

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada Bab lima ini berisikan inti dari keseluruhan pembahasan hasil penelitian. Bab lima ini berisi hasil analisis data dan interpretasi data hasil penelitian.

5.1 Analisis Data

Bagian analisis data ini peneliti menjelaskan mengenai analisis strategi komunikasi pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yakni dengan cara mengurai data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis, sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas tentang permasalahan yang diteliti. Strategi komunikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah menggunakan beberapa tahapan teori strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Hafied Cangara (2013), yaitu: penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.

Analisis ini peneliti kategorikan sesuai dengan indikator yang dipakai pada penelitian ini, yaitu:

5.1.1 Penelitian

Pada penelitian ini salah satu strategi komunikasi pemerintah Kota Kupang menggunakan sebagai alat ukur dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Dalam tahapan penelitian dapat diartikan juga sebagai tahapan dalam menemukan fakta. Masalah bisa dalam bentuk wabah penyakit yang akan menyerang anggota masyarakat, kerugiaan perusahaan, ketidakpercayaan terhadap organisasi dan lain sebagainya (Hafied Cangara, 2013:72) Tahapan ini bertujuan agar mencari fakta atau masalah yang terjadi untuk dijadikan bahan rumusan

membuat strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh lembaga atau organisasi agar mencapai tujuannya.

Pengunaan Strategi Komunikasi dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di kota Kupang berjalan selaras dengan diluncurkannya program ini, semua ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengadukan permasalahan yang tidak sesuai dengan pelayanan publik sehingga pihak-pihak yang memberikan pelayan publik tersebut dapat mengoreksikan atau mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut agar Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini berjalan sesuai dengan tujuan awalnya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Admin Pengelola SP4N LAPOR!, strategi komunikasi dalam Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Kupang ini telah mereka terapkan sesuai dengan tujuan diluncurkan program ini, ada beberapa pengaduan yang masuk di *website* atau aplikasi LAPOR! ini langsung mereka tangani misalnya lampu jalan mati, air pdam tidak jalan, kayu tergantung dan lainnya.

5.1.2 Perencanaan

Dalam tahap perencanaan ini, diperlukan strategi tentang pemilihan atau penentuan sumber, pesan media dan target sasaran yang diharapkan sebelum melakukan tindakan untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat maupun lembaga/instansi. Tahap ini terdiri dari membangun visi dan misi, mengidentifikasi kesempatan dan ancaman dari luar organisasi, menentukan apa yang menjadi kekuatan serta kelemahan internal organisasi, menentukan tujuan jangka panjang, menentukan strategi alternatif, serta menentukan sasaran yang tepat (Hafied Cangara, 2013:73).

Dalam tahap perencanaan pengelola Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini strategi komunikasi yang mereka siapkan ialah dengan menyebarkan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker dengan tujuan agar masyarakat dengan sendiri ikut berkontribusi atau ambil bagian dalam penggunaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini. Selain menggunakan media di atas, program ini juga dilakukan dengan cara mensosialisasikan kepada instansi-instansi yang diharapkan dapat membantu menyebarkan program ini kepada masyarakat dikarenakan pengelola mempunyai keterbatasan seperti dana dan lainnya yang dapat mempengaruhi penyebaran program ini sehingga tidak terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu juga perencanaan yang mau mereka lakukan yaitu untuk selalu berkoordinasi. Koordinasi ini akan menentukan pada tahap melakukan tindakan dan berkomunikasi. Komunikasi ini dalam hal seperti mereka akan selalu memberikan respon yang baik kepada masyarakat yang sudah memberikan pengaduan keluhan.

5.1.3 Pelaksanaan

Implementasi strategi sering disebut juga “tahap aksi” dari manajemen strategis. Mengimplementasikan strategi berarti mengerahkan seluruh struktur organisasi untuk mentransformasikan rumusan strategi menjadi aksi nyata. Tahapan pelaksanaan bisa dilakukan dalam bentuk tayangan di televisi, wawancara di radio, pemasangan iklan di surat kabar, pemasangan baliho atau spanduk di jalanan, dan pemberangkatan tim penyuluhan untuk bertatap muka dengan komunitas di lokasi yang menjadi target sasaran (Hafied Cangara, 2013:73).

Dalam tahap pelaksanaan ini, peneliti menemukan bahwa Pemerintah Kota Kupang terus melakukan sosialisasi mengenai Program Layanan Aspirasi dan

Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini melalui instansi-instansi pemerintahan yang secara stuktur berada di bawah pemerintah kota Kupang seperti dinas-dinas, kecamatan hingga kelurahan. Sejak awal terhubung dengan SP4N LAPOR! jumlah pengaduan masyarakat Kota Kupang yang masuk ke sistem masih tergolong rendah di setiap tahun, dengan adanya hal tersebut teman-teman NGO lokal bekerjasama dengan Pemerintah Kota Kupang untuk membantu memfasilitasi masyarakat dalam membuat pengaduan melalui website SP4N LAPOR!. Selain itu sistem ini juga bekerjasama dengan Ombudsman RI sehingga pemerintah Kota Kupang dan Ombudsman perwakilan NTT bekerjasama melakukan sosialisasi atau pemberian informasi publik. Pelaksanaan ini juga salah satu indikator kinerja utama untuk di tim kami yakni LAPOR! dan memang ini kami tidak buka ke publik. Di tim kami pun ada beberapa poin yang kami ukur untuk kami sendiri, misalnya penetrasi ke masyarakat poinnya adalah berapa target jumlah pengguna, berapa target jumlah pengaduan yang disampaikan.

Saat ini untuk ke tingkat masyarakat, Pemerintah Kota Kupang belum melakukan sosialisasi secara langsung (tatap muka) dikarenakan mereka mempunyai beberapa keterbatasan seperti sumber daya, dana dan lain-lain. Pemerintah kota Kupang pun melakukan sosialisasi atau penyebarluasan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini masih melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker diberbagai lokasi layanan publik dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui tentang program ini.

5.1.4 Evaluasi

Evaluasi merupakan cara penilaian serta pengkajian berhasil apa tidaknya strategi komunikasi yang dilakukan saat kegiatan telah berlangsung, untuk fokus dalam hal perbaikan serta peningkatan berhasil atau tidak target yang telah terlaksana sebelumnya (Hafied Cangara, 2013:73).

Dari hasil wawancara, untuk saat ini Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini bisa dibilang cukup berhasil, karena dari cara penyebarluasan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker belum terlalu efektif sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini. Hal ini juga dipicu oleh rendahnya kesadaran masyarakat atau sikap masa bodoh masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Kupang. Kenyataan ini menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) untuk membuat pengaduan. Masyarakat cenderung menganggap kualitas pelayanan publik yang buruk bukan merupakan urusannya sehingga tidak perlu menyibukan diri membuat pengaduan atau mempersoalkan kualitas pelayanan publik yang ada.

5.1.5 Pelaporan

Pelaporan adalah tindakan terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan biasanya dibuat secara tertulis dan dilaporkan kepada pimpinan suatu lembaga atau organisasi tersebut. Pelaporan ini bisa digunakan untuk bahan pertimbangan untuk program berikutnya. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Kupang untuk mengetahui bagaimana respon pimpinan, jika diperoleh hasil positif dan berhasil, maka bisa dijadikan landasan untuk program kerja selanjutnya. Tapi jika dalam laporan itu ditemukan hal-hal yang kurang sempurna, maka temuan tersebut bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk merevisi atau memodifikasi program yang akan dilakukan (Hafied Cangara, 2013:73). Maka dari itu, jika program ini belum berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan dalam membuat perencanaan yang lebih baik mengenai pelaksanaan Program Layanan

Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini agar membantu meningkatkan partisipasi sosial masyarakat dalam memanfaatkan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

5.2 Interpretasi Data

Setelah menganalisis data-data dari hasil penelitian, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penafsiran atau menginterpretasi data tersebut berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Interpretasi data sangat penting sebagai upaya untuk menganalisis hubungan antara konsep dengan data yang diperoleh selama masa penelitian.

5.2.1 Penelitian

Pada penelitian ini salah satu strategi komunikasi pemerintah Kota Kupang menggunakan sebagai alat ukur dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Dalam tahapan penelitian dapat diartikan juga sebagai tahapan dalam menemukan fakta. Masalah bisa dalam bentuk wabah penyakit yang akan menyerang anggota masyarakat, kerugiaan perusahaan, ketidakpercayaan terhadap organisasi dan lain sebagainya (Hafied Cangara, 2013:72) Tahapan ini bertujuan agar mencari fakta atau masalah yang terjadi untuk dijadikan bahan rumusan membuat strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh lembaga atau organisasi agar mencapai tujuannya.

Dari hasil temuan peneliti untuk penelitian yang dilakukan oleh pengelola Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini sendiri masih perlu membenahi penelitian lebih tepatnya melakukan penelitian secara sistematis untuk menjalankan program ini bila perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam lagi kepada masyarakat sebenarnya, sebab hal ini sangat berpengaruh guna

mendapatkan fakta-fakta yang dapat menjadi permasalahan dalam penyebarluasan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) itu sendiri. Hal ini guna meningkat dalam pelayanan publik.

5.2.2 Perencanaan

Dalam tahap perencanaan ini, diperlukan strategi tentang pemilihan atau penentuan sumber, pesan media dan target sasaran yang diharapkan sebelum melakukan tindakan untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat maupun lembaga/instansi. Tahap ini terdiri dari membangun visi dan misi, mengidentifikasi kesempatan dan ancaman dari luar organisasi, menentukan apa yang menjadi kekuatan serta kelemahan internal organisasi, menentukan tujuan jangka panjang, menentukan strategi alternatif, serta menentukan sasaran yang tepat (Hafied Cangara, 2013:73).

Untuk perencanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini sendiri, strategi komunikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota sudah sangat baik, sebab strategi ini sudah menjadi strategi umum yang digunakan Pemerintah Nasional maupun Daerah dalam menjalankan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), hal ini digunakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang dianggap sangat efisien dan lebih mudah untuk menyebarluaskan program ini, akan tetapi penyebarluasan program ini melalui sosialisasi untuk pemerintahan Kota Kupang masih sangat minim sebab adanya hambatan-hambatan yang memengaruhi penyebarluasan program ini, oleh sebab itu peneliti berharap perlu adanya perencanaan yang lebih baik dalam menjalankan sebuah program agar mencapai tujuan secara efektif, efisien dan berkelanjutan serta lebih meningkat komunikasi kepada masyarakat.

5.2.3 Pelaksanaan

Implementasi strategi sering disebut juga “tahap aksi” dari manajemen strategis. Mengimplementasikan strategi berarti mengerahkan seluruh struktur organisasi untuk mentransformasikan rumusan strategi menjadi aksi nyata. Tahapan pelaksanaan bisa dilakukan dalam bentuk tayangan di televisi, wawancara di radio, pemasangan iklan di surat kabar, pemasangan baliho atau spanduk di jalanan, dan pemberangkatan tim penyuluhan untuk bertatap muka dengan komunitas di lokasi yang menjadi target sasaran (Hafied Cangara, 2013:73).

Dari penemuan peneliti untuk pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Kupang sudah sesuai dengan implementasi perencanaan komunikasi yang telah dibuat, dengan menggunakan media komunikasi yang sesuai dalam penyebarluasan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini. Hanya pada saat pelaksanaan masih ada faktor-faktor yang menjadi hambatan karena ada beberapa keterbatasan saat menyebarkan program ini, faktor ini lebih besar pengaruhnya terhadap proses sosialisasi yang akan dilakukan Pemerintah Kota Kupang mengenai program ini kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah kota kupang terlebih dahulu memberikan sosialisasi tentang program ini kepada instansi-instansi pemerintahan yang secara struktur berada dibawah pemerintah kota kupang seperti dinas-dinas, kecamatan dan kelurahan guna membantu menyebarkan dengan memberikan sosialisasi mengenai program ini langsung kepada masyarakat.

5.2.4 Evaluasi

Evaluasi merupakan cara penilaian serta pengkajian berhasil apa tidaknya strategi komunikasi yang dilakukan saat kegiatan telah berlangsung, untuk fokus

dalam hal perbaikan serta peningkatan berhasil atau tidak target yang telah terlaksana sebelumnya (Hafied Cangara, 2013:73).

Hasil dari pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini sebenarnya belum sepenuhnya berhasil dikarenakan proses penyebarluasannya kepada masyarakat belum terlalu efektif sehingga masyarakat masih belum terlalu mengetahui tujuan dari Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini sendiri. Oleh sebab itu peneliti menyarankan agar Pemerintah Kota Kupang selaku pelaksana program ini lebih memperdalam dan membenahi strategi yang akan digunakan untuk menyebarkan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini agar terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

5.2.5 Pelaporan

Pelaporan adalah tindakan terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan biasanya dibuat secara tertulis dan dilaporkan kepada pimpinan suatu lembaga atau organisasi tersebut. Pelaporan ini bisa digunakan untuk bahan pertimbangan untuk program berikutnya. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Kupang untuk mengetahui bagaimana respon pimpinan, jika diperoleh hasil positif dan berhasil, maka bisa dijadikan landasan untuk program kerja selanjutnya. Tapi jika dalam laporan itu ditemukan hal-hal yang kurang sempurna, maka temuan tersebut bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk merevisi atau memodifikasi program yang akan dilakukan (Hafied Cangara, 2013:73).

Saat penelitian, peneliti mencari tahu bagaimana tindakan selanjutnya yang dilakukan Pemerintah Kota Kupang setelah Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini sudah terlaksana. Ternyata Pemerintah Kota Kupang akan membuat laporan kepada pimpinan. Jika diperoleh hasil positif dan program ini

berhasil, maka bisa dijadikan landasan untuk program kerja selanjutnya atau sebaliknya, jika program ini belum mencapai tujuannya maka Pemerintah Kota Kupang perlu melakukan perbaikan dalam membuat perencanaan yang lebih baik mengenai pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini untuk membantu meningkatkan partisipasi sosial masyarakat dalam memanfaatkan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).