

## STRATEGI KOMUNIKASI BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DISKOMINFO GUNUNGKIDUL DALAM MERAHAI PRESTASI DI MASA PANDEMI COVID-19

### *COMMUNICATION STRATEGY IN THE FIELD OF INFORMATION AND PUBLIC COMMUNICATION OF DISKOMINFO GUNUNGKIDUL IN ACHIEVING ACHIEVEMENTS DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

Oleh: Tianfe Putri Khatami, 17419141040, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta  
[tianfeputri.2017@student.uny.ac.id](mailto:tianfeputri.2017@student.uny.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dalam melaksanakan tugas organisasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik sehingga dapat meraih prestasi di masa pandemi COVID-19, dan 2) mengetahui aspek pendukung dan penghambat keberhasilan strategi komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Adapun penentuan informan menggunakan teknik *purposive-judgment sampling*. Pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi sumber. Analisis data melalui tahap reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dilakukan melalui lima tahapan, yaitu tahapan penelitian (*research*), tahapan perencanaan (*plan*), tahapan pelaksanaan (*execute*), tahapan evaluasi (*measure*), dan tahapan pelaporan (*report*). Aspek pendukung strategi komunikasi yaitu regulasi kebijakan pemerintah, pengembangan SDM, sarana prasarana, media penyebarluasan informasi, dan digitalisasi di masa pandemi COVID-19. Sedangkan aspek penghambat strategi komunikasi yaitu kompleksitas layanan e-Lapor, *misunderstanding* dan leveling dalam struktur pemerintahan, serta perbedaan latar belakang masyarakat Gunungkidul.

**Kata kunci:** strategi komunikasi, prestasi, e-Lapor, pandemi COVID-19

#### **Abstract**

*This study aims to determine: 1) the communication strategy of IKP Diskominfo Gunungkidul Sector in carrying out organizational tasks related to managing public service complaints that can achieve achievements during the COVID-19 pandemic, 2) supporting aspects and inhibitions of the successful of the communication strategy. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection by interview and documentation. The determination of informants using purposive-judgment sampling technique. Checking the validity of the data by triangulation of sources. Data analysis through the stages of data reduction, data display, conclusion drawing and verification. The results showed that communication strategy the Field of Information and Public Communication Diskominfo Gunungkidul was conducted through five stages, namely stage of research, planning stage, execution stage, evaluation stage (measure), and reporting stage. Supporting aspects of communication strategies, namely government policy regulation, human resources development, infrastructure, information dissemination media, and digitalization during the COVID-19 pandemic. While the aspects of communication strategy inhibition are the complexity of e-Lapor services, misunderstanding and leveling in the government structure, as well as differences in the background of gunungkidul people.*

**Keywords:** communication strategy, achievements, e-Lapor, COVID-19 pandemic

## PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi hal dan aktivitas dasar manusia dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi dikatakan berhasil jika kedua partisipan (komunikator dan komunikan) mendapatkan pesan yang sama sesuai dengan apa yang dikirimkan. Secara tidak sengaja proses komunikasi merupakan proses pemerolehan timbal balik (*feedback*) antar komunikator dengan komunikan. Komunikasi dilakukan di berbagai konteks, salah satunya adalah dalam lingkup organisasi (*Organizational Communication*). Suatu instansi atau organisasi yang memiliki iklim organisasi yang baik tidak dapat terlepas dari adanya strategi komunikasi yang dilakukan. Sebaliknya, strategi komunikasi yang tidak efektif dalam suatu instansi atau organisasi akan berperan sebagai penghambat kinerja pegawai dan ketercapaian tujuan.

Salah satu contoh permasalahan yang terjadi karena kurang baiknya strategi komunikasi dalam organisasi yaitu konflik antara serikat pekerja dan manager di PT Freeport di kabupaten Mimika provinsi Papua (Rendy, Lumintang, & Suwu, 2017: 13). Konflik tersebut terjadi pada tahun 2017 karena adanya persepsi yang berbeda antara pihak pekerja dan manager perusahaan. Pada awalnya para pekerja mengajukan tuntutan terkait dengan perubahan sistem pengupahan karena dinilai tidak sesuai dengan iklim dan resiko kerja. Namun, di tahun yang sama telah terjadi kriminalisasi terhadap pekerja yang tergabung dalam serikat pekerja dan berujung pada pemogokan kerja selama lima (5) hari. Aksi tersebut dinilai oleh manajemen sebagai bentuk perlawanan terhadap aturan perusahaan. Pihak manajemen kemudian melakukan upaya pemutusan hubungan kerja secara sepihak dan menerapkan sistem *furlough* atau dirumahkan.

Contoh konflik pada PT Freeport di Mimika di atas memberikan gambaran bahwa komunikasi merupakan hal mendasar dan penting dilakukan untuk menciptakan iklim kerja yang baik dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Penerapan strategi komunikasi dapat dilakukan di berbagai aspek, salah satunya

pada aspek pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyebarluasan informasi pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Gunungkidul. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul (selanjutnya dapat disebut dengan Diskominfo Gunungkidul) memiliki tiga bagian bidang yang mendukung ketercapaian tujuan. Salah satu bidang yang ada adalah Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (selanjutnya dapat disingkat menjadi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul). Bidang ini memiliki fokus untuk memfasilitasi sinergi antara pemerintah dengan masyarakat melalui sarana keterbukaan informasi publik.

Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul menerapkan strategi komunikasi untuk memaksimalkan pelaksanaan program kerja, terutama pada pengelolaan pengaduan, informasi, dan aspirasi publik. Hal tersebut sesuai dengan visi misi Pemerintah Kabupaten Periode 2016-2021, yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Strategi komunikasi yang diterapkan dapat disesuaikan dengan kondisi yang sedang terjadi di wilayah Gunungkidul. Seperti pada saat ini, dimana pandemi COVID-19 telah menyerang hampir di seluruh wilayah di Indonesia.

Pandemi COVID-19 di wilayah kabupaten Gunungkidul tidak menyurutkan kinerja para pegawai di Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul. Hal ini terbukti pada pemerolehan prestasi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sebagai pemenang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020 dengan kategori Instansi Pemerintah Pengelola dengan Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan Terbaik dari Kementerian PAN-RB (kominfo.gunungkidulkab.go.id, 2020).

Dalam Keputusan Menteri PAN-RB Tahun 2020 Nomor 47 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020 digelar untuk memotivasi penyelenggara pelayanan publik guna membangun pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, partisipatif, dan dimanfaatkan untuk perbaikan

berkelanjutan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Tahun 2015 Nomor 3 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional disebutkan bahwa Kementerian PAN-RB telah menetapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) sejak tahun 2015.

Sistem LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sendiri telah disetujui oleh pihak Kementerian PAN-RB, Ombudsman RI (ORI) dan Kantor Staf Presiden (KSP) untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy*, mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan sesuai dengan *tagline* yang diusung "*Berani LAPOR! Untuk Pelayanan Publik yang lebih baik*". Adapun kebijakan *no wrong door policy* yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun, serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Adanya SP4N-LAPOR menjadi wadah atau tempat untuk mendukung kinerja pemerintah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem pengaduan dan aspirasi online. Implementasi SP4N-LAPOR! juga berkaitan dengan visi dan misi Diskominfo Gunungkidul serta tugas pokok dan fungsi Bidang IKP. Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Bupati Gunungkidul Tahun 2016 Nomor 57 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika pada Pasal 17 ayat (3) yang menyebutkan bahwa pengoordinasian dan pengelolaan pengaduan, informasi, dan aspirasi publik merupakan tugas dari Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul. Sejalan dengan hal ini, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul mengambil alih implementasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Komunikasi yang berjalan baik tidak akan menimbulkan pemahaman yang berbeda atau *misunderstanding*, dimana komunikasi dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap kesuksesan kinerja pegawai. Pentingnya strategi komunikasi yang dijalankan oleh

Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul sangat menentukan iklim kerja organisasi, dimana wilayah Gunungkidul saat ini masuk ke dalam kawasan darurat COVID-19. Hal tersebut mengakibatkan pembatasan-pembatasan kerja yang berakibat pada terjadinya pemahaman berbeda dalam proses komunikasi. Perubahan sistem kerja yang awalnya dilakukan secara tatap muka atau luring kini sebagian besar dilakukan dengan sistem daring atau virtual. Proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dinilai lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi secara daring atau virtual.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada analisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari persepsi atau sudut pandang individu dalam latar ilmiah sebagai hasil dari interaksi sosial individu tersebut (Martono, 2015: 212). Pujileksono (2015: 35) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif berusaha menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat. Data deskripsi dalam penelitian ini adalah mengenai strategi komunikasi Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Gunungkidul dalam melaksanakan tugas organisasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik sehingga dapat meraih prestasi.

### Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul yang beralamat di Jalan Brigjen Katamsno No. 1, Purbosari, Kepek, Wonosari, Gunungkidul, DIY. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juli 2021.

### Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan menggunakan teknik *purposive-judgment*

*sampling*. Adapun informan yang didapatkan yaitu Sekretaris Diskominfo Gunungkidul, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, serta Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi. Sedangkan sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi berupa catatan atau tulisan yang berkaitan dengan objek permasalahan seperti buku-buku literatur, *website*, dan dokumen lainnya.

### **Metode dan Instrumen Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Wawancara semi terstruktur yaitu menetapkan sendiri masalah yang akan diteliti dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Sedangkan dokumentasi berfokus pada pengumpulan dokumen pendukung data-data penelitian yang dibutuhkan, baik dokumen yang berbentuk cetak maupun virtual atau *online*.

### **Keabsahan Data**

Dalam menjamin dan mengembangkan validitas data yang dikumpulkan, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu teknik memeriksa keabsahan data dengan menggali kebenaran informasi tertentu melalui proses perbandingan dari berbagai sumber berbeda (Martono, 2015: 324-325).

### **Analisis Data**

Dalam penelitian ini, tahapan analisa data dilakukan dengan model Miles dan Huberman (Pujileksono, 2015: 152) yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Komunikasi Bidang Informasi dan Komunikasi Diskominfo Gunungkidul dalam Meraih Prestasi di Masa Pandemi COVID-19**

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul yaitu menjaga intensitas komunikasi dan

sinergitas antar seluruh pihak yang terlibat. Strategi komunikasi dalam organisasi pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan persamaan tujuan antar anggota, tetapi juga berkaitan dengan seni berkomunikasi dan jaringan yang mempersamai proses komunikasi tersebut.

Strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dilakukan dengan lima tahapan. Hal ini mendukung teori dari Cangara (2013: 72) yang mengemukakan pandangannya tentang tahapan-tahapan dalam perencanaan strategi komunikasi sebagai berikut:

#### **1. Penelitian (*Research*)**

Terkait dengan prestasi yang didapatkan oleh Pemerintah Kabupaten melalui Diskominfo Gunungkidul, penelitian (*research*) dilakukan untuk mengevaluasi secara keseluruhan dari implementasi pengelolaan layanan e-Lapor dan mempersiapkan tahapan-tahapan kompetisi. Kepekaan terhadap suatu permasalahan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan eksistensi lembaga atau instansi. Permasalahan yang belum diselesaikan dengan baik dapat memicu permasalahan-permasalahan yang lain.

Tahapan penelitian (*research*) yang dilakukan oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul juga menerapkan komunikasi internal organisasi dan fungsi informatif komunikasi organisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Muhammad (2009: 107) bahwa fungsi informatif pada komunikasi organisasi berkaitan dengan distribusi pesan atau informasi yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Dalam hal ini, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan distribusi pesan secara internal, kemudian ditemukan solusi bersama antara kepala seksi, kepala bidang, dan sekretaris dinas untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses penyelesaian aduan dari awal implementasi layanan e-Lapor hingga akhir tahun 2019. Hal ini sejalan dengan komunikasi internal secara vertikal, yaitu komunikasi yang dilakukan dari bawah ke atas berdasarkan struktural organisasi (Muchlis, 2017: 22-23). Evaluasi yang dilakukan Bidang IKP tidak lain untuk

mendukung visi misi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam menjalankan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

## 2. Perencanaan (*Plan*)

Pada tahapan ini, Bidang IKP melakukan peningkatan komunikasi melalui dua skema, yaitu melalui pembuatan media komunikasi virtual melalui Grup WhatsApp dan pengagendaan pertemuan secara tatap muka. Penggunaan media sosial saat ini mengalami perbedaan dari sebelum adanya pandemi COVID-19. Media sosial membantu Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dalam proses distribusi pesan atau informasi kepada rekan kerja. Dalam hal ini, media menjadi salah satu komponen yang sangat penting untuk berkomunikasi. Kekurangan dari media daring atau media sosial adalah seni berkomunikasi menjadi tidak begitu terlihat. Jika pesan disampaikan melalui pengiriman teks, maka pelaku komunikasi tidak dapat melihat ekspresi wajah dan intonasi bicara sehingga pesan yang disampaikan belum tentu sama dengan yang diterima oleh komunikan.

Dalam tahapan perencanaan (*plan*), pihak Diskominfo Gunungkidul menerapkan fungsi persuasif dalam komunikasi organisasi eksternal. Dimana komunikasi ditujukan untuk mempersuasi atau mengajak organisasi lain untuk melakukan suatu hal sesuai dengan tujuan bersama yang telah disepakati. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan rapat koordinasi antara Diskominfo Gunungkidul dengan jajaran pegawai dari Sekretariat Daerah. Komunikasi organisasi sebaiknya dilakukan secara seimbang, antara pihak internal dan eksternal. Komunikasi yang kuat pada internal Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul ditujukan untuk memperkuat pondasi dalam organisasi. Sedangkan komunikasi eksternal ditujukan untuk memperkuat jaringan dan relasi agar program kerja dapat dilaksanakan secara optimal.

## 3. Pelaksanaan (*Execute*)

Tahapan pelaksanaan (*execute*) berupa pengoordinasian seluruh bagian yang

berkaitan dengan jalannya rumusan strategi dalam mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini, komunikasi organisasi eksternal masih menjadi senjata utama untuk mengintegrasikan seluruh pihak terkait. Seperti pada hasil penelitian, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan pertemuan atau mengadakan sebuah forum secara berkala dengan OPD-OPD yang terintegrasi dengan layanan e-Lapor. Hal ini menunjukkan bahwa dalam proses perencanaan diperlukan intensitas dan keberlanjutan dari strategi yang disiapkan.

Pada awalnya forum pertemuan dilakukan secara tatap muka atau luring, namun memasuki masa pandemi COVID-19 forum dialihkan menjadi forum virtual atau daring. Hal ini menunjukkan bahwa Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul menjalankan proses fungsi integratif secara eksternal organisasi. Fungsi integratif dalam komunikasi organisasi berkaitan dengan iklim organisasi secara keseluruhan, menyamakan sekat-sekat, dan mengimplementasikan strategi secara utuh dan terpadu (Muhammad, 2009: 107). Fungsi integratif ini diimplementasikan dengan pengadaan pertemuan dan pengoordinasian secara berkala antara Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dengan perangkat daerah terlibat. Meskipun ada keterbatasan ruang gerak secara langsung, namun koordinasi dan komunikasi tetap dijaga melalui media sosial sebagai upaya penyelesaian masalah pada saat pandemi COVID-19.

Tahapan pelaksanaan (*execute*) Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul pada proses Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020 yaitu penilaian mandiri (registrasi) dan penilaian lanjutan. Dalam hal ini, Bidang IKP khususnya Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi (PIK) Diskominfo Gunungkidul telah melaksanakan komunikasi internal organisasi secara vertikal. Dimana koordinasi dan komunikasi dalam proses kompetisi dilakukan oleh pegawai-pegawai yang bertanggungjawab sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsinya. Intensitas komunikasi tertinggi dilakukan oleh

pegawai seksi PIK, kepala seksi PIK, kepala bidang IKP, dan sekretaris dinas.

Komunikasi yang dijalankan oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul memiliki sifat fleksibel, tidak hanya secara struktural-internal organisasi tetapi juga eksternal organisasi, baik secara horizontal maupun vertikal. Komunikasi eksternal organisasi secara horizontal terjadi ketika Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan koordinasi dengan perangkat daerah lain yang memiliki kedudukan setara atau sejajar dengan Diskominfo Gunungkidul. Sedangkan komunikasi eksternal secara vertikal terjadi ketika Bidang IKP melakukan koordinasi atau komunikasi dengan perangkat daerah lain yang lebih tinggi secara struktural pemerintahan. Organisasi yang baik adalah organisasi yang tidak membatasi cara atau akses berkomunikasi. Dalam hal ini, komunikasi tetap dilakukan dan diperkuat oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul demi tercapainya visi misi pemerintahan.

#### 4. Evaluasi (*Measure*)

Berdasarkan hasil penelitian, hal yang menjadi evaluasi pada proses pengelolaan layanan e-Lapor Pemerintah Kabupaten Gunungkidul yaitu pemerataan informasi terkait layanan e-Lapor di ruang-ruang publik yang belum maksimal. Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul bersama dengan OPD-OPD yang lain menerapkan fungsi informatif. Fungsi tersebut dilakukan untuk mengedukasi masyarakat terkait kegunaan dari layanan e-Lapor.

Informasi menjadi kebutuhan dasar masyarakat, tidak terbatas pada aspek tertentu. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila komunikasi dapat menerima pesan atau informasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh komunikator. Dalam hal ini, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan distribusi informasi layanan e-Lapor secara masif untuk menjangkau masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan tersebut. Distribusi informasi dengan beberapa cara, yaitu: 1) memperbanyak informasi di berbagai tempat-tempat publik, 2) melakukan sosialisasi, dan 3)

memperbanyak konten informatif di berbagai media sosial. Melalui cara-cara tersebut masyarakat dapat memanfaatkan layanan e-Lapor secara maksimal sekaligus berpartisipasi dalam perbaikan kinerja pemerintahan.

Tahapan evaluasi (*measure*) tidak hanya dilakukan untuk memperbaiki kualitas komunikasi secara eksternal, tetapi juga secara internal. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi internal antara Diskominfo Gunungkidul dengan OPD-OPD lain harus terus ditingkatkan dan dikuatkan. Dalam implementasi pengelolaan layanan e-Lapor seluruh pihak yang terlibat memiliki porsi atau peran masing-masing yang sangat penting. Komunikasi dipertahankan tidak lain untuk menghindari kegagalan pemerintah kabupaten dalam mencapai tujuan dan visi misi yang direncanakan.

Hal lain yang menjadi bahan evaluasi yaitu pihak Diskominfo Gunungkidul melakukan inisiasi agar pemerintah kabupaten mengeluarkan kebijakan terkait dengan pengelolaan layanan e-Lapor oleh perangkat daerah masuk ke dalam komponen penghitungan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP). Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 02 Tahun 2021. Dalam hal ini, Diskominfo Gunungkidul menerapkan fungsi integratif dalam komunikasi organisasi eksternal. Dimana seluruh pihak-pihak yang terlibat dapat bekerja sesuai dengan kapasitas dan fungsinya masing-masing. Sehingga hal-hal yang dijadikan tujuan bersama dapat dilaksanakan dengan optimal dan terarah.

Dalam tahapan evaluasi (*measure*) berbagai macam permasalahan atau kendala wajib untuk disampaikan, baik yang bersifat internal ataupun eksternal dari Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul. Langkah selanjutnya yaitu dengan memperbaiki masalah atau kendala sesuai dengan prioritas kebutuhan. Permasalahan yang dinilai *urgent* atau penting dapat dipetakan dan diselesaikan terlebih dahulu. Penyelesaian masalah dapat berdampak pada peningkatan intensitas komunikasi dan memperkuat jaringan. Hal ini disebabkan oleh upaya masing-masing individu dalam

berdiskusi dan mengemukakan pendapat terkait permasalahan yang sedang dialami.

#### 5. Pelaporan (*Report*)

Laporan yang efektif adalah laporan yang disajikan dalam bentuk tertulis atau teks kepada atasan (Cangara, 2013: 72). Tahapan ini dilakukan sebagai bahan acuan untuk kegiatan sejenis berikutnya. Berdasarkan hasil penelitian, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan pelaporan kepada dua pihak, yaitu Bupati Gunungkidul dan masyarakat luas. Tahapan pelaporan (*report*) yang dilakukan seluruh tatanan pemerintah daerah dan pemerintah kabupaten merupakan bentuk implementasi fungsi informatif dan integratif dari komunikasi organisasi. Fungsi informatif berkaitan dengan distribusi informasi tentang pemerolehan prestasi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul kepada masyarakat luas. Sedangkan fungsi integratif dilaksanakan ketika Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan pengumpulan rekapan data e-Lapor dari masing-masing perangkat daerah.

#### Aspek Pendukung Strategi Komunikasi

##### 1. Regulasi Kebijakan

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Tahun 2015 Nomor 3 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- b. Keputusan Menteri PAN-RB Tahun 2020 Nomor 47 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- c. Peraturan Bupati Gunungkidul Tahun 2016 Nomor 57 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
- d. Peraturan Bupati Nomor 02 Tahun 2021 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kebijakan yang berlaku terkait pengelolaan layanan e-Lapor menjadi pedoman dasar dalam menjalin kerja sama antara Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dengan OPD-OPD lain. Dalam hal ini kebijakan tersebut dimanfaatkan oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul untuk bersikap lebih tegas kepada para OPD yang memiliki permasalahan egosektoral dan perbedaan persepsi, terutama di saat pandemi COVID-19.

Dalam dunia komunikasi, kebijakan atau aturan merupakan sebuah media untuk mendistribusikan informasi atau pesan, sehingga para pembaca dapat mengetahui terkait tujuan dari ditetapkannya peraturan tersebut. Hal ini membuktikan bahwa komponen strategi komunikasi tidak hanya terdiri dari komunikasi verbal secara langsung, tetapi juga dapat berupa tulisan. Kebijakan dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi hal penentu dari arah gerak dari Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dalam mengintegrasikan seluruh perangkat daerah terkait dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

##### 2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) selalu menjadi komponen utama dalam keterlaksanaan suatu kegiatan. Strategi komunikasi dapat berjalan dengan optimal disebabkan karena kinerja sumber daya manusia yang baik. Berdasarkan penelitian ini, sumber daya manusia yang terlibat berasal dari dua arah, yaitu internal dan eksternal bidang. Dalam keterlaksanaan strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dibantu oleh seluruh jajaran di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, baik pemerintah daerah, sekretariat daerah, atau instansi atau lembaga lainnya.

Pandemi COVID-19 saat ini memiliki beberapa dampak, salah satunya adalah pembatasan kinerja yang dikhawatirkan dapat menurunkan produktivitas para pegawai di pemerintahan Kabupaten Gunungkidul. Dugaan tersebut tidak terbukti berdasarkan dari hasil penelitian

yang ditemukan. Integrasi kinerja antara Bidang IKP Diskominfo dengan perangkat daerah dapat dikatakan mencapai titik baik. Hal tersebut menjadi salah satu aspek pendukung yang penting bagi keterlaksanaan strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul. Koordinasi dan intensitas komunikasi yang baik dalam organisasi tidak hanya dapat dijalankan secara langsung atau tatap muka, tetapi juga dapat melalui media daring atau virtual ketika pandemi COVID-19 seperti saat ini.

### 3. Sarana Prasarana

Kinerja sumber daya manusia tidak akan sempurna tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian di atas, Diskominfo Gunungkidul dan jajaran OPD telah memiliki fasilitas-fasilitas pelengkap yang berhubungan dengan ketersediaan jaringan dan informasi. Fasilitas-fasilitas tersebut sebagai 'obat' bagi pihak-pihak yang memiliki keterbatasan di bidang teknologi. Sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat pada saat pandemi COVID-19 yang memerintahkan bahwa sebagian besar kinerja dilakukan secara daring atau virtual. Dengan adanya hal tersebut, pemerataan jaringan internet dan teknologi telah dioptimalkan oleh Diskominfo Gunungkidul.

Sarana dan prasarana berperan sebagai penentu kecepatan penerimaan pesan dari komunikator kepada komunikan. Dalam hal ini, masyarakat yang berada di wilayah dengan akses internet yang sulit akan menerima informasi atau pesan lebih lambat daripada masyarakat yang berada di wilayah sekitar perkotaan yang memiliki akses jaringan internet yang lebih mudah. Hal ini menunjukkan bahwa Diskominfo Gunungkidul tidak hanya berperan sebagai penyedia sarana dan prasarana, tetapi juga sebagai koordinator dalam pengadaan sarana prasarana di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Ketersediaan sarana dan prasarana tidak lain untuk menjembatani pemerintah daerah atau OPD tingkat desa dan kecamatan agar tetap dapat melaksanakan kewajiban mereka terkait pengelolaan

aduan pada layanan e-Lapor. Sehingga diharapkan keterlambatan penyelesaian aduan e-Lapor tidak akan terjadi dan OPD-OPD lain dapat menyelaraskan peran sesuai dengan tujuan pemerintah kabupaten. Selain itu, masyarakat juga dapat mengembangkan diri dengan pemerolehan jaringan internet dan teknologi yang memadai dari Diskominfo Gunungkidul.

### 4. Media Penyebarluasan Informasi

Media penyebarluasan informasi digunakan untuk memberi informasi dan pengetahuan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di atas, media penyebarluasan informasi yang digunakan oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul terbagi ke dalam beberapa skema, yaitu sosialisasi, media sosial, dan media cetak. Pengintegrasian ketiga skema tersebut dilakukan untuk memaksimalkan distribusi informasi terkait dengan layanan e-Lapor. Di era perkembangan teknologi saat ini masyarakat Gunungkidul terbagi ke dalam beberapa kelompok berdasarkan tingkat pemahamannya terhadap suatu teknologi. Mengingat hal tersebut, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul cukup inovatif dan progresif dalam menyesuaikan perkembangan teknologi tersebut.

Dalam proses komunikasi, media yang digunakan tidak terbatas pada satu media. Pemilihan media komunikasi disesuaikan dengan komunikan atau penerima pesan. Berdasarkan hasil penelitian, Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul telah memetakan audiens atau komunikan sesuai dengan latar belakang yang dimiliki. Misalnya adalah penggunaan banner sebagai media cetak yang ditempatkan di tempat-tempat umum merupakan salah satu cara untuk mendistribusikan informasi kepada masyarakat menengah ke bawah. Penggunaan media sosial seperti Instagram ditujukan untuk masyarakat yang memiliki pendidikan SMP hingga perguruan tinggi, dan lain sebagainya.

Pemilihan media informasi sangat penting dilakukan untuk menghindari kegagalan dalam penyampaian pesan dari Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul kepada para perangkat daerah, pihak

Sekretariat Daerah, atau kepada masyarakat secara luas. Pemilihan media informasi yang tepat akan berdampak pada tercapainya tujuan organisasi atau dalam hal ini visi misi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, terutama di bidang pelayanan publik dan pembangunan.

## 5. Digitalisasi

Digitalisasi dapat dikatakan sebagai bentuk pengalihan kegiatan yang semula bersifat langsung atau tatap muka menjadi virtual atau *online*. Berdasarkan penelitian di atas, digitalisasi di Kabupaten Gunungkidul mengalami peningkatan secara masif akibat adanya pandemi COVID-19. Hal ini menjadi modal yang cukup penting untuk sistem pengelolaan layanan e-Lapor. Selain itu, proses digitalisasi memang sudah waktunya diterapkan di berbagai aspek kehidupan di wilayah Kabupaten Gunungkidul, tidak hanya terbatas pada aspek pemerintahan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang terus-menerus terjadi. Pandemi COVID-19 merupakan salah satu dari sekian banyak penyebab mengapa perlu dilakukannya proses digitalisasi.

Digitalisasi dalam proses komunikasi memiliki peran khusus yang berkaitan dengan kecepatan penerimaan informasi. Sebagaimana diketahui bahwa perkembangan teknologi saat ini menyebabkan informasi semakin cepat didistribusikan, semakin banyak dibagikan, serta semakin mudah untuk diperoleh. Hal ini tentu saja mempercepat gerak dan meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi, salah satunya Bidang IKPA Diskominfo Gunungkidul beserta jajaran perangkat daerah lainnya guna mencapai tujuan pemerintahan.

## Aspek Penghambat Strategi Komunikasi

### 1. Kompleksitas Layanan e-Lapor

Kompleksitas ini berkaitan dengan sistem operasional yang tetap dan hanya bisa diubah oleh pengelola pusat (Kementerian PAN-RB) Salah satu kompleksitas layanan yang menjadi aspek penghambat adalah waktu penyelesaian

aduan yang terkadang tidak cukup. Hal ini dapat berdampak positif dan negatif. Dampak positifnya yaitu seluruh lembaga dan pemerintah daerah dapat terintegrasi serta menyelesaikan aduan dengan cepat dan tepat. Namun, dampak negatif dari kompleksitas layanan tersebut adalah tidak optimalnya penyelesaian aduan, terutama perangkat daerah yang berada di wilayah yang kesusahan dalam akses jaringan. Hal tersebut dapat berpengaruh pada proses komunikasi yang tidak optimal antara Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul kepada perangkat-perangkat daerah lain.

### 2. *Misunderstanding* dan Leveling

Kesalahpahaman (*misunderstanding*) dapat terjadi kapan saja ketika melakukan proses komunikasi. Tidak hanya secara internal, *misunderstanding* juga dapat terjadi pada proses komunikasi eksternal organisasi. Hal struktural lain yang menjadi penghambat Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul adalah adanya leveling kekuasaan dalam pemerintahan. Leveling kekuasaan dapat menyebabkan egosektoral, dimana OPD yang memiliki kedudukan struktural di atas Diskominfo Gunungkidul merasa tidak perlu untuk memaksimalkan kinerja terkait dengan pengelolaan layanan e-Lapor. Hal ini yang menjadi kendala dasar dalam integrasi kinerja pemerintahan.

Dalam proses komunikasi, aspek-aspek penghambat dari eksternal organisasi tidak dapat dikendalikan secara optimal oleh Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul. Pemahaman yang berbeda (*misunderstanding*) dan leveling jabatan menjadi aspek eksternal yang sering terjadi dalam proses komunikasi organisasi. Upaya-upaya yang dirasa cukup efektif dalam mengatasi hal tersebut adalah dengan melakukan komunikasi dan pendekatan secara intens. Komunikasi dan relasi yang terjaga akan memunculkan sikap percaya antara Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dengan seluruh pihak terlibat. Hal ini berakibat pada kesamaan tingkat produktivitas kerja, kesamaan pemahaman tentang tujuan organisasi, serta dapat meminimalisir konflik atau permasalahan yang akan terjadi antar rekan kerja.

### 3. Karakteristik Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pada layanan e-Lapor memiliki latar belakang yang berbeda. Mulai dari pejabat daerah, pejabat kabupaten, pejabat instansi, atau masyarakat sendiri memiliki kualitas diri yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat Gunungkidul belum mendapatkan literasi digital atau memahami dunia digital dengan baik. Hal tersebut mengakibatkan layanan e-Lapor belum dimanfaatkan dengan optimal, terkhusus di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan pada akses internet. Selain itu, beberapa hal yang menjadi kendala yaitu masyarakat masih menggunakan *handphone* konvensional (berbasis SMS dan telepon), masyarakat kurang kritis terhadap kinerja pemerintah daerah, serta kurangnya informasi terkait layanan e-Lapor di beberapa wilayah yang belum terjangkau. Beberapa kendala di atas diatasi oleh Diskominfo Gunungkidul dengan memperbanyak sebaran informasi, baik berbentuk cetak ataupun digital.

Tidak hanya di lingkup masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia juga terjadi di lingkup pegawai OPD. Keterbatasan tersebut terjadi karena dua hal, yaitu keterbatasan kuantitas dan keterbatasan kualitas. Jumlah pegawai yang terbatas di masing-masing OPD mengharuskan salah satu pegawai untuk bekerja ekstra guna mengoperasikan layanan e-Lapor. Keterbatasan kualitas sumber daya pegawai masih berkaitan dengan literasi digital atau kemampuan untuk mengoperasikan fasilitas dan sistem secara digital atau virtual.

## SIMPULAN

Lima tahapan strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul dalam melaksanakan tugas organisasi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik sehingga dapat meraih prestasi di masa pandemi COVID-19 adalah sebagai berikut:

1. Tahapan penelitian (*research*), yaitu Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul melakukan

pemetaan permasalahan dan peninjauan peningkatan penyelesaian aduan. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu layanan e-Lapor belum dipahami secara utuh oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Sedangkan penyelesaian aduan mengalami peningkatan sejak akhir tahun 2019 hingga Mei 2021 sejumlah 147 laporan. Aspek komunikasi yang diterapkan pada tahapan ini adalah fungsi informatif dalam komunikasi internal organisasi secara vertikal.

2. Tahapan perencanaan (*plan*), yaitu Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul meningkatkan intensitas komunikasi dengan seluruh pihak terlibat melalui berbagai media khususnya grup *WhatsApp*, mengadakan rapat dan koordinasi dengan pihak Sekretariat Daerah guna menindaklanjuti surat dari Kementerian PAN-RB terkait Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020, serta melakukan proses *screening* pertanyaan pada tahap kompetisi. Aspek komunikasi yang diterapkan pada tahapan ini adalah fungsi persuasif dalam komunikasi organisasi eksternal.

3. Tahapan pelaksanaan (*execute*), yaitu Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul mengadakan pertemuan secara langsung untuk menyamakan persepsi antar OPD, meningkatkan intensitas koordinasi terkait dengan pengelolaan layanan e-Lapor, serta melakukan tahap penilaian mandiri dan penilaian lanjutan pada kompetisi. Aspek komunikasi yang diterapkan pada tahapan ini adalah fungsi integratif dalam komunikasi organisasi eksternal.

4. Tahapan evaluasi (*measure*), yaitu Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul meningkatkan frekuensi sosialisasi dan distribusi informasi melalui berbagai media, terutama media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube, serta melakukan inisiasi kebijakan terkait Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP). Aspek komunikasi yang diterapkan pada tahapan ini adalah fungsi informatif dan integratif dalam komunikasi organisasi eksternal.

5. Tahapan pelaporan (*report*), yaitu Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul menyampaikan informasi pemenang atau

*press release* di berbagai media sosial dan menyerahkan piagam penghargaan kepada Bupati Gunungkidul Periode 2015-2020. Aspek komunikasi yang diterapkan pada tahapan ini adalah fungsi informatif dan integratif dalam komunikasi organisasi eksternal.

Keterlaksanaan strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul tidak terlepas dari aspek pendukung dan penghambat. Penjelasan aspek-aspek tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Aspek pendukung strategi komunikasi dalam meraih prestasi di masa pandemi COVID-19 yaitu regulasi kebijakan pemerintah sebagai dasar pelaksanaan tugas organisasi, peran sumber daya manusia yang mau berkembang, sarana dan prasarana yang memadai, adanya penyebarluasan informasi melalui berbagai media, dan proses digitalisasi yang berkembang di masa pandemi COVID-19 saat ini.
2. Aspek penghambat keterlaksanaan strategi komunikasi Bidang IKP Diskominfo Gunungkidul yaitu kompleksitas layanan e-Lapor yang tidak dapat *disetting* ulang oleh pemerintah daerah cabang, adanya *misunderstanding* dan leveling dalam struktur pemerintahan, serta karakteristik masyarakat kabupaten Gunungkidul yang memiliki perbedaan latar belakang. Adanya aspek penghambat tidak menjadikan kinerja Diskominfo Gunungkidul dan pemerintah kabupaten semakin menurun.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Martono, N. (2015). *Metode penelitian sosial: Konsep konsep kunci*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

*Strategi Komunikasi Bidang ... (Tianfe P. Khatami)*

Pujileksono, S. (2015). *Metode penelitian komunikasi kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.

### Undang-Undang:

Diskominfo. (2016). *Peraturan Bupati Nomor 57, Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul*.

Kemenpanrb. (2020). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47, Tahun 2020, tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.

Kemenpanrb. (2020). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47, Tahun 2020, tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.

Pemkab Gunungkidul. (2021). *Peraturan Bupati Nomor 2, Tahun 2021, tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul*.

### Jurnal:

Muchlis. (2017). Strategi komunikasi dinas pendidikan dan kebudayaan dalam meningkatkan profesionalisme kerja pegawai negeri sipil di kabupaten enrekang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Rendy., Lumintang, J., Suwu, E.A.A. (2018). Konflik Antara Serikat Pekerja dan Manager di PT Freeport di Kabupaten Mimika Provinsi Papua. *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*, 7 (4), 1-15.

### Internet:

Humas Diskominfo Gunungkidul. *Gunungkidul Raih Piala Anggakara Birawa 2020*. Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari

<https://kominfo.gunungkidulkab.go.id/berita>.

