

IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI MEDIA SMS CENTRE DI DPRD KABUPATEN SUMENEP

FIRMAN ABADI

ABSTRAK

Tuntutan akan keterbukaan dalam memperoleh informasi semakin mendesak seiring dengan telah disahkannya Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Bab I pasal 1 ayat 4. Untuk bisa memberikan informasi publik, maka DPRD Kabupaten Sumenep telah menggunakan fasilitas ini dengan membuka akses layanan SMS Centre sejak bulan Januari 2007. Layanan SMS Centre yang dibuka oleh DPRD Sumenep kepada masyarakat. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah Bagaimana implementasi pelayanan informasi publik melalui media SMS Centre di DPRD Kabupaten Sumenep, sedangkan tujuan penelitian Untuk mengetahui implementasi pelayanan informasi publik melalui media SMS Centre di DPRD Kabupaten Sumenep. Penelitian yang bersifat kualitatif, yang menjadi fokus penelitian yaitu 1) Komunikasi, 2) Sumberdaya, 3) Disposisi dan 4) Struktur Birokrasi. Subjek penelitian ini informan kunci, utama dan pendukung, teknik pengumpulan data interview, observasi dan dokumentasi, dengan analisa data dengan pendekatan reduksi data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan Media SMS Centre DPRD Kabupaten Sumenep dapat memberikan pelayanan yang baik kepada publik dalam menampung aspirasi masyarakat serta menindaklanjuti keluhan masyarakat, sehingga keberadaan Media SMS Centre ini memberikan manfaat yang tepat bagi public

A. PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Seiring dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam konteks keterbukaan informasi, maka sudah menjadi keharusan Badan Publik untuk membuka akses informasi seluas-luasnya pada masyarakat, guna memberikan layanan informasi yang transparan dan akuntabel.

Di era teknologi informasi yang sedang bergulir saat ini, jarak dan waktu seolah-olah tidak lagi memiliki batas. Dunia pengetahuan telah mengalami perkembangan yang sangat

pesat dan luar biasa dampaknya bagi masyarakat. Keberadaan teknologi informasi, semisal jaringan komputer dan internet telah memudahkan umat manusia untuk berinteraksi tanpa hambatan apapun. Dalam memperoleh informasi, masyarakat sudah tidak lagi harus datang ke tempat dimana ia ingin mengetahui hasilnya, tetapi mereka cukup memanfaatkan bentuk dari bagian teknologi yang dimiliki.

Pada saat teknologi *Short Message Service Centre* atau SMSC diciptakan, siapa yang akan membayangkan adopsi luar biasa bagi pengguna peralatan telekomunikasi. Seperti yang tercermin saat ini, lembaga pemerintahan telah banyak memanfaatkan sebagai sarana media komunikasi dalam menjalankan peran dan fungsinya dalam memberikan optimalisasi pelayanan kepada publik dengan memanfaatkan teknologi tersebut

Perkembangan SMS Centre bagi instansi pemerintah, telah menjadi sarana media aspirasi dalam menyampaikan pendapat. Hal ini membuktikan bahwa sarana telekomunikasi SMS menjadi penting dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Tak terhitung jumlahnya di Indonesia lembaga-lembaga pemerintah yang memanfaatkan teknologi SMS Centre.

Lembaga pemerintah harus dapat menyediakan saluran – saluran yang dapat memberikan layanan informasi kepada publik dan salah satunya yang telah dilaksanakan di lingkungan DPRD Kabupaten Sumenep yaitu dengan dibukanya media SMS Centre.

Untuk bisa memberikan informasi publik, maka DPRD Kabupaten Sumenep telah menggunakan fasilitas ini dengan membuka akses layanan SMS Centre sejak bulan Januari 2007. Layanan SMS Centre yang dibuka oleh DPRD Sumenep kepada masyarakat, memberikan hasanah baru terhadap peningkatan pelayanan publik serta merupakan terobosan yang perlu mendapatkan apresiasi. Setidaknya masyarakat Sumenep lebih mudah dalam menyalurkan aspirasi dengan cukup mengakses nomor yang telah disediakan. Pelayanan SMS Centre yang berada di DPRD Kabupaten Sumenep dalam penyajiannya masih relatif terbatas dan belum sepenuhnya memberikan informasi publik secara utuh. Beberapa persoalan yang mengemuka dalam layanan SMS Centre menjadi faktor yang perlu mendapat perhatian serius, diantaranya yaitu adakah jaminan keselamatan bagi masyarakat yang memberikan informasi melalui media tersebut, apakah pengaduan masyarakat bisa segera mendapatkan respon dari pihak pengelola atas pengaduan masyarakat serta apakah informasi maupun data yang disajikan kepada masyarakat merupakan data terbaru yang terus di *update* setiap saat. Berdasarkan uraian sebagaimana tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI MEDIA SMS CENTRE DI DPRD KABUPATEN SUMENEP”.

B. KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Implementasi.

Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata *implementatiom*, berasal dari kata kerja *to implement*. Kata *to implement* berasal dari bahasa Latin yakni *implementum* dari asal kata *impere* dan *plere*. Kata *implore* dimaksudkan *to fill up, to fill in*, yang artinya mengisi penuh ; melengkapi, sedangkan *plere* maksudnya *to fill*, yaitu mengisi. Dalam konteks implementasi pelayanan informasi publik melalui media SMS Centre ini, pendekatan-pendekatan yang telah dikemukakan di atas memberikan tekanan pada proses. Esensi implementasi adalah suatu proses, suatu aktivitas yang digunakan untuk mentransfer ide/gagasan, program atau harapan-harapan yang dituangkan dalam bentuk desain tertulis agar dilaksanakan sesuai dengan desain tersebut. Implementasi juga dituntut untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang telah direncanakan untuk dijalankan dengan segenap hati dan keinginan kuat, permasalahan akan terjadi apabila yang dilaksanakan bertolak belakang atau menyimpang dari yang telah dirancang maka terjadilah kesia-siaan antara rancangan dengan implementasi.

Tujuan Implementasi Kebijakan

Tujuan implementasi kebijakan diformulasi ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai. Program dilaksanakan sesuai dengan rencana. Implementasi kebijakan atau program – secara garis besar – dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasi. Keseluruhan implementasi kebijakan dievaluasi dengan cara mengukur luaran program berdasarkan tujuan kebijakan.

Pelayanan Publik

Dalam menjelaskan pengertian pelayanan publik dapat dilakukan dengan pemaknaan kata demikata atau pun pemaknaan secara keseluruhan. Pelayanan publik terdiri atas dua kata yakni pelayanan dan publik. Beberapa pakar lainnya seperti yang dikemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (2000:448), menyatakan secara sederhana dalam memberikan pengertian pelayanan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata yang (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan. Dalam arti bahwa pelayanan itu tidak memiliki bentuk fisik, akan tetapi dapat dirasakan lewat perlakuan seseorang terhadap orang lain yang tentunya lewat bantuan peralatan. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:28), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan Menurut Wyckof dalam Tjiptono (1996:59).

Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian dari pengguna jasa pelayanan sangat berbeda (Azwar, 2002 : 12), oleh karena dimensi mutu tergantung dari :

a. Pemakai Jasa Pelayanan

Mutu pelayanan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan publik, kelancaran komunikasi petugas dengan publik, keprihatinan serta

keramah-tamahan petugas dalam melayani publik.

b. Penyelenggara Pelayanan

Mutu pelayanan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik atau pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan arti bagi pelanggan, karena pemberian pelayanan saat ini harus menunjukkan akuntabilitas dan transparansi sesuai dengan Keputusan Menteri Penda-yagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik, dimana harus memenuhi standar pelayanan yaitu :

- 1) Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan,
- 2) Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Determinan Kualitas Pelayanan

Pengguna dengan secara tidak sadar telah merasa terikat dengan jasa pelayanan (*customer retention*), karena pengguna ini bukanlah tanpa sebab, pengguna merasa telah mendapatkan kepuasan dari jasa yang diberikan tentang hal hal yang berkaitan, yaitu :

- a. kualitas,
- b. kegunaan
- c. harga,

d. pelayanan dan lain sebagainya.

Kolter (1994:561), mengemukakan bahwa ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu:

- 1) Keterandalan (*reability*) ; kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Koresponsifan (*responsiveness*) ; kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*) ; pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- 4) Empaty (*emphaty*) ; syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) ; penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Pengertian Kepuasan Publik

Kepuasan publik menurut Handoko (1997 : 193) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Pengertian kepuasan kerja menurut Anoraga (1998 : 82) adalah suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para *salesmen* terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk didalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis”.

Tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Ukuran Kepuasan Publik

Ukuran kepuasan publik merupakan langkah pertama yang krusial untuk sebagian besar organisasi yang merupakan titik temu antara pelanggan dan organisasi. Anoraga (1998 : 82) mengatakan faktor dan ukuran yang dapat mempengaruhi kepuasan publik :

- a. Mengidentifikasi kepuasan pelanggan secara keseluruhan,
- b. Mengetahui persepsi setiap pelanggan sampai seberapa persepsi sesuai dengan harapan
- c. Mengetahui atribut atribut mana yang termasuk kategori kritis,
- d. Apabila memungkinkan, membandingkan dengan pemberi jasa pelayanan lainnya.

Informasi dan Komunikasi

Pengertian informasi menurut Jogiyanto (2005:8) mendefinisikan bahwa “informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya”. Jadi, informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan. Informasi berguna untuk pembuat keputusan karena informasi menurunkan ketidakpastian (atau meningkatkan pengetahuan). Informasi menjadi penting, karena berdasarkan informasi itu para pengelola dapat mengetahui kondisi obyektifnya. Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data atau fakta yang dikumpulkan dengan metode ataupun cara – cara tertentu. Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Secara paradigmatis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun

tal langsung melalui media (Effendy, 2006:5). Pengertian komunikasi memang sangat sederhana dan mudah dipahami, tetapi dalam pelaksanaannya sangat sulit dipahami, terlebih lagi bila yang terlibat komunikasi memiliki referensi yang berbeda, atau di dalam komunikasi berjalan satu arah misalnya dalam media massa, tentunya untuk membentuk persamaan ini akan mengalami banyak hambatan (Wahyudi, 1986:29).

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

Perilaku Pencarian Informasi

Perilaku pencarian informasi merupakan suatu tingkah laku dalam mencari informasi. Perilaku pencarian informasi didorong dengan adanya kebutuhan manusia akan informasi. Pendapat lebih rinci dikemukakan oleh Drao yang dikutip oleh Saepudin (2009:17) mengatakan bahwa "perilaku pencarian informasi merupakan aktivitas pemakai untuk mencari, mengumpulkan, dan memakai informasi yang mereka butuhkan". dapat dipahami bahwa perilaku pengguna informasi meliputi perilaku informasi (*information behaviour*), perilaku penemuan informasi (*information seeking behaviour*), perilaku pencarian informasi (*information searching behaviour*).

C. METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif sangat erat kaitannya dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Permasalahan yang ditentukan terlebih dahulu merupakan pedoman dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dilapangan dapat berubah dan berkembang sesuai dengan perkembangan masalah dan

penemuan masalah baru dilapangan. Dengan penetapan fokus penelitian yang jelas dan mantap seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang diperlukan dan mana yang tidak.

Merujuk pada teori Edward III dalam Subarsono (1980 : 90), bahwa terdapat empat variabel kritis yang menentukan keberhasilan implementasi pelayanan kebijakan, yaitu :

- a. Komunikasi,
- b. Sumberdaya,
- c. Disposisi dan
- d. Struktur birokrasi.

Lokasi Penelitian

Penulis mengadakan penelitian di kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sumenep Jl. Trunojoyo 124 Bangselok Sumenep. Dalam hal ini penulis mengambil obyek penelitian di satuan kerja tersebut, guna memahami permasalahan dan fenomena yang diangkat dalam penelitian ini

Pemilihan lokasi ini dilakukan berdasarkan atas pertimbangan karena DPRD Kabupaten Sumenep merupakan lembaga wakil rakyat yang berkompeten dalam menangani pengaduan masyarakat, mengingat kondisi geografis di Kabupaten Sumenep dengan wilayahnya yang terdiri dari daratan dan kepulauan.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2002:107), sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh. Dan apabila dilihat dari jenisnya, data dapat dibedakan menjadi 2 (dua) :

- a. Data Primer , data yang diperoleh dari jawaban informan dan hasil wawancara secara langsung di lokasi penelitian secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan tugas yaitu anggota dewan dan pegawai negeri di DPRD di Kabupaten Sumenep yang melaksanakan implementasi pelayanan informasi publik melalui media SMS Centre.

- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui studi pustaka, dokumen-dokumen di instansi atau kantor yang berupa catatan-catatan yang dibuat oleh sumber yang berwenang berkaitan langsung dengan obyek penelitian guna melengkapi data yang telah ada. data sekunder diperoleh dari data media SMS Center sejak awal tahun 2012.

Instrumen Penelitian

Beberapa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti Sendiri
Instrumen penelitian yang penulis pergunakan adalah dokumen dokumen, buku buku dan penunjang program kegiatan.
- b. Pedoman wawancara
instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara dengan pertanyaan terbuka, dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
- c. Pedoman observasi
Pedoman observasi yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk *checklist*, untuk melihat kesesuaian antara pernyataan informan dengan kenyataan yang sebenarnya.
- d. Dokumentasi
selain pedoman wawancara dan observasi, peneliti juga melihat dokumen atau arsip yang ada kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sumenep, dengan alat yang dipergunakan boilpoint, tape recoder dan kamera.

Subjek Penelitian

Dengan demikian yang subjek dalam pemberdayaan kelompok informasi masyarakat, yaitu :

- 1) Informan Kunci : Sekretaris
: 1 informan
- 2) Informan Utama : Kepala Bagian HP
: 1 informan
- 3) Informan Pendukung : Kasubag
: 2 informan
Staf Bagian : 4 informan

Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi sebagai berikut :

- a. Wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu dengan menggunakan *guide interview* sebagai pegangan. Wawancara dilakukan baik secara terbuka dan terukur, dan pertanyaan yang memfokus pada permasalahan sehingga informasi dikumpulkan secara cukup dan mendalam.
- b. Observasi, memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subyek, sehingga memungkinkan pembentukan pengetahuan yang diketahui bersama, baik dari pihaknya maupun dari pihak subyek. Dengan observasi, peneliti memperoleh data yang akurat , tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Dokumentasi.
Data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar,majalah, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Arikunto (2010 : 206). Peneliti berusaha mengumpulkan data dari dokumen-dokumen dan catatan-catatan dalam bentuk apapun.

Teknik Analisa Data

Penelitian kualitatif tidak memiliki rumus atau aturan absolute untuk mengolah dan menganalisis data (Poerwandari, 2001:101). Beberapa tahapan dalam menganalisa data kualitatif yaitu :

1. Organisasi Data, Pengolahan dan analisis sesungguhnya dimulai dengan menganalisis data. Dengan data kualitatif yang sangat beragam dan dan banyak, menjadi kewajiban peneliti untuk mengorganisasikan datanya dengan rapi, sistematis dan selengkap mungkin.
2. Penyajian Data, Melalui data ini data dapat terorganisir tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Data dapat dilakukan dengan uraian singkat antar hubungan kategori dengan teks yang bersifat naratif, hal ini akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Tahap Interpretasi, Interpretasi mengacu pada upaya memahami data secara lebih ekstensif sekaligus mendalam. Peneliti memiliki perspektif mengenai apa yang sedang diteliti dan menginterpretasi data melalui perspektif tersebut.

Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data dari penelitian ini, maka data yang sudah diperoleh, sesuai Sugiono (2010 : 269) yaitu :

- a. Uji Kredibilitas
Kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian.
- b. Uji Transferability
Derajat ketepatan yang diterapkan hasil penelitian ke populasi mana sampel tersebut diambil, sehingga dapat diterapkan dalam situasi lain.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran DPRD Kabupaten Sumenep

Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Sumenep dibentuk dengan landasan hukum Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep nomor 01 tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana diubah dengan Perda Kabupaten Sumenep nomor 10 tahun 2006 yang kemudian diubah kembali dengan Peraturan Daerah nomor : 15 tahun 2008 tanggal 25 Nopember 2008 yang disebutkan bahwa Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan kepada Pimpinan dan Anggota DPRD dipimpin oleh seorang Sekretaris DPRD secara tehnik dan operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi kepada anggota DPRD meliputi kegiatan ketatausahaan, rapat dan risalah, hukum dan perundang-undangan serta kegiatan humas dan publikasi.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh penulis terhadap informan dengan cara mengadakan interview secara langsung dan observasi, sehingga dapat menggali data atas pelayanan informasi publik melalui media centre. Penelitian disini akan menghasilkan gambaran secara mendetail bentuk pelayanan yang diberikan pegawai dalam memberikan dan menerima informasi dari publik.

Pelaksanaan media SMS Center yang dibentuk DPRD Kabupaten Sumenep, dengan menerapkan pola pengaduan dan

mendengar aspirasi masyarakat, sehingga adanya Media SMS Centre ini sebagai wadah dalam menampung aspirasi publik.

Komunikasi

Bentuk komunikasi yang dibentuk DPRD Kabupaten Sumenep dengan publik dengan melalui SMS Centre, sehingga komunikasi dapat berjalan lancar.

Hasil interview dengan R. Moh. Mulki, SE, Sekretaris DPRD Kabupaten Sumenep, menyatakan “pelaksanaan Media SMS Centre yang ada di DPRD Kabupaten Sumenep sebagai wadah publik dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya terhadap berbagai masalah dalam Kabupaten Sumenep, melalui SMS ini publik secara tidak langsung ke objek, namun sebagai komunikasi melalui media elektronik, dimana masyarakat diberi kesempatan dalam berkomunikasi atas berbagai kendala yang ada (interview, Selasa, 01 Desember 2015, pukul 10.00 WIB di ruang kerjanya).

Sumberdaya

Sumberdaya dalam berkomunikasi harus secara jelas dan konsisten, karena sumberdaya dalam Media SMS Centre dalam untuk melaksanakan, implementasi untuk berjalan efektif. Dengan mewujudkan sumberdaya manusia yang profesional dan handal

Hasil interview dengan Akh. Rasul Kawin, S.Sos, M.Si, Kabag Humas dan Protokol DPRD Kabupaten Sumenep, menyatakan “sumber daya manusia Media Centre SMS yang ada di DPRD Kabupaten Sumenep ini telah cukup mampu dalam menelaah bentuk penyampaian dan pengaduan masyarakat sehingga segala bentuk aspirasi dan keluhan dari masyarakat mengenai perkembangan pembangunan kabupaten dapat ditindak lanjuti sebagaimana mestinya, agar masyarakat dengan berbagai keinginannya dapat tersalurkan dengan tepat” (interview, Senin,

07 Desember 2015, pukul 10.30 WIB di ruang kerjanya).

Disposisi

Sebagai watak dan karakteristik yang dimiliki oleh sumberdaya Media SMS Center mempunyai komitmen, kejujuran, sifat demokratis sehingga memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan

Hasil interview dengan Akh. Rasul Kawin, S.Sos, M.Si, Kabag Humas dan Protokol DPRD Kabupaten Sumenep, menyatakan “dalam disposisi yang diberikan dalam Media SMS Centre memberikan karakter dalam setiap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, dapat menjadikan kebijakan dalam setiap pengambilan kebijakan, dimana adanya keluhan dapat dijadikan standar dalam kebijakan dalam Media SMS Centre” (interview, Senin, 14 Desember 2015, pukul 11.10 WIB di ruang kerjanya).

Struktur Birokrasi

Dalam pembangunan Media SMS Centre ini dibentuk suatu organisasi yang secara langsung dalam menangani media dan bertanggung jawab atas berlangsungnya kegiatan selama menerima dan menyampaikan aspirasi masyarakat.

Hasil interview dengan R. Moh. Mulki, SE, Sekretaris DPRD Kabupaten Sumenep, menyatakan “adanya Media SMS Center di DPRD Kabupaten Sumenep, didukung dengan server aplikasi komputer yang cukup tinggi speknya, termasuk struktur organisasinya dibentuk sehingga media SMS Centre ini yang bertanggung jawab serta mampu dalam mengelola informasi yang datang dari masyarakat” (interview, Selasa, 14 Desember 2015, pukul 14.00 WIB di ruang kerjanya).

Analisa Hasil Penelitian

Dalam pembahasan ini, penulis menganalisa adanya pelaksanaan Media SMS Centre yang dilaksanakan DPRD Kabupaten Sumenep. Adanya media ini dibangun sebagai wahana masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya dan keluhan masyarakat.

Dalam implementasinya menjalankan Media SMS Centre yang dapat memberikan solusi dan tindak lanjut dari aspirasi masyarakat yang disampaikan kepada DPRD.

Dalam pelaksanaan Media Centre yang ada di DPRD Kabupaten Sumenep telah cukup mampu dalam bekerja dan juga mampu dalam menampung aspirasi masyarakat serta mampu dalam menerima keluhan masyarakat maupun secara cepat dalam menindaklanjuti dari masyarakat.

Komunikas

Komunikasi dalam Media SMS Centre yang dibangun DPRD Kabupaten Sumenep sebagai wadah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan yang ada di Kabupaten Sumenep.

Adanya komunikasi yang seperti ini dapat mempererat hubungan DPRD Kabupaten Sumenep dengan masyarakat Kabupaten Sumenep, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memberikan kualitas yang baik dan masyarakat bila memberikan informasi ke Media SMS Centre merasa diperhatikan.

Sumberdaya

Sumberdaya yang ada di Media SMS Centre cukup mampu dalam menerima dan mengelola SMS, sehingga aspirasi dan pengaduan masyarakat secara jelas dan sumber daya menunjukkan adanya akuntabilitas dalam mengelola komunikasi yang diterima di Media SMS Centre.

Disposisi

Dalam berkomunikasi harus secara jelas dan konsisten, karena komunikasi dalam Media SMS Centre untuk melaksanakan, implementasi untuk berjalan efektif. Dengan mewujudkan sumberdaya manusia yang profesional dan handal. Disposisi yang dibangun dalam Media SMS Centre dengan komitmen yang tangguh dengan sifat demokratis sehingga pelayanan yang diberikan kepada publik merasa puas dan masyarakat dapat diperhatikan atas keluhan yang ada.

Struktur Birokrasi

Bentuk pengembangan Media SMS Centre perlu mendapat dukungan, sehingga dibentuk Struktur organisasi dalam penataan dan pengelolaan yang baik, agar kedepan Media SMS Centre ini dapat menumbuhkan semangat masyarakat dalam mengawasi dan meningkatkan pengembangan pembangunan Kabupaten Sumenep

Terbentuknya struktur birokrasi pada Media SMS Centre ini dalam bekerjanya sangat mendukung pada media yang begitu lengkap dan kuta dengan daya speak yang tinggi sehingga software dan aplikasi yang di media SMS centre dapat menjalankan tugasnya dengan cepat dan aplikasi yang dibuat akan menjadi tangguh walau dengan data komunikasi yang banyak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan interview dengan informan serta analisa hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan Media SMS Centre DPRD Kabupaten Sumenep dapat memberikan pelayanan yang baik kepada publik dalam menampung aspirasi masyarakat serta menindaklanjuti keluhan masyarakat, sehingga keberadaan Media SMS Centre ini memberikan manfaat yang tepat bagi publik.

- a) Dalam implementasi Media SMS Centre DPRD Kabupaten Sumenep dalam pelaksanaan Media SMS Centre yang dibangun oleh DPRD Kabupaten Sumenep telah mampu dalam bekerja dengan pemberian pelayanan komunikasi yang baik dan terlihat sumber daya yang ada menunjukkan kompetensinya dalam penerimaan aspirasi dan menerima keluhan masyarakat maupun secara cepat dalam menindaklanjuti dari masyarakat.
1. Komunikasi yang dilakukan di Media SMS Centre dengan memberikan pelayanan yang baik, dimana dalam penerimaannya tidak ada waktu, karena Media ini sebagai wadah publik untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan yang ada, sehingga dimanfaatkan oleh publik.
 2. Sumberdaya Media SMS Centre DPRD Kabupaten Sumenep cukup mampu dalam melaksanakan dan menerima segala aspirasi dan keluhan masyarakat, dimana sumberdaya ini dibetuk berdasarkan kompetensi yang handal sehingga dalam pelayanannya memberikan rasa puas kepada publik
 3. Disposisi. Media SMS Centre dalam bekerja dan berkomunikasi secara konsisten, dan jujur serta mempunyai akuntabilitas yang tinggi dalam menerima dan menyampaikan keluhan dari publik
 4. Pada media SMS Centre yang telah dibangun dengan struktur birokrasi yang baik, karena yang ada pada struktur dimaksud mempunyai kemampuan dalam bekerja dan menjaga serta menata Media SMS Centre dengan pelayanan yang baik.

Saran

Beberapa saran alternatif yang dapat diberikan dalam hasil penelitian skripsi ini, adalah :

- a) Untuk senantiasa mengelola Media SMS Centre secara baik dan didukung dengan peralatan yang serba modern dengan spesifikasi yang handal, sehingga mampu dalam menyerap aspirasi dan pengaduan dari masyarakat,
- b) Perlu didukung oleh sumberdaya yang lebih banyak sehingga pada Media SMS Centre lebih baik, dengan pergantian kerja maka di media senantiasa melayani setiap saat dan setiap waktu.
- c) Media SMS Centre hendaknya menekankan pada bentuk inovasi publik dalam membangun kepentingan publik sehingga publik merasakan akan pembangunan kabupaten.
- d) Struktur birokrasi yang ada di Media SMS Centre untuk lebih bekerja dengan semangat yang tinggi, agar aspirasi masyarakat dapat tertampung semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Effendy, Unong Uchjana. 2006. *Teori dan praktek ilmu komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Gordon, B. Davis. 1991. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1*. PT Pustaka Binamas Pressindo : Jakarta.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Terjemahan Mohammad Musa. Fajar Agung : Jakarta.
- Jogiyanto, Hartono. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi : Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN : Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni : Bandung.
- Poerwandari, 1998. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Psikologi*. LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia : Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Publik*. Gava Media : Yogyakarta.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Belajar : Yogyakarta
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Keduabelas*. Alfabeta : Bandung.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sunarjo, Djoenasih S. 1984. *Opini Publik*. Liberty : Yogyakarta.
- Tachan, 2008. *Dinamika Ekonomi dan IPTEK dalam Pembangunan*(Edisi Terjemahan). Tiara Wacana Yogya : Yogyakarta.
- Wahyudi, J.B. 1986. *Media Komunikasi Massa Televisi*. Alumni : Bandung.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang - Undang Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.