg LALU. Sekian Trimakasih Dan Mohon Perhatian nya. Pengirim Kader Bupati Terpilih Ibu Sri Sumarni. Nuwun.		Bupati



No	Pengirim	Pesan	Tanggapan	Instansi
1	+6285726906300 3 Februari 2016	Kami protes teman saya butuh perawatan darutan mau berobat di ugd rsu malah tidak menyengkan dan mengecewakan tutup saja itu, tidak bermutu	<i>Selamat Pagi Bapak/ibu ditempat, kami meminta maaf atas buruknya pengalaman anda berobat di rsu Dr Soedjati Purwodadi. Kami akan coba mengecek atas kejadian tersebut. Terima kasih</i>	Dinas Kesehatan
2	+6282221612865 4 Februari 2016	Bapak saya Abdul dari desa karangrejo sambak kec. gabus, pak mohon jalan dsini di bangun pak sudah lama sekali jalanya tidak di bangun pak. Jika kita bertanya tentang uang pajak kita, di kemanakan uang pajak kita pak ? Kita sebenarnya taat membayar pajak pak tapi tidak ada feedbacknya dari uang pajak yg kami bayar. Disini semuanya petani jika musim hujan barengan dengan panen raya akan sangat sulit sekali membawa hasil panen dikarenakan jalan yg licin pak. Mohon responnya pak, jangan cuma di baca	<i>Selamat siang bapak Abdul di Kec.Gabus. Kami akan lakukan kajian didaerah tersebut dan akan dilakukan dengan sisa anggaran yang ada jika memang kerusakan tersebut dapat menggunakan dana sisa anggaran tahun ini.</i>	Dinas Bina Marga
3	+6282323555202 17 Februari 2016	HUMAS GROBOGAN YG TERHORMAT. Tolong Pesan Singkat Saya Ini Untuk Di Sampaikan Kepada Ibu Sri Sumarni Selaku Bupati Terpilih Yg Baru Untuk Grobogan.Yang Terhormat Ibu Sri Sumarni,Sya Masarakat	Untuk saudara di Kec.Ngaringan terima kasih sudah mengirimkan keluhannya di SMS Center. Akan saya lakukan	Bupati Grobogan

		<p>Kelurahan Belor Kec.Ngaringan Kab Grobogan.          Mohon Dengan Hormat Agar RASKIN, Beras          Jatah Untuk Orang Miskin Di usahan Beras Yg          Layak Komsumsi.Layak dimakan. jangan          Seperti Raskin Pda Waktu Bupati Yg LALU.          Sekian Trimakasih Dan Mohon Perhatian nya.          Pengirim Kader Bupati Terpilih Ibu Sri Sumarni.          Nuwun</p>	<p>pengecekan berkala bersama          dinas ketahanan Pangan          terkait kualitas raskin yang          beredar. Sekian.</p>	
--	--	---	---	--

# **PENGELOLAAN KELUHAN MELALUI SMS CENTER DI BAGIAN HUMAS SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GROBOGAN**

**Andreas Cristyawan Dwi Ardiyanto / Ike Devi Sulistyaningtyas**

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jl. Babarsari No 6 Yogyakarta 55281

## **ABSTRAK**

Komunikasi yang dilakukan antara Pemerintah dan masyarakat bisa dilakukan dengan berbagai cara. Dalam mengimplementasikan komunikasi tersebut, harus sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya memilih cara dengan *SMS Center*. *SMS Center* digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan. Saluran komunikasi tersebut bersifat dua arah sehingga Pemerintah juga dapat menyampaikan respon kepada masyarakat secara langsung. Dalam proses mengelola keluhan, Pemerintah Kabupaten Grobogan melibatkan 30 Organisasi Perangkat Daerah untuk menyelesaikan keluhan masyarakat. Koordinasi dalam mengelola keluhan berada di bawah bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan yang mengelola layanan *SMS Center*. Keluhan dari masyarakat akan dipetakan terlebih dahulu, terkait substansi serta OPD yang sesuai dalam menyelesaikan keluhan. Setelah keluhan dipetakan serta penunjukkan OPD sudah ditentukan, maka wewenang OPD teknis yang dapat menyelesaikan keluhan. Setelah keluhan tersebut ditangani maka tugas Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan menyampaikan pesan tersebut kepada masyarakat menggunakan sistem *SMS Center*. Sistem *SMS Center* ini adalah masyarakat menyampaikan keluhan dengan mengirimkan sms di nomer 081225888850. Kemudian akan segera direspon oleh bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan serta diteruskan kepada OPD teknis terkait untuk mendapatkan jawaban.

Kata kunci : Pengelolaan keluhan, Komunikasi Pemerintah. *SMS Center*

## **Latar Belakang**

Pemerintah daerah sebagai salah satu badan publik, wajib memberikan layanan publik kepada masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang diberikan antara lain (1) Pelaksanaan Layanan, (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, (3). Pengelolaan Informasi, (4). Pengawasan Internal, (5). Penyuluhan Kepada Masyarakat, (6). Pelayanan Konsultasi. Salah satu pelayanan yaitu pengelolaan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sebuah tuntutan dari era keterbukaan informasi publik. Sebagai badan publik, Pemerintah daerah tidak boleh menutup organisasinya dari masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menyebarluaskan seluruh informasi terkait dengan laporan kinerja Pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat adalah pemegang kekuasaan tertinggi dalam sistem negara demokrasi, sehingga Pemerintah hadir untuk melayani masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah tentu masih banyak kekurangan. Peran masyarakat dalam memperbaiki pelayanan tentu diharapkan oleh pihak Pemerintah. Selain dituntut untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat, Pemerintah juga dituntut untuk terbuka dan menyediakan saluran komunikasi dua arah yang dapat dijangkau seluruh masyarakat. Dengan adanya komunikasi dua arah antara Pemerintah dan masyarakat akan mudah bagi masyarakat dalam menyampaikan kekurangan pelayanan yang diberikan Pemerintah. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat. Pemerintah perlu untuk mengantisipasi munculnya kekecewaan dari masyarakat. Berbagai kekecewaan yang lain dapat ditumpahkan dalam bentuk protes, demo, dll. Jika dalam proses penanganan protes atas kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan tidak benar maka akan menimbulkan gejolak serta gangguan keamanan (BAPPENAS, 2010).

Dalam mencegah terjadinya gejolak gangguan keamanan yang terjadi akibat protes-protes yang tidak ditangani dengan baik Pemerintah harus dapat terus memaksimalkan

pelayanan kepada masyarakat. Selain memaksimalkan pelayanan yang ada, Pemerintah harus juga sadar akan kekurangan pelayanan serta memperhatikan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, Pemerintah perlu mengelola keluhan dari masyarakat untuk kemudian dijadikan alat untuk mengevaluasi kinerja Pemerintah saat ini. Pemerintah daerah sebagai unit Pemerintah yang dekat masyarakat didukung oleh unit kerja yang disebut OPD yakni Organisasi Perangkat Daerah.

Dengan perkembangan teknologi, Pemerintah juga telah membangun sebuah sistem layanan pengaduan masyarakat dengan menggunakan teknologi yang ada. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, kritik dan sarannya secara langsung kepada Pemerintah untuk kemudian ditindaklanjuti. Dari segi Pemerintah tantangan yang muncul adalah mengelola keluhan masyarakat yang begitu banyak dan berbagai macam keluhan yang disampaikan.

Pengelolaan keluhan yang dilakukan oleh Pemerintah tujuannya sangat berbeda dengan Perusahaan profit. Pengelolaan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan profit adalah untuk mendapatkan keuntungan berupa, profit, citra, dll kepada pelanggannya. Sedangkan pengelolaan keluhan Pemerintah adalah untuk mendapatkan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat. Kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah tentu sangat membantu Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mengelola keluhan, Pemerintah harus lebih responsif ketimbang perusahaan profit. Karena dalam memberikan pelayanan menyangkut kehidupan masyarakat luas yang memiliki beragam kebutuhan.

Dengan adanya kesadaran dari Pemerintah Kabupaten Grobogan untuk dapat menjembatani keluhan-keluhan dari masyarakat. Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan membuka saluran komunikasi dua arah melalui sistem SMS Center. Masyarakat Kabupaten Grobogan dapat menyampaikan keluhan kepada Pemerintah Kabupaten Grobogan

secara langsung tanpa terhalang birokrasi. Proses menyampaikan pesan tersebut menggunakan media sms yang cukup mudah dan dapat dilakukan oleh seluruh masyarakat baik di perkotaan maupun di desa.

## **HASIL**

Pemerintah Kabupaten Grobogan melalui Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan membuka saluran komunikasi dengan masyarakat melalui SMS Center sebagai wadah masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Keluhan menurut Bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan adalah sebuah keadaan tidak puas atau tidak diharapkan terkait dengan pemberian pelayanan Pemerintah. Dengan demikian Pemerintah Kabupaten Grobogan melihat keluhan dari masyarakat perlu untuk diselesaikan.

SMS Center dibentuk pada tahun 2012 dengan dasar peraturan bupati nomer 10 tahun 2012 tentang tugas fungsi dan uraian tugas di lingkungan Sekda Grobogan. Setelah peraturan tersebut resmi diterapkan, terdapat satu fungsi tambahan di bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan yaitu Pengaduan masyarakat, Dalam melaksanakan tugas serta fungsi baru ini bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan dilakukan sub bag PPI&PP. Dalam melaksanakan fungsi tersebut sub bag PPI&PP merumuskan media komunikasi untuk menjembatani keluhan-keluhan dari masyarakat agar bisa disampaikan kepada Pemerintah. Media komunikasi tersebut kemudian dirancang agar bisa digunakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Grobogan secara khusus. Melihat kondisi geografi dan demografi Pemerintah memilih untuk menggunakan SMS Center. Masyarakat Kabupaten Grobogan dapat menyampaikan keluhan mereka dengan cara mengirimkan SMS kepada Pemerintah.

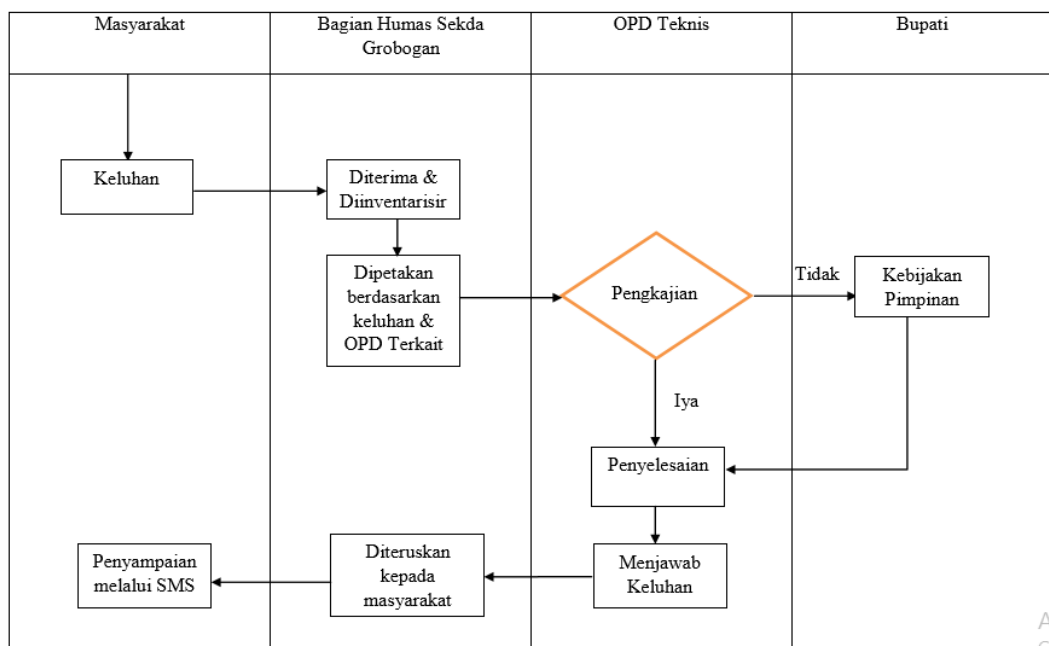
Dalam mengelola keluhan, bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan melibatkan berbagai pihak. Hal ini berkaitan dengan tugas dan wewenang masing-masing Organisasi Perangkat Daerah yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berbagai pihak yang terlibat dalam menyelesaikan keluhan tersebut adalah seluruh OPD Teknis yang ada di Kabupaten

Grobogan serta keterlibatan Bupati serta Sekda. Semua pihak yang terlibat tersebut dikoordinasi oleh Humas Sekda Kabupaten Grobogan selaku pemberi layanan SMS Center. SMS Center telah terkoneksi dengan seluruh jaringan komputer 30 OPD dan dikelola oleh bagian humas masing-masing OPD.

Dalam mengelola keluhan, Humas Sekda Kabupaten Grobogan telah mengklasifikasikan keluhan berdasarkan jumlah keluhan yang masuk dalam kurun waktu 2012-2018. Keluhan tersebut seputar infrastruktur, kesehatan, layanan pendidikan, layanan Pemerintah, masukan dan saran. Keluhan-keluhan yang masuk melalui SMS Center akan diteruskan kepada OPD untuk ditindaklanjuti. OPD teknis kemudian memiliki waktu 1x24 jam untuk menyelesaikan keluhan bersifat ringan. Untuk keluhan bersifat berat yang membutuhkan kajian terlebih dahulu OPD teknis memiliki waktu 3-7 hari untuk menyelesaikannya. Berikut adalah prosedur pengelolaan keluhan yang dilakukan bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan

Gambar 1

SOP Pengelolaan Keluhan melalui SMS Center.



## **Analisis**

Sebelum membahas pengelolaan keluhan di bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan. Perlu dipahami terlebih dahulu keluhan-keluhan yang ada hingga saat ini di Kabupaten Grobogan. Menurut Norwell, (2005:27) keluhan dikategorikan menjadi (a) *Mechanical complaints*, (b) *Attitudinal complaints*, (c) *Services-related complaints*, (d) *Unusual complaints*. Keluhan di Pemerintah Kabupaten Grobogan lebih dipandang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat. Sehingga kebanyakan keluhan yang masuk dari tahun 2012-2018 adalah terkait buruknya pelayanan Pemerintah. Masyarakat Kabupaten Grobogan mengeluhkan berbagai pelayanan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran yang berbelit-belit alurnya. Selain birokrasi, pemberian pelayanan pendidikan hingga kesehatan yang kurang memadai juga banyak disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah untuk kemudian dibenahi.

Dalam menjalankan program pengaduan masyarakat, Bagian Humas Sekda Kabupaten Grobogan menggunakan teknologi informasi berupa *SMS Center*. Teknologi *SMS Center* diambil dari istilah *SMS gateway*, sebuah sistem yang menggunakan perangkat komputer untuk dapat mengirim dan menerima pesan. Perangkat komputer tersebut menggunakan modem yang berisikan kartu provider seluler tertentu. Sehingga memungkinkan untuk menerima dan mengirimkan pesan melalui komputer kepada masyarakat.

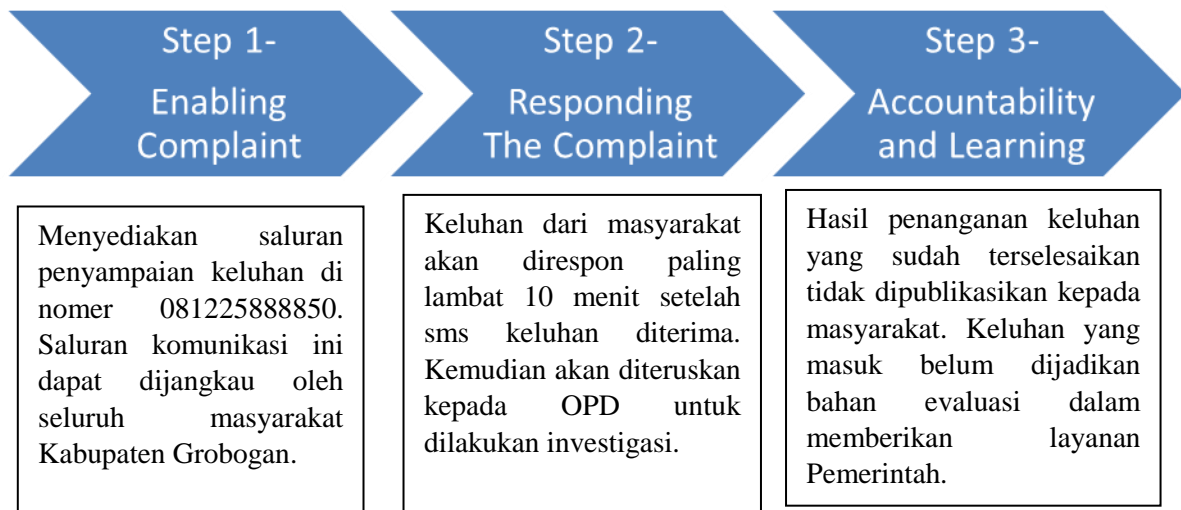
Penggunaan sebuah sistem *SMS gateway* mempengaruhi dalam mengelola keluhan, terlebih dengan dipilihnya SMS sebagai media komunikasi. Dalam menerima keluhan dari masyarakat sifatnya hanya berupa teks dengan jumlah karakter yang terbatas yaitu 160 karakter. Sehingga dalam menyampaikan respon kepada masyarakat, penggunaan bahasa merupakan hal kunci dalam mengelola keluhan berbasis teknologi *SMS gateway*. Selain itu penggunaan SMS ini tidak dapat menampilkan gambar untuk melampirkan bukti



keluhan dari masyarakat. Sehingga Pemerintah Kabupaten Grobogan dalam merespon setiap keluhan perlu turun ke lapangan untuk melihat keaslian dari keluhan masyarakat.

Dalam mengelola keluhan, perlu adanya sebuah sistem untuk dapat mengelola keluhan dari masyarakat secara efektif. Sebuah sistem pengelolaan keluhan yang efektif adalah yang memenuhi tahap (1) Menyediakan saluran untuk menyampaikan keluhan, (2) Merespon setiap keluhan, (3) Akuntabilitas dan sebagai media evaluasi ( Ombudsman Western Australia, 2017:1).

Tabel 1  
Penerapan Sistem Pengelolaan Keluhan



Pemerintah Kabupaten Grobogan telah memiliki saluran komunikasi SMS Center untuk menerima keluhan dari masyarakat. Pemerintah Kabupaten Grobogan menyediakan saluran komunikasi yang mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat Kabupaten Grobogan. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan mereka dengan mengirimkan sms ke nomer 081225888850. Humas Sekda Kabupaten Grobogan selalu merespon keluhan dari masyarakat dalam waktu 10 menit. Sehingga keluhan dari masyarakat tidak ada yang terbengkalai. Keluhan dari masyarakat direspon secara objektif dan adil, bahwa seluruh keluhan akan disampaikan kepada OPD teknis untuk dikaji lebih lanjut. Proses penyampaian respon

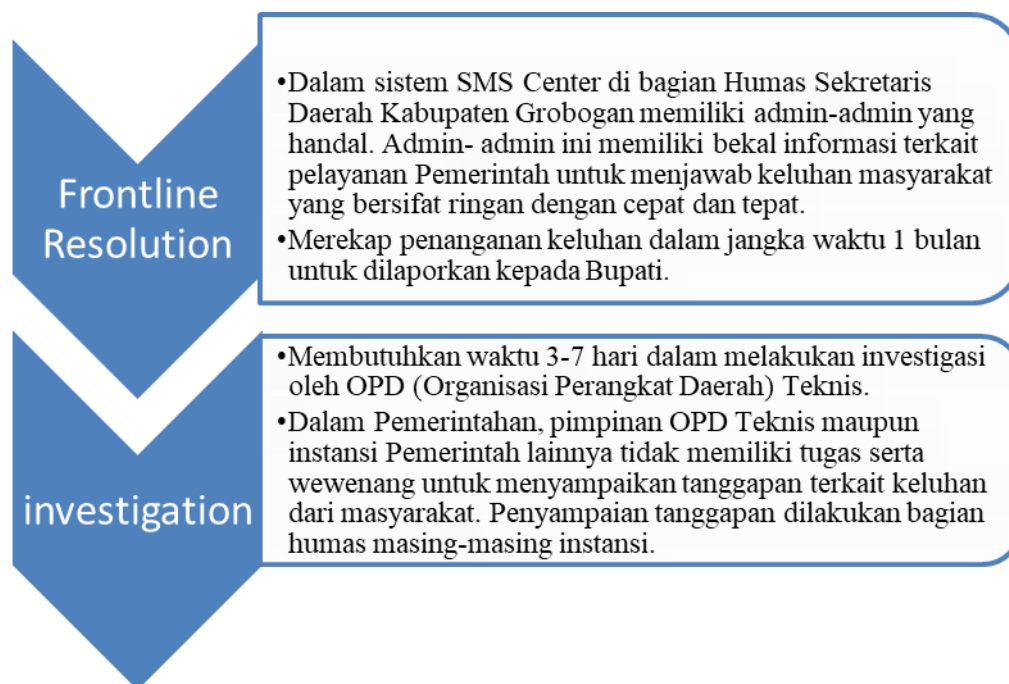
keluhan kepada masyarakat dengan cara mengirimkan SMS secara personal kepada yang mengirimkan keluhan. Sehingga publik tidak dapat melihat *record* dari penanganan kasus keluhan dari masyarakat. Pemerintah dalam hal ini bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan juga kurang melakukan publikasi terkait keluhan-keluhan dari masyarakat yang sudah diselesaikan. Sehingga masyarakat cenderung tidak mengetahui kinerja dari Pemerintah terlebih di bagian Humas sendiri. Sebenarnya bagian Humas juga menginventarisir setiap keluhan dan jawaban dari OPD namun selama ini hanya menjadi dokumen saja tidak dipublikasikan kepada masyarakat.

Setelah melihat sistem yang dibangun oleh bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan untuk mengelola keluhan. Beberapa aspek yang diterapkan adalah aspek penyediaan saluran komunikasi yang dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat dan juga merespon setiap keluhan. Untuk aspek akuntabilitas dan evaluasi masih kurang nampak dalam pelayanan SMS *Center* ini. Menurut (Afidah, 2013:168), sebuah sistem pengelolaan keluhan yang efektif membawa arti penting bagi organisasi dalam usaha untuk menjalin relasi yang memuaskan kepada pengguna layanan pengaduan keluhan. Kepuasan masyarakat dalam menggunakan SMS Center akan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap Pemerintah yang berkuasa. Kepercayaan publik tersebut merupakan sebuah dukungan terhadap Pemerintah.

Setelah membangun sebuah sistem yang efektif, perlu adanya proses yang efektif untuk membangun kepercayaan dari masyarakat. Proses pengelolaan keluhan yang efektif menurut Organisation Scottish Charity Regulatory, (2018:9) (1) *Frontline Resolution*, (2) *Investigation*.

Tabel 2

Penerapan Proses Pengelolaan Keluhan



Humas Sekda Kabupaten Grobogan telah memetakan keluhan-keluhan ringan sehingga dapat dijawab dalam waktu 1x24 jam. Seluruh karyawan di masing-masing OPD teknis telah dibekali dengan berbagai informasi-informasi terkait bentuk pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Grobogan. Dengan demikian masyarakat tidak dibiarkan menunggu dengan waktu yang lama agar keluhan mereka dapat ditangani. Tetapi untuk keluhan yang membutuhkan pengkajian dalam proses penyelesaiannya maka membutuhkan waktu 3-7 hari. Untuk keluhan yang dipetakan tergolong cukup berat maka perlu proses investigasi dari dalam organisasi untuk menyelesaikannya. Dalam sistem SMS *Center* yang dikelola oleh bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan sendiri juga menerapkan sistem investigasi namun hal itu dikerjakan oleh OPD teknis.

Setelah melihat proses yang dilakukan oleh bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan dalam mengelola keluhan, proses pengelolaan tersebut dimulai dari tahap *frontline resolution* yaitu keluhan-keluhan ringan dari masyarakat dapat diselesaikan

dengan cepat. Selain itu bagian Humas juga menjelaskan kondisi terkait keluhan masyarakat serta meminta maaf atas kondisi yang tidak menyenangkan bagi masyarakat. Dalam tahap Investigasi dipimpin oleh pimpinan OPD teknis masing-masing. Dalam menyampaikan tanggapan dilakukan oleh bagian Humas masing-masing instansi setelah mendapatkan hasil dari investigasi. Dengan merancang proses pengelolaan keluhan yang efektif. Pemerintah memiliki kesempatan untuk menerima informasi secara langsung dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Umpan balik dari masyarakat tersebut dibutuhkan untuk mengidentifikasi level kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, kecepatan penyelesaian isu lainnya terkait penanganan keluhan (Filip, 2013:274).

Seluruh kegiatan pengelola keluhan yang dilakukan humas Pemerintah mencerminkan komunikasi Pemerintah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Grobogan. Beberapa aspek *good governance* perlu diterapkan dalam komunikasi Pemerintah. Penerapan prinsip tersebut meliputi (1) Partisipasi, (2) *Responsiveness*, (3) Efisien dan efektif, (4) Akuntabilitas (Safrijal, Basyah, & Ali, 2016:180).

#### 1. Aspek partisipasi

Penerapan prinsip partisipasi dalam proses komunikasi Pemerintah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Grobogan melalui bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan dengan sistem layanan SMS *Center* sudah dilakukan. Masyarakat dilibatkan secara langsung untuk dapat menyampaikan keluhan-keluhan yang dirasakan terkait pemberian layanan dari Pemerintah. Perlibatan masyarakat tersebut dijumpai melalui sebuah sistem SMS *Center*, dimana masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung terkait pelayanan Pemerintah dengan cara mengirimkan SMS kepada bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan sebagai representasi Pemerintah Kabupaten Grobogan. Laporan dari masyarakat menjadi dasar Pemerintah dalam mengambil

sebuah kebijakan dalam memberikan pelayanan serta memperbaiki pelayanan yang dirasa kurang.

## 2. *Responsiveness*

Penerapan prinsip *responsiveness* sebagai perwujudan *good governance* di Pemerintah Kabupaten Grobogan akan dianalisis melalui pengelolaan keluhan dengan sistem SMS *Center*. SMS *Center* diposisikan oleh Pemerintah Kabupaten Grobogan sebagai media untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung. Dalam menerima setiap kritik, saran, dan keluhan bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan akan merespon dengan segera meneruskan keluhan tersebut kepada OPD Terkait untuk dapat menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

Dalam pengertian lain, prinsip *responsiveness* tidak hanya berhenti pada pemberian *feedback* kepada masyarakat secara langsung, tetapi juga hingga sebuah aksi nyata dari Pemerintah untuk menyelesaikan sebuah isu atau permasalahan yang dihadapi masyarakat. Menurut Gormley, Hoadley, and Williams (Orbawati & Sri Suwitri, 2018:73) Pemerintah yang responsif adalah Pemerintah yang mampu untuk cepat memahami sebuah isu yang berkembang serta menangani permasalahan dari masyarakat dengan aksi yang nyata. Sehingga penerapan prinsip *responsiveness* nya melihat aksi nyata Pemerintah dalam merespon keluhan dari masyarakat. Memahami *responsiveness* dalam memberikan aksi nyata untuk menyelesaikan keluhan, bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan telah memiliki SOP tentang penyelesaian keluhan dari masyarakat. Setiap OPD memiliki waktu 1 hari untuk menyelesaikan keluhan-keluhan yang ringan serta waktu 3 hingga 7 hari untuk menyelesaikan keluhan-keluhan yang membutuhkan waktu pengkajian.

### 3. Efisien dan efektif

Menilai efisiensi proses pengelolaan keluhan melalui *SMS Center* di Bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan adalah dengan membandingkan jumlah keluhan yang masuk dengan jumlah hasil penanganan dari keluhan masyarakat tersebut. Semakin banyak hasil penanganan yang dikerjakan maka semakin efisien proses penanganan keluhan melalui *SMS Center*. dalam praktek pengelolaan keluhan melalui *SMS Center* di bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan belum dapat menyelesaikan sebagian besar keluhan masyarakat yang masuk melalui SMS karena beberapa alasannya. Alasan tersebut di antaranya adalah keluhan dari masyarakat tersebut bukan wewenang dari Pemerintah Kabupaten Grobogan, tidak ada anggaran untuk menyelesaikan keluhan, anggaran untuk menyelesaikan keluhan baru akan dianggarkan pada tahun depan, dan keluhan dari masyarakat tersebut tidak termasuk dalam visi dan misi dari Bupati.

Efektivitas merupakan hubungan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan, semakin besar kontribusi hasil yang diperoleh dalam mencapai tujuan maka semakin efektif suatu organisasi. Dengan menggunakan efektivitas sebagai indikator untuk menilai kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Maka upaya tindakan yang tepat sasaran dalam mencapai tujuan serta menyelesaikan permasalahan adalah fokus penilaian kinerja Pemerintah. Proses pengelolaan keluhan menggunakan *SMS Center* yang dilakukan oleh bagian Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk menghimpun informasi mengenai aspirasi masyarakat berupa kritik dan keluhan yang disampaikan langsung kepada Pemerintah. Tujuan dibentuknya *SMS Center* sebagai media pengelolaan keluhan adalah untuk

memberikan ruang kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan mereka kepada Pemerintah secara langsung.

#### 4. Akuntabilitas

Dalam praktek pengelolaannya, Humas Sekretaris Daerah Kabupaten Grobogan yang memiliki saluran komunikasi yakni media sosial dan website tidak melaksanakan transparansi informasi terkait keluhan dari masyarakat. Konten yang tersedia dalam media sosial dan website resmi yang mereka kelola hanya berisikan tentang agenda kegiatan Bupati. Sehingga masyarakat tidak mengetahui kinerja Pemerintah terlebih melalui sistem layanan SMS *Center*, dengan keluhan yang masuk berapa presentase keluhan yang sudah dikerjakan dan diselesaikan dan berapa presentase keluhan yang tidak dapat dikerjakan dengan berbagai alasan. Pemerintah yang dapat menerapkan aspek akuntabilitas maka (1) dapat mencegah korupsi, (2) berkontribusi untuk menginformasikan setiap kebijakan yang dibuat, (3) menyediakan informasi yang akurat kepada masyarakat terkait kinerja Pemerintah, (4) meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah menurut Bertot, jaeger, & Hansen dalam (Stamati, Papadopoulos, & Anagnostopoulos, 2015:14).

### **KESIMPULAN**

1. Pengelolaan keluhan di Pemerintah Kabupaten Grobogan dilakukan oleh Bagian Humas Sekda Grobogan. Dalam mengelola keluhan melibatkan 30 OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan dikoordinasi langsung oleh bagian Humas Sekda Grobogan. Dalam mengelola keluhan, tahap yang dilakukan adalah pemetaan keluhan. Pemetaan tersebut terdiri dari (1) Pelayanan Pemerintah, (2) Infrastruktur, (3) Pendidikan, (4) Kesehatan, (5) Saran dan masukan. Selanjutnya keluhan tersebut dikaji oleh OPD

terkait untuk diselesaikan dan hasilnya dikomunikasikan kepada masyarakat yang melaporkan keluhan.

2. Pengelolaan keluhan di Bagian Humas Sekda Grobogan adalah suatu cara untuk mengimplementasikan komunikasi Pemerintah dengan masyarakat. Dalam penerapan komunikasi Pemerintah, perlu memperhatikan nilai-nilai *good governance* sebagai landasan dalam melaksanakannya. Prinsip-prinsip *good governance* yang dominan dalam pengelolaan keluhan di bagian Humas Sekda Grobogan adalah (1)Partisipasi, (2) Efisien dan Efektif, (3) Akuntabilitas, dan (4) *Responsiveness*.



## Daftar Pustaka

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 166-172.
- BAPPENAS. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara.
- Filip, A. (2013). Complaint Management : *A Customer Satisfaction Learning Process*. *Procedia*, 271-275.
- Norwell, N. (2005). *Top Tips For Handling Complaints*. London: G.P.
- Ombudsman Western Australia. (2017). *Guidelines on Complaint Handling* . Perth.
- Orbawati, E. B., & Sri Suwitri, Y. (2018). *The Border Area Conflict Impact on Government Responsiveness Relating on Public Service*. *ICENIS*, 73-76.
- Organisation Scottish Charity Regulator. (2018). *The Scottish Charity Regulator's Complaint Procedure*. Scotlandia.
- Safrijal, Basyah, M., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, 176-191.
- Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). Social Media For Openness and Accountability in Thr Public Sector : Cases in The Greek Context. *Government Information Quarterly*, 13-29.