

Opini Masyarakat dalam Layanan Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) PEMKOT Cimahi

Community Opinion In Brief Messages Of Population (Pesduk) Pemkot Cimahi

¹Fika Rizky Rachmadita, ²Maman Chatamallah

^{1,2}*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

email: ¹fikarizkyr@gmail.com, ²maman_chatamallah@gmail.com

Abstract. The purpose of this research is to discover the opinion of South Cimahi city residents, specifically in Kelurahan Cibeber concerning the program made and ran by Governement of Cimahi City namely Pesan Penduduk (Pesduk) which serves as critics and suggestions service point for residents of Cimahi City to the Governement of Cimahi City. The results of the conducted research is the form of public relations process in the Pesan Penduduk (Pesduk) as a service program from the Governement of Cimahi City which serves the function as a medium or communication media between city residents and the city government and policymaker where this program is made to accommodate various critics and suggestions from the city residents to help the Governement of Cimahi City to improve its service regarding city resident's complains. Pesduk helped to create an effective communication media that is easily reachable by the city residents to communicate with the city government, so it will reduce unfavorable images from the city residents that communicating with the city government is difficult. Pesduk is a proof of the government's performance to feature better community service and develop open information system with the community. The suggestion of this research is the expectation that the Governement of Cimahi City should improve the running Pesduk program to help give better community service and provides better communication between the city residents and the government of Cimahi city.

Keyword: opinion, public relations, government of Cimahi City

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendapat warga kota Cimahi Selatan, khususnya di Kelurahan Cibeber mengenai program yang dibuat dan dijalankan oleh Pemerintah Kota Cimahi yaitu Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) yang merupakan kritik dan saran layanan bagi warga Kota Cimahi kepada Pemerintah Kota Cimahi. Hasil penelitian yang dilakukan adalah bentuk proses hubungan masyarakat dalam Pesan Penduduk (Pesduk) sebagai program layanan dari Pemerintah Kota Cimahi yang berfungsi sebagai media komunikasi antara penduduk kota dan pemerintah kota sebagai pembuat kebijakan. Program ini dibuat untuk menampung berbagai kritik dan saran dari warga kota untuk membantu Pemerintah Kota Cimahi dalam meningkatkan pelayanannya terkait keluhan warga kota. Pesduk membantu menciptakan media komunikasi yang efektif sehingga mudah dijangkau warga kota untuk berkomunikasi dengan pemerintah kota, sehingga akan mengurangi citra yang tidak menguntungkan dari warga kota yang berkomunikasi dengan pemerintah kota yang sulit. Pesduk merupakan bukti kinerja pemerintah untuk menampilkan layanan masyarakat yang lebih baik dan mengembangkan sistem informasi terbuka dengan masyarakat. Saran dari penelitian ini adalah harapan agar Pemerintah Kota Cimahi dapat memperbaiki program Pesduk untuk membantu memberikan pelayanan masyarakat yang lebih baik dan memberikan komunikasi yang lebih baik antara penduduk kota dan pemerintah kota Cimahi.

Kata kunci : opini, hubungan masyarakat, pemerintah kota cimahi

A. Pendahuluan

Pemerintah Kota Cimahi dalam hal membuat suatu program pelayanan informasi untuk melayani masyarakat. Program pelayanan informasi yang dibuat oleh Pemkot Cimahi ini dinamakan dengan pesan penduduk atau pesduk. Pesduk merupakan suatu program kerja yang dibuat oleh DISKOMINFO ARPUS (Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi) dan dikelola oleh bagian e-government atau pengelola administrasi pemerintahan berdasarkan elektronik yang berupaya mewujudkan percepatan dalam pelayanan publik. Pesduk merupakan suatu langkah yang dilakukan pemerintah untuk mengubah penyampaian informasi dari perwakilan kearah penyampaian informasi yang lebih terbuka kepada masyarakatnya.

Pada awalnya pesduk itu dibuat karna menjadi suatu ide Walikota Cimahi untuk menyediakan suatu sarana komunikasi yang dapat diakses dengan cepat, mudah, efektif dan efisien. Pesduk juga didukung dengan mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis media online karena memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Kota Cimahi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimanakah Opini Masyarakat Kelurahan Cibeber terhadap layanan pesduk “pesan penduduk” Pemkot Cimahi?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui kepercayaan (belief) masyarakat Kelurahan Cibeber terhadap layanan pesan singkat penduduk “Pesduk” Pemkot Cimahi.
2. Untuk mengetahui attitude (sikap) masyarakat Kelurahan Cibeber terhadap layanan pesduk pesan singkat penduduk “Pesduk” Pemkot Cimahi.
3. Untuk mengetahui perception (persepsi) masyarakat Kelurahan Cibeber terhadap layanan pesan singkat penduduk “Pesduk” Pemkot Cimahi.

B. Landasan Teori

Pada penelitian yang berjudul Opini Masyarakat dalam Layanan Pesan Singkat Penduduk “Pesduk” Pemkot Cimahi ini saya mengambil teori yang cocok dengan penelitian yang saya teliti, saya mengambil teori opini menurut Abelson, dalam Kasali (1994) yang menyebutkan bahwa opini mempunyai unsur molekul sebagai opini, yakni :

1. belief (kepercayaan tentang sesuatu);
2. attitude (apa yang sebenarnya dirasakan oleh seseorang)
3. perception (persepsi)
4. (dalam Soemirat dan Ardianto, 2016:109).

Peneliti mengambil teori opini ini dan dikembangkan menjadi pertanyaan penelitian karena peneliti ingin mengetahui dengan unsur molekul teori opini yang dapat dikembangkan dan berhubungan dengan apa yang akan diteliti.

Opini secara umum merupakan pendapat yang sama dari semua orang dalam suatu masyarakat mengenai masalah yang menyangkut kepentingan umum, semua orang pro atau semua orang kontra (dalam Soemirat dan Ardianto, 2016:108). Memahami opini seseorang itu bukanlah sesuatu yang sederhana, seorang praktisi public relations hendaknya dapat memahami secara berkala opini yang tengah beredar di dalam segmen publiknya (dalam Soemirat dan Ardianto, 2016:109).

Komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi (Pace dan Faules, 2001:31-31). Di dalam institusi pemerintahan untuk dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan, diperlukan kepemimpinan dan komunikasi organisasi yang baik. Komunikasi organisasi yang baik disini maksudnya, terjalannya komunikasi yang efektif dan terbuka antara pimpinan dengan bawahan, atau bawahan dengan pimpinannya.

Hubungan masyarakat (Public Relations) menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2005) adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya. Sejalan dengan pengertian yang dikemukakan diatas, Public Relations menurut Public Relations News seperti dikutip Yulianita bahwa,

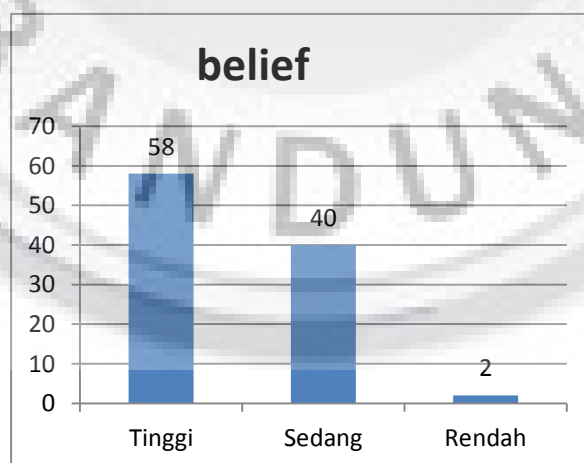
“Public Relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menyatakan kebijaksanaan dan prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan program kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publiknya.”(Yulianita, 1999 :25).

Begitu pula dengan Sub bagian humas Pemkot Cimahi mempunyai beberapa program, yang salah satunya adalah layanan pengaduan kritik & saran yaitu Pesduk. Program yang dibuat oleh pemerintah dan dikelola oleh humas Pemkot Cimahi ini salah satunya bertujuan untuk kepentingan publik dan dibuat agar mempermudah masyarakat dalam berbagi pengaduan kritik maupun saran seputar masalah Kota Cimahi. Karena tugas humas sendiri adalah untuk melayani masyarakat, jadi dengan adanya Pesduk ini menjadi jembatan agar humas menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Sehingga dengan adanya pesduk ini, humas itu sendiri memahami apa saja yang masyarakat ingin sampaikan melalui program pesduk ini. Seperti kritik yang membangun, atau hanya sekedar menginformasikan, dan humas akan segera tanggap menanggapi permintaan masyarakat Kota Cimahi.

Media komunikasi telah menjadi semacam jembatan penghubung arus informasi. Berbagai informasi di belahan dunia bagian barat, dengan segera bisa diakses oleh negara-negara di belahan timur. Seperti kata *Thomas L Friedman* dalam bukunya yang sangat terkenal *The World is Flat : When the world goes flat –and you are feeling flattened—reach for shovel and dig inside yourself. Don’t try to build walls.* Dengan berkembangnya zaman, teknologi semakin berkembang dan terus maju. Sebagai alat komunikasi dengan teknologi canggih sudah banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, telpon genggam atau yang lebih dikenal dengan sebutan HP (handphone) merupakan salah satu alat yang saat ini di gemari oleh banyak orang.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Layanan pesan singkat penduduk (pesduk) Pemkot Cimahi menambah Kepercayaan /Belief masyarakat Kelurahan Cibeber.

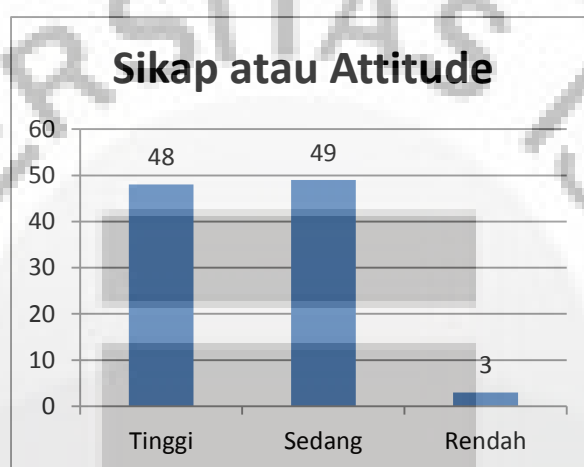


Gambar 1. Grafik PESDUK terhadap Kepercayaan Masyarakat

Dengan adanya program pesan singkat penduduk (Pesduk) Pemkot Cimahi terhadap belief atau kepercayaan berdasarkan hasil angket diatas bahwa menunjukkan hasil yang tinggi. Dalam artian masyarakat Kota Cimahi percaya dengan layanan Pesduk bisa membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan berupa saran ataupun kritik,

selain itu juga layanan Pesduk dipercaya masyarakat sebagai layanan untuk mendapatkan informasi yang disampaikan oleh pemerintah. Masyarakat Kota Cimahi meyakini bahwa dengan adanya layanan pesan singkat penduduk (Pesduk) dapat membantu masyarakat dalam hal pelayanan seputar masalah Kota Cimahi. Dan juga masyarakat dapat langsung menilai kinerja dari pemerintah, dengan adanya layanan Pesduk komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat menjadi terbuka. Masyarakat meyakini bahwa keluhan berupa saran atau kritik yang disampaikan melalui layanan Pesduk akan langsung segera ditanggapi oleh pemerintah tanpa membedakan wilayah manapun.

2. Layanan pesan singkat penduduk (Pesduk) Pemkot Cimahi mengubah Attitude (Sikap) masyarakat Kelurahan Cibeber



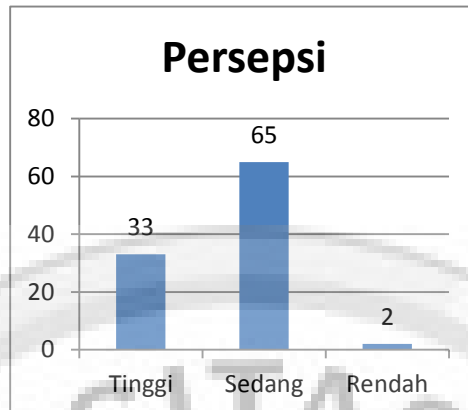
Gambar 2. Grafik PESDUK terhadap Sikap Masyarakat

Dengan adanya layanan pesan singkat penduduk (Pesduk) membuat kinerja pemerintah semakin baik. Karena adanya keterbukaan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah menjadi dekat. Definisi sikap menurut L.L Thurstone (1946),

"An attitude as the degree of positive or negative affect associated with some psychological object. By psychological object Thurstone any symbol, phrase, slogan, person, institution, ideal or idea, toward which can differ with respect to positive or negative affect".

Dengan begitu sikap masyarakat terhadap layanan Pesduk memberikan sikap yang positif. Karena dengan begitu hubungan masyarakat dengan pemerintah menjadi dekat. Karena tujuannya Pemkot Cimahi membuat layanan ini sebagai cermin kepedulian pemerintah terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

3. Perception (Persepsi) masyarakat dari Kelurahan Cibeber terhadap layanan pesan singkat penduduk (pesduk) Pemkot Cimahi



Gambar 3. Grafik Presepsi Masyarakat terhadap PESDUK

Persepsi dari masyarakat Kota Cimahi mengenai layanan pesan singkat penduduk (Pesduk) meyakini bahwa layanan yang dibuat oleh Pemkot Cimahi ini sangat berguna bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan berupa saran atau kritik dan juga untuk mendapatkan informasi. Cara untuk mengakses Pesduk ini juga mudah dilakukan oleh masyarakat, apalagi sekarang Pemkot Cimahi sudah memperbaharui layanan Pesduk sehingga bisa diakses melalui aplikasi anroid seiring dengan perkembangan jaman. Walaupun belum semua masyarakat Kota Cimahi menggunakan layanan Pesduk berbasis online atau anroid tetapi menggunakan pesan singkat lebih banyak digunakan oleh masyarakat. Masyarakat merasa melalui pesan singkat memudahkan dalam penyampaian kritik atau saran.

Mengartikan persepsi sebagai bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. (Soemanto,1990 : 23). Defenisi ini menekankan bahwa persepsi merupakan hasil yang ditangkap dari mengamati suatu objek. Hal ini berarti dalam membentuk persepsi harus jelas objek yang dituju.

Dari hasil angket mengenai persepsi dilihat bahwa masyarakat Kota Cimahi sangat mengapresiasi dengan adanya layanan Pesduk, masyarakat meyakini bahwa segala informasi yang ada didalam Pesduk menjadikan informasi yang bermafaat untuk masyarakat Kota Cimahi. Dan Pesduk dirasa merupakan layanan untuk masyarakat dapat memberikan keluhan berupa saran atau kritik yang langsung ditanggapi oleh Pemerintah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Layanan pesduk (pesan singkat penduduk) Pemkot Cimahi menambah kepercayaan atau Belief masyarakat Kelurahan Cibeber. Beberapa hal diantaranya yang menambah kepercayaan masyarakat adalah informasi atau aspirasi masyarakat Kota Cimahi kepada Pemkot Cimahi sebagai kondisi nyata masyarakat sesungguhnya, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Kota Cimahi ditanggapi oleh Pemkot Cimahi tanpa membedakan wilayah, dan pesduk juga digunakan oleh masyarakat sebagai layanan penyampaian saran.
2. Layanan pesduk (pesan singkat penduduk) mengubah Attitude (Sikap)

masyarakat Kelurahan Cibeber. Adanya layanan pesduk membuat kinerja pelayanan di Kota Cimahi menjadi baik, sehingga masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan. Layanan pesduk menjadikan komunikasi masyarakat dan pemerintah semakin terbuka. Pesduk merupakan cerminan kepedulian pemerintah kota cimahi terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat kota cimahi, sehingga masyarakat mendapatkan solusi atas masalah yang dialami.

3. Perception (Persepsi) masyarakat Kelurahan Cibeber terhadap layanan pesduk Pemkot Cimahi. Persepsi masyarakat yang disampaikan oleh pemerintah sebagai informasi yang bermanfaat, terutama didukung oleh akses melalui aplikasi yang dapat dilakukan secara mudah. Selain itu, fasilitas lain berupa pesan singkat (sms) membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya.

E. Saran

1. Saran untuk kantor Diskominfo Arpus mengenai pengelolaan pesan singkat penduduk (Pesduk) yang dikelola oleh Humas Pemkot Cimahi dan bagian *e-government* bahwa dengan adanya layanan ini efektif sebagai sarana media komunikasi yang dibutuhkan oleh Penduduk Kota Cimahi sebagai sarana penyampaian kritik, saran, maupun untuk mendapatkan informasi. Adanya pesduk membuat komunikasi terbuka antara masyarakat dan pemerintah khususnya layanan Pesduk juga membuat masyarakat jadi lebih dekat dengan Pemkot Cimahi. Dibutuhkannya solusi jika terjadinya pengaduan yang tidak direspon oleh pemerintah agar tidak menghambat proses dalam melayani masyarakat Kota Cimahi. Walaupun sekarang Pesduk sudah berbasis media *online* dan dikelola oleh *e-government* perlu lebih dikembangkannya dalam meningkatkan kualitas terutama di *Website* Pesduk agar lebih dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat Kota Cimahi. Dan harus dibenahi lagi untuk pesduk melalui aplikasi *android* agar masyarakat bisa mengakses dengan mudah melalui aplikasi tersebut.
2. Saran untuk pengembangan keilmuan, penguasaan mengenai teknologi wajib terutama mengenai lulusan Ilmu Komunikasi terutama pada bidang *public relations* semakin berkembang . Perubahan PR konvensional menjadi PR *digital* terutama dalam pelayanan publik harus diikuti oleh penguasaan ilmu dan teknologinya terutama bagi lulusan Komunikasi.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2016. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan Kesepuluh. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules. 2001. *Komunikasi organisasi (terjemahan)*. Bandung: Rosdakarya
- Yulianita, Neni. 1999. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
- Thomas L Friedman, "Peran Media Sebagai Pembentuk Opini Publik", diakses dari <https://rizaldp.wordpress.com/2010/09/21/peran-media-sebagai-pembentuk-opini-publik/>, pada tanggal 16 mei 2017 pukul 20.15