

## PERAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA MELALUI PROGRAM MAJALENGKA RAHARJA *QUICK RESPONSE*

Mariyatul Hanni<sup>1</sup>, Rino Adibowo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipati Ukur 102-116, Bandung, 40132, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipati Ukur 102-116, Bandung, 40132, Indonesia

E-mail:

[mariyatulhanni09@gmail.com](mailto:mariyatulhanni09@gmail.com)<sup>1</sup>  
[rino.adibowo@email.unikom.ac.id](mailto:rino.adibowo@email.unikom.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*. Adapun sub fokus pada penelitian ini dimulai dari Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, dan Pelaporan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, desain penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif. Sedangkan untuk teknik penentuan informan menggunakan teknik *snowball* dengan jumlah informan kunci 4 orang dan informan pendukung 4 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan studi lapangan. Teknik analisa data menggunakan model siklus Miles dan Huberman untuk membahas permasalahan penelitian. Hasil Penelitian berupa tahap Perencanaan yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Majalengka melalui Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, melalui *Training of Trainer SDM Call Center* 112, melalui sosialisasi, dan melakukan kerjasama dengan penyelenggara jasa *call center* PT Jasnita Telekomindo. Tahap Pelaksanaan Program Majalengka Raharja *Quick Response* bagi sebagian masyarakat cukup membantu dalam proses pengaduan kedaruratan. Tahap Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Majalengka dilakukan dalam kurun waktu per 6 (enam) bulan. Tahap Pelaporan pertanggungjawaban dilaksanakan dalam kurun waktu rutin tiap 1 (satu) bulan. Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu peran komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Majalengka telah dilakukan secara sistematis (terstruktur) dan bertahap di dalam menjalankan program Majalengka Raharja *Quick Response*. Saran dari penelitian ini yaitu, diperlukannya rekrutmen Sumber Daya Manusia atau Staf tambahan yang bertujuan untuk memaksimalkan tim Majalengka Raharja *Quick Response* serta sosialisasi agar lebih masif mengenai Program Majalengka Raharja *Quick Response* tersebut.

**Kata Kunci:** Peran Komunikasi, *Quick Response*, Pelayanan Publik

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah berupaya mewujudkan visi misinya dalam pemerintahan dengan menyelenggarakan berbagai program untuk mencapai tujuan tertentu dan melaksanakan program tersebut melalui berbagai kebijakan. Menjalankan program memiliki tiga elemen. Artinya, pelaksana sebagai unsur pelaksana, program untuk dijalankan. Kelompok sasaran sebagai kelompok sasaran (Maryuni, 2015). Pemerintah senantiasa harus cepat tanggap dalam menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Ketika pemerintah mengetahui ada masalah di suatu wilayah dan langsung cepat tanggap dalam penanggulangannya maka hal tersebut akan mendapatkan *feedback* yang baik dari masyarakat. Hal tersebut menjadi tolak ukur seberapa puas masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Karena kepuasan masyarakat adalah hal utama bagi pemerintahan. Maka dari itu pemerintah dituntut untuk dapat membangun inovasi-inovasi baru dalam hal menanggulangi permasalahan dari masyarakat.

Pemerintah yang baik selalu melayani warganya dengan baik. Pasal 1 (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan: "Pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan peraturan perundang-undangan untuk tiap masyarakat negeri serta Penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sesuatu aktivitas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Keberhasilan kegiatan komunikasi ditentukan dengan menentukan strategi komunikasi. Strategi dilakukan untuk mencapai tujuan kegiatan yang akan dilaksanakan. Untuk menghasilkan suatu pencapaian yang didasari pada strategi komunikasi harus sesuai secara proses serta tahapan-tahapannya. Agar

tercapainya tujuan strategi komunikasi tersebut harus menunjukkan bagaimana operasionalnya secara teknis dilakukan. Kebijakan maupun program yang dimiliki instansi harus dilaksanakan dengan baik oleh instansi pemerintah agar bisa sampai dan diketahui secara umum. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyusun strategi untuk dapat mencapai tujuan tersebut.

Kabupaten Majalengka, adalah sebuah kabupaten di Tatar Pasundan provinsi Jawa Barat, Indonesia, yang memiliki 1.211 juta penduduk. Melihat dari banyaknya penduduk permasalahan-permasalahan di masyarakat yang semakin kompleks yang tentunya harus cepat ditanggapi dan ditangani oleh pemerintah. Sejalan dengan pemikiran tersebut, Bupati Kabupaten Majalengka yakni Karna Sobahi meluncurkan sebuah program "Majalengka Raharja *Quick Response*" melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka. Pada awal perilisan program ini, pelayanan Majalengka Raharja *Quick Response* melalui telepon *call center* 112. Untuk mempermudah pelayanan, pada 26 Maret 2019 diluncurkanlah Program Majalengka Raharja *Quick Response*. Program Majalengka Raharja *Quick Response* merupakan perwujudan dari Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, khususnya Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik. Perpres tersebut diikuti dengan Peraturan Menteri tentang Penguatan Lembaga dan Birokrasi Nasional Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Sektor Publik di Tingkat Nasional. Meninjau hal tersebut Kebijakan Bupati Kabupaten Majalengka tentang pelayanan publik harus meningkatkan kecepatan pelayanan khususnya kedaruratan yang dimana dibutuhkan penanganan yang cepat dan terarah dengan melalui Teknologi Informasi yang di standarisasi oleh keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB), maka berdasarkan kebijakan terse-

but Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Majalengka Raharja 112) di Kabupaten Majalengka, peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan dan pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan Majalengka Raharja 112 kepada masyarakat.

Perumusan program Majalengka Raharja *Quick Responsse* ini dikarenakan adanya keluhan, pengaduan dari masyarakat yang seringkali belum tertangani secara maksimal, hal inilah yang menjadi salah satu penyebab panjangnya birokrasi administrasi dan masyarakat tidak tahu harus kemana dan mengadu kemana. Program Majalengka Raharja *Quick Response* dapat digunakan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan sebagai wadah bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dengan mudah. Melalui *Call center* 112 ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan permasalahan kedaruratan seperti banjir, kebakaran, kecelakaan, dan lainnya. Layanan akses komunikasi ini bersifat gratis bahkan dalam kondisi ponsel tanpa *SIM card* dan dapat dilayani 24 jam. Program Majalengka Raharja *Quick Response* ini melibatkan seluruh instansi pemerintah di Kabupaten Majalengka untuk menjaring partisipasi masyarakat sekaligus mencari solusi atas permasalahan yang ada. Sistem *online* yang diterapkan dalam Kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* masyarakat tidak lagi harus mendatangi lembaga terkait pengurusan berkas yang berbelit-belit jika ingin melakukan pengaduan. Masyarakat dapat mengajukan keluhan kapan saja, di mana saja. Pemerintah Kabupaten Majalengka melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka bertujuan untuk melibatkan seluruh masyarakat Kabupaten Majalengka terkait Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Telepon Masuk Periode Agustus 2021-Maret 2022**

| Periode        | Jumlah Telp. Masuk | Tertangani | Ghost Call | Prank Call |
|----------------|--------------------|------------|------------|------------|
| Agustus 2021   | 6018               | 5          | -          | -          |
| September 2021 | 5591               | 3          | -          | -          |
| Oktober 2021   | 5182               | 1          | -          | -          |
| November 2021  | 4876               | 3          | 277        | 120        |
| Desember 2021  | 4187               | 3          | 272        | 355        |
| Januari 2022   | 4430               | 6          | 293        | 326        |
| Februari 2022  | 3932               | 3          | 298        | 352        |
| Maret 2022     | 4018               | 1          | 272        | 407        |

(Sumber: Diskominfo Kabupaten Majalengka)

Berdasarkan tabel data yang dihimpun dari server Majalengka Raharja *Quick Response* Dinas Komunikasi Kabupaten Majalengka telah tergambarkan bagaimana banyaknya jumlah telepon masuk yang telah dilakukan masyarakat selama bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Namun, hal ini memiliki beberapa kendala seperti:

1. Ketika masyarakat menggunakan layanan Majalengka Raharja *Quick Response* (*call center* 112), terdapat kendala pada jaringan internet. Hal tersebut dikarenakan layanan *call center* 112 ini bebas biaya dan dapat di akses tanpa menggunakan *SIM card*. Namun, hal ini juga bisa terjadi pada server Majalengka Raharja *Quick Response* ketika memiliki kendala pada jaringan internet otomatis telepon pengaduan tidak akan masuk.
2. Minimnya atau tidak maksimalnya sumber daya manusia, dalam hal ini adalah aparatur atau operator yang bertanggung jawab dalam mengelola

layanan *call center* 112 Majalengka Raharja *Quick Response* sehingga menyebabkan telepon yang masuk masih dalam antrian.

3. Minimnya sosialisasi serta pemahaman pada masyarakat, sehingga menimbulkan tindakan-tindakan yang tidak bijak dalam memanfaatkan fasilitas atau pelayanan *call center* 112 Majalengka Raharja *Quick Response* seperti melakukan *miscall*, *ghost call*, *prank call*. Hal ini sangat disayangkan, beberapa masyarakat hanya menjadikan layanan darurat tersebut sebagai lelucon.

Hal tersebut menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, pada pelayanan pengaduan Majalengka Raharja *Quick Response*. Dengan demikian tetap masih banyak hal-hal yang harus dikaji kembali dikarenakan program ini adalah program yang masih baru. Latar belakang ketertarikan peneliti terhadap penyediaan pelayanan publik yang kurang optimal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa penjelasan yang telah peneliti jabarkan di latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menetapkan rumusan masalah makro dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Peran Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*”.

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah yang ditentukan berdasarkan latar belakang pertanyaan penelitian, maka peneliti memutuskan rumusan masalah mikro dalam penelitian ini, ialah:

1. Bagaimana Penelitian (*Research*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
2. Bagaimana Perencanaan (*Plan*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
3. Bagaimana Pelaksanaan (*Execute*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
4. Bagaimana Evaluasi (*Measure*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
5. Bagaimana Pelaporan (*Report*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?

## 1.3 Maksud dan Tujuan

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menguraikan secara lebih rinci mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu Bagaimana Peran Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah mikro yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penelitian (*Research*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
2. Untuk mengetahui Perencanaan (*Plan*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
3. Untuk mengetahui Pelaksanaan (*Execute*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
4. Untuk mengetahui Evaluasi (*Measure*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
5. Untuk mengetahui Pelaporan (*Report*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi secara umum. Adapun untuk kegunaan praktis penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka dalam mengimplementasikan Program Majalengka Raharja *Quick Response* dan kegunaan untuk masyarakat yakni meningkatkan kesejahteraan dalam pelayanan publik.

## 2. Kajian dan Pustaka Kerangka Penelitian

### 2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

Menurut (Hikmat, 2011:68) komunikasi adalah suatu kata yang berasal dari Bahasa latin yang berarti *communication*, ini juga memiliki sumber dari *communis* yang berarti sama.

Esensinya menurut Santropoetra dalam Hikmat yakni:

“Kemiripan penafsiran di antara mereka yang berbicara, sesuatu komunikasi dalam kegiatannya berlangsung melalui sesuatu proses, ialah jalur serta urutan aktivitas sehingga terjalin ataupun mencuat penafsiran tentang sesuatu perihal di antara unsur-unsur yang silih berkomunikasi.” (Santropoetra dalam Hikmat, 2011: 68).

### 2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

Organisasi ialah sesuatu struktur hubungan manusia. Struktur ini dikonsepsikan oleh manusia dan karena yang tak sempurna. De Vito (1997: 337) yang dilansir oleh Burhan Bungin dalam buku Sosiologi Komunikasi menarangkan bahwasanya:

“Organisasi sebagai sekelompok orang yang terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi memiliki 3-4 anggota hingga dengan ribuan anggota. Organisasi pula mempunyai struktur resmi ataupun informal”.

Komunikasi organisasi melingkupi aktivitas komunikasi dalam sesuatu organisasi serta komunikasi antarorganisasi. Buku *Communication in Organization* karya Rogers Evert yang dilansir oleh Khomsahrial Romli dalam buku Komunikasi Organisasi menyebut pedoman sesuatu sistem. Secara lengkap organisasi diartikan sebagai:

“A stable system of individuals who work together to achieve, through a hierarchy of rank and division of labour, common goals” (sesuatu pola yang sebanding dari mereka yang bekerja sama buat menggapai cita ber-

sama, lewat sesuatu jenjang kepangkatan dari pembagian tugas)". (Rogers dalam Romli, 2011: 1)

Menurut Wiryanto dalam Romli, 2011: 2), Definisi lain menimpa komunikasi organisasi merupakan "pengiriman serta penerimaan ber-macam maksud organisasi didalam klompok resmi ataupun informal dari sesuatu organisasi".

### 2.1.3.1 Fungsi Komunikasi Organisasi

Terdapat dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus (Liliweri, 2014: 37). Di bawah ini akan diuraikan dua fungsi tersebut:

#### 1. Guna Umum

1. Komunikasi berperan guna menyampaikan ataupun membagikan data kepada orang ataupun kelompok mengenai bagaimana melakukan sesuatu pekerjaan sepadan dengan kompetensinya. Contoh: deskripsi pekerjaan.
2. Komunikasi berperan guna menjual gagasan serta ilham, komentar, serta kenyataan. Tercantum pula menjual perilaku organisasi serta perilaku tentang suatu yang bersifat subyek layanan. Contoh: ekspo, *public relations*, pameran, serta lainnya.
3. Komunikasi berperan buat meningkatkan keahlian para karyawan supaya mereka dapat belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dialami, serta dikerjakan orang lain tentang apa yang "dijual" ataupun yang dikisahkan orang lain tentang organisasi.
4. Komunikasi berperan guna menentukan apa serta bagaimana organisasi menyeleksi pekerjaan ataupun siapa yang jadi atasan serta siapa yang jadi bawahan, serta kewenangan serta besaran kekuasaan, dan memastikan bagaimana menanggulangi beberapa orang, bagaimana memanfaatkan sumber energi manusia, serta mendis-

tribusikan manusia, mesin, tata cara serta metode di organisasi.

#### 2. Guna Khusus

1. Membuat para karyawan terlibat dalam isu organisasi kemudian menerjemahkannya kedalam aksi tertentu berdasar suatu perintah ataupun komando.
2. Membuat para staf menghasilkan serta menanggulangi kedekatan antar sesama untuk kenaikan produk organisasi.
3. Menurut (Ruliana, 2014: 26). Membuat para staf mempunyai kemampuan guna menanggulangi serta mengambil keputusan dalam atmosfer yang tidak tentu serta ambigu.

### 2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi

Menurut Rogers strategi komunikasi bertujuan untuk mengganti sikap manusia dalam skala yang lebih besar dengan mengkomunikasikan ide-ide baru. Selanjutnya statment seseorang ahli perencanaan komunikasi Middleton strategi komunikasi merupakan unsur-unsur komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima hingga pengaruh (dampak), bertujuan untuk mencapai tujuan komunikasi yang maksimal. (Cangara, 2022: 64)

Komunikasi menciptakan sesuatu kesuksesan yang dituju didasari pada strategi komunikasi yang baik serta proses penerapannya secara totalitas serta cocok pada tahap-tahapnya. Strategi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy merupakan:

"Strategi pada dasarnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan ini, strategi komunikasi harus menunjukkan bagaimana fungsionalitasnya harus diuji secara teknis. Harus dimungkinkan, dalam arti pendekatan (*approach*) mungkin berbeda dari waktu ke waktu. Waktu tergantung suasana dan situasi. Strategi komunikasi adalah bentuk pesan yang

dapat disampaikan dan diterima secara efektif melalui berbagai media. Strategi komunikasi dengan demikian menjadi penentu berhasil tidaknya suatu kegiatan komunikasi dalam suatu lingkungan. Dengan demikian, komunikasi strategi memiliki tujuan baik makro (*flamed multimedia strategy*) atau mikro (*single communication medium strategy*).” (Efendy, 2015: 32).

#### 2.1.4.1 Tahap-tahap Strategi Komunikasi

Untuk mencapai suatu tujuan, diperlukan proses perencanaan strategis yang terstruktur. Menurut Hafied Cangara dalam bukunya yang bertajuk “Perencanaan dan Strategi Komunikasi” (2022:76), menyatakan tahapan perencanaan komunikasi meliputi 5 langkah, ialah: Riset (*Research*), Perencanaan (*Plan*), Penerapan (*Execute*), Penilaian (*Measure*), Pelaporan (*Report*).

1. Riset (*Research*), dimaksudkan untuk mengenali permasalahan yang dialami lembaga.
2. Perencanaan (*Plan*), aksi yang diambil setelah memperoleh hasil riset. Perencanaan ini dibutuhkan strategi tentang pemilihan sumber (*komunikator*), pesan, media, sasaran (*segment*), serta dampak yang diharapkan.
3. Penerapan (*Execute*), tindakan yang diambil dalam rangka implementasi perencanaan. Pelaksanaan dapat dicoba dalam wujud siaran televisi ataupun pemberangkatan regu penyuluhan untuk bertatap muka dengan komunitas posisi yang jadi sasaran sasaran.
4. Penilaian (*Measure*), untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan. Apakah media yang digunakan dapat mencapai tujuannya, apakah pesan yang diinformasikan akan dipahami oleh penerima, dan tindakan apa yang akan dilakukan khalayak setelah menerima dan memahami informasi tersebut.

5. Pelaporan (*Report*), tindakan yang diambil pada akhir kegiatan rencana komunikasi. Laporan tersebut akan disampaikan secara tertulis kepada pemimpin kegiatan untuk dipertimbangkan. Jika hasil rapornya positif, bisa dijadikan dasar untuk program selanjutnya. Namun, bila hasil laporan itu negatif dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk merevisi ataupun memodifikasi berbagai program yang hendak dicoba.

#### 2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Menurut Sumaryadi (2010: 70-71), pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara operasional dapat dibagi menjadi dua kelompok besar. Pertama, pelayanan publik diberikan untuk memenuhi kebutuhan umum masyarakat, tanpa memandang individu. Diantaranya penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan puskesmas, pembangunan sarana pendidikan dan pemeliharaan keamanan. Kedua, layanan yang diberikan oleh individu termasuk kartu kependudukan dan dokumen lainnya.

Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7), ada lima indikator pelayanan publik:

1. Keandalan ditandai dengan penyediaan layanan yang memadai dan akurat.
2. Properti, pabrik dan peralatan dicirikan oleh penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
4. Keamanan ditandai dengan tingkat perhatian etis dan moral dalam pemberian pelayanan.
5. Empati ditandai dengan kesediaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardi-yansyah (2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi berikut:

1. Berwujud
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan
4. Keamanan
5. Empati

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010:160-163), fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sela-ma masyarakat gagal memenuhi masalah dan kebutuhannya secara manusiawi, pemerintah berkewajiban memenuhinya sesuai dengan tuntutan dan diperlukan sebagai layanan. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, pemerintah sebagai produsen dan masyarakat sebagai konsumen. Oleh karena itu, tugas pemerintah untuk memenuhi fungsi pelayanannya semaksimal mungkin. agar dapat memuaskan masyarakat dengan sebaik-baiknya.

### 2.1.6 Tinjauan Tentang Program

Rahayu Kusuma Dewi (2016) menjelaskan bahwa program merupakan unsur pertama yang harus disusun untuk menciptakan suatu kegiatan. Disebutkan bahwa beberapa aspek dipertimbangkan dalam program dan tercakup dalam setiap program.

1. Tujuan kegiatan yang ingin dicapai
2. Kegiatan untuk mencapai tujuan.
3. Aturan dan prosedur yang harus diikuti.
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
5. Strategi implementasi.

#### 2.1.6.1 Program Majalengka Raharja *Quick Response*

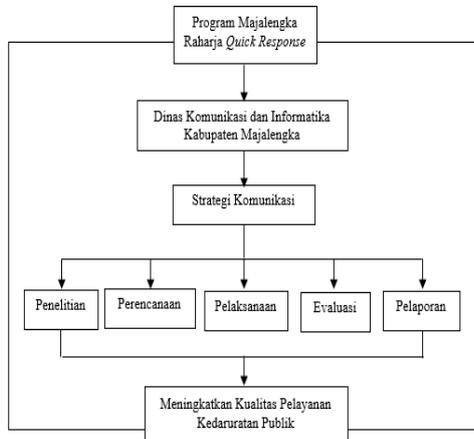
Bupati Kabupaten Majalengka meluncurkan program Majalengka Raharja *Quick Response* melalui Dinas Komunikasi

dan Informatika Kabupaten Majalengka. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat terkait pengaduan layanan kedaruratan seperti banjir, kebakaran, kecelakaan, longsor, dan lain-lain. Program Majalengka Raharja *Quick Response* dapat dihubungi melalui layanan call center 112 melalui nomor *handphone* atau telepon rumah. Panggilan ini gratis dan dapat dilakukan meskipun telepon tidak memiliki kartu SIM dan berada dalam jangkauan sinyal layanan operator. Panggilan dari masyarakat ke nomor 112 akan diterima oleh operator telepon 112 untuk kemudian diteruskan kepada instansi terkait seperti BPBD, Pemadam Kebakaran, RSUD, dan instansi/lembaga terkait di daerah. ([layanan112.kominfo.go.id](mailto:layanan112.kominfo.go.id)).

### 2.7 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini peneliti ingin melihat Peran Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*. Konsep yang dijadikan pedoman adalah Startegi Komunikasi yang dipopulerkan oleh Hafied Cangara yang meliputi 5 langkah, ialah: Riset (*Research*), Perencanaan (*Plan*), Pene-rapan (*Execute*), Penilaian (*Measure*), Pelaporan (*Report*) sebagai fokus untuk mengukur masalah yang diteliti. Berdasarkan uraian di atas, maka gambar kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



(Sumber: Hasil olahan data penelitian 2022)

### 3. Objek dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan metode yang didasari oleh data deskriptif yang berisi kalimat tulis dan lisan yang berasal dari orang dan perilaku yang dapat dilihat dan dipelajari. Secara kualitatif, ini digambarkan sebagai penggunaan wawancara tatap muka secara terbuka untuk menyelidiki dan mengamati sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku satu orang atau lebih. (Mulyana, 2011:5).

Metode penelitian kualitatif ini sering disebut penelitian alamiah atau natural setting. Obyek dalam penelitian pun obyek alamiah yaitu murni seadanya tak bisa dimanipulasi oleh periset sehingga kondisi dikala periset memasuki objek, setelah terletak di objek serta sehabis keluar dari objek *real* tidak berganti.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian deskriptif. Metode penulisan dijelaskan oleh Elvinaro dalam bukunya *Public Relations Research Methods*:

“Metode deskriptif adalah metode yang menitikberatkan pada pengamatan terhadap lingkungan alam. Peneliti terjun langsung ke

lapangan sebagai pengamat dan melakukan pengamatan tanpa berusaha memanipulasi variabel (Elvinaro, 2010:60).

### 3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85), snowball sampling adalah teknik yang menentukan sejumlah kecil sampel awal yang meningkat dari waktu ke waktu. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan metode pemilihan satu atau dua orang untuk dijadikan sampel, namun sama-sama meyakini data yang diberikan tidak lengkap, sehingga peneliti dapat memilih untuk menggunakan metode lain.

#### 3.2.1 Informan Kunci

**Tabel 3.1**  
**Informan Kunci**

| No | Nama              | Jabatan   | Usia     |
|----|-------------------|---|----------|
| 1. | Ucu Supriatna     | Kepala Bidang Informatika                         | 52 tahun |
| 2. | Apip Supriatna    | Kepala Seksi Tata Kelola E-Government Informatika | 47 tahun |
| 3. | Ramdian Agustiani | Analisis Sistem Informasi                         | 40 tahun |
| 4. | Annisa Fitriyani  | Operator 112                                      | 24 tahun |

(Sumber: Hasil olahan data penelitian 2022)

#### 3.2.2 Informan Pendukung

**Tabel 3.2**  
**Informan Pendukung**

| No | Nama           | Pekerjaan                      | Usia     |
|----|----------------|--------------------------------|----------|
| 1. | Abdul Kohar    | Kepala Desa Jatitujuh          | 56 tahun |
| 2. | Ahmad Nurhayat | Petani                         | 51 tahun |
| 3. | Tono           | Kepala Bengkel Honda Jatiwangi | 40 tahun |

|    |       |            |          |
|----|-------|------------|----------|
| 4. | Aseff | Wiraswasta | 40 tahun |
|----|-------|------------|----------|

(Sumber: Hasil olahan data penelitian 2022)

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Studi Pustaka

1. Referensi Buku
2. Karya Ilmiah
3. *Internet Searching*

#### 3.3.2 Studi Lapangan

1. Wawancara Mendalam
2. Observasi Nonpartisipan
3. Dokumentasi

### 3.4 Uji Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2010:270), metode untuk menguji reliabilitas atau reliabilitas data penelitian kualitatif antara lain:

1. Peningkatan Ketekunan
2. Triangulasi
3. Diskusi Dengan Teman Sejawat

### 3.5 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data dengan model Huberman dan Miles. Data yang diperoleh dari lapangan dianalisis dalam tahapan berikut.

1. Pengumpulan Data (*Data collection*)
2. Reduksi Data (*Data reduction*)
3. Penyajian Data (*Data display*) secara rapi agar mudah dipahami.
4. Menarik/memverifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*)

## 4. Hasil dan Pembahasan

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka perlu adanya proses perencanaan strategi yang terstruktur. Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Res-ponse* meliputi lima langkah, yakni:

### 1. Penelitian (*Research*)

Tahap Penelitian yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka tidak ada penelitian secara sistematis, melainkan hanya pengamatan atau studi banding ke daerah lain. Melalui kebijakan bupati kabupaten majalengka tentang pelayanan publik bahwa harus meningkatkan kecepatan pelayanan khususnya kedaruratan yang dimana dibutuhkan penanganan yang cepat dan terarah dengan melalui Teknologi Informasi yang di standarisasi oleh keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB). Maka dari itu terbentuknya Program Majalengka Raharja *Quick Response* untuk memudahkan masyarakat terkait pelaporan khususnya kedaruratan yang diluncurkan oleh Bupati Kabupaten Majalengka Bapak Karna Sobahi pada tahun 2019.

### 2. Perencanaan (*Plan*)

Tahap Perencanaan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*, mempunyai empat tahapan strategi. Tahapan strategi perencanaan yang pertama melalui Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Majalengka Raharja 112) di Kabupaten Majalengka. Tahapan strategi perencanaan yang ke dua melalui “*Training of Trainer* SDM Tingkat Lanjutan Layanan Panggilan Darurat Call Center 112”. Tahapan strategi perencanaan yang ke tiga dengan melalui sosialisasi kepada Dinas-dinas, Kecamatan, Desa, masyarakat kabupaten majalengka yang bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai

layanan kedaruratan. Selain itu, sosialisasi dilakukan melalui media sosial Instagram diskominfo majalengka dan melalui radio radika majalengka. selanjutnya, Tahapan strategi perencanaan ke empat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka bekerjasama dengan penyelenggara jasa *call center* yaitu PT Jasnita Telekomindo yang menyediakan keterhubungan privat/non interkoneksi dengan penyelenggara jaringan Telekomunikasi seluler dan menghubungkan dengan *call center 112*. Alur panggilan darurat *call center 112* di mulai dari masyarakat yang menghubungi nomor 112 menggunakan operator telekomunikasi kemudian di lanjutkan oleh call center 112 (operator) dan di teruskan kembali kepada OPD terkait untuk menangani laporan kedaruratan yang berasal dari masyarakat.

### 3. Pelaksanaan (*Execute*)

Dalam pelaksanaan Program Majalengka Raharja *Quick Response*, peneliti menemukan bahwa peran dan strategi sesudah adanya Program Majalengka Raharja *Quick Response* bagi sebagian masyarakat program ini dikatakan efektif karena memang cukup membantu dalam melakukan pengaduan kedaruratan, namun disisi lain masih banyak masyarakat yang tidak bijak dalam memanfaatkan fasilitas atau pelayanan call center 112 seperti melakukan prank call, ghost call, mengganggu Program Majalengka Raharja *Quick Response* ini tidak serius. Hal tersebut dapat dilihat minimnya sosialisasi serta pemahaman dari masyarakat yang perlu ditingkatkan kembali, baik itu sosialisasi melalui media sosial maupun lapangan. Diketahui sebelum adanya Program Majalengka Raharja *Quick Response* masyarakat tidak tahu harus kemana

melakukan pengaduan, karena memang jika harus mendatangi dinas terkait ketika adanya kedaruratan itu memerlukan waktu yang lama. Pada pelaksanaan Program Majalengka Raharja *Quick Response* terdapat beberapa kendala dari internal seperti minimnya sumber daya manusia sehingga ketika ada penelepon yang masuk tidak bisa terjawab semua karena memang operatornya terbatas. Selain itu, terkadang telepon tidak masuk dikarenakan terdapat kendala dari jaringan provider operator yang harus kuat.

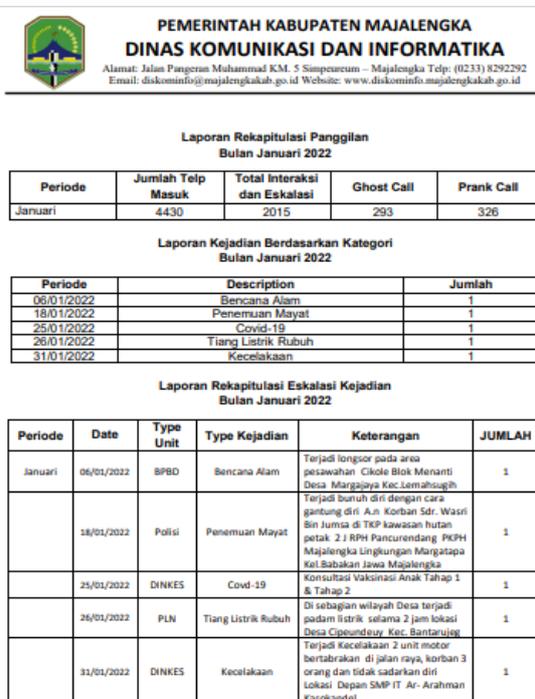
### 4. Evaluasi (*Measure*)

Tahap Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka diadakan setiap per enam bulan. Dalam evaluasi biasanya membahas terkait dengan keterhubungan dengan operator telekomunikasi, membahas perangkat alat komputer yang digunakan, kendala pada aplikasi 112, laporan panggilan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, koordinasi dengan OPD terkait. Selain itu evaluasi yang dilakukan itu pada sistem kerja karena memang operatornya terbatas, terkait sosialisasi kepada dinas-dinas, kecamatan dan masyarakat kabupa-ten majalengka, serta pelatihan operator dalam tata cara penerimaan telepon supaya tidak emosional ketika ada telepon salah sasaran, ketika hal tersebut terjadi supaya bisa tetap di-arahkan.

### 5. Pelaporan (*Report*)

Pada tahap pelaporan pertanggungjawaban program Majalengka Raharja *Quick Response* dilakukan setiap per bulan. Laporan pertanggungjawaban hasil kegiatan secara berkala dilakukan dan disampaikan kepada pimpinan tertinggi yaitu Kepala Dinas bapak Gatot Sulaeman, yang kemudian di serahkan kepada Bupati Kabu-

paten Majalengka yaitu bapak Karna Sobahi sekali dalam satu bulan. Operator merekap data mulai dari jumlah penelepon setiap bulannya, jumlah *prank call*, *ghost call*, dan jumlah telepon yang sudah ditangani. Dalam laporan tersebut terdapat laporan rekapitulasi panggilan selama satu bulan, laporan kejadian selama satu bulan, dan laporan eskalasi selama satu bulan. Berikut ini hasil rekapitulasi hasil keseluruhannya dapat di lihat melalui gambar, sebagai berikut:



(Sumber: Data Penelitian, Diskominfo Majalengka, 2022)

## 5. Kesimpulan & Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti jabarkan mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*. Maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Tahapan penelitian yang dilakukan Dinas Kominfo Majalengka masih kurang baik karena tidak dilakukan secara sistematis melainkan hanya dilakukan studi banding ke daerah lain.
2. Terdapat empat tahapan perencanaan. Perencanaan pertama Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggul Panggilan Darurat 112 (Majalengka Raharja 112), perencanaan ke dua melalui “*Training of Trainer* SDM Tingkat Lanjutan Layanan Panggilan Darurat Call Center 112”, perencanaan ke tiga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka bekerjasama dengan penyelenggara jasa *call center* yaitu PT Jasnita Telekomindo, dan perencanaan ke empat sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat baik melalui media elektronik maupun media sosial.
3. Dalam pelaksanaannya, program ini dinilai efektif membantu masyarakat dalam melakukan pelaporan kedaruratan, disisi lain masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang adanya program tersebut.
4. Evaluasi dilakukan setiap per enam bulan. Dalam evaluasi biasanya membahas terkait dengan keterhubungan dengan operator telekomunikasi, membahas perangkat alat computer yang digunakan, kendala pada aplikasi 112, laporan panggilan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan koordinasi dengan OPD terkait. Pelaporan pertanggungjawaban dilakukan setiap bulan yang diserahkan kepada pimpinan tertinggi yaitu Kepala Dinas bapak Gatot Sulaeman, yang kemudian dise-rahkan kepada Bupati Kabupaten Majalengka yaitu bapak Karna Sobahi. Dalam laporan tersebut terdapat laporan rekapitulasi panggilan selama satu bulan, laporan

kejadian selama satu bulan, dan laporan eskalasi selama satu bulan.

## 5.2 Saran

1. Penambahan Sumber Daya Manusia khususnya operator 112, untuk menjangkau lebih banyak telepon yang masuk.
2. Melakukan sosialisasi secara lebih masif lagi, baik melalui media sosial dengan membuat konten postingan atau video singkat ataupun sosialisasi dilapangan seperti membuat event/acara tertentu mengenai Program Majalengka Raharja *Quick Response*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait Program Majalengka Raharja *Quick Response* sebagai layanan kedaruratan yang ada di Kabupaten Majalengka.
3. Tingkatkan inovasi program ini, seperti membuat website/situs yang berisi informasi mengenai Program Majalengka Raharja *Quick Response* dan memaksimalkan pemanfaatan TIK seperti membuat aplikasi mobile yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kedaruratan.

## Daftar Pustaka

### Buku:

- Ardianto Elvinaro. (2011). Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif (Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Bungin, Burhan, (2007). Sosiologi Komunikasi, Jakarta: kencana.
- Cangara, Hafied. (2022). Perencanaan & Strategi Komunikasi: Rajawali Press.
- Effendy, Onong Uchjana. (2015). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hikmat, M. Mahi. (2011). Metode Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2007). Ilmu Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Romli, Khomsahrial. (2011). Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: PT Grasindo.

Ruliana, Poppy. (2014). Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sinambela, L, Poltak dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. CV. Alfabeta.

Sumaryadi, I. Nyoman. (2010). Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.

### Jurnal:

- Abram Putri, Femmy Tulusan, Very Londa (2018). Implementasi Program Kartu Indonesia Pintar di SMK Negeri 1 Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Jurnal Administrasi Publik. Vol 4, No 58.
- Maryuni, S. (2015). Implementation of The National Community Empowerment Program (PNPM) In Pontianak. Spirit Publik, 10(1), 19–30.

## **Peraturan/Kebijakan Pemerintah**

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Perpres No. 76 tahun 2013 tentang Penanganan dan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri No. 24 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Sektor Publik di Tingkat Nasional.

Peraturan Daerah (Bupati) Majalengka No. 6 tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.