

**PENGELOLAAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
PADA SIARAN “KABAR BUPATIKU” DI KABUPATEN TEGAL**

Johan Arifin Etkisyan

**Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro**

ABSTRAK

Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tegal dilakukan melalui proses penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Substansi pengaduan masyarakat terdiri dari : substansi pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dan substansi pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian eksploratif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini adalah LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM (Direktur & Pembawa Acara “Kabar Bupatiku”) dan 13 Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal (Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan 37 pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan pada 23 edisi siaran “Kabar Bupatiku” : 17 aduan sudah ditindaklanjuti, 7 aduan sedang ditindaklanjuti, 4 aduan belum ditindaklanjuti, dan 9 aduan tidak ditindaklanjuti. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada siaran “Kabar Bupatiku”.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk Pemerintah Kabupaten Tegal adalah dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan siaran “Kabar Bupatiku” serta dengan mengusahakan kehadiran Bupati untuk dapat mengawal aduan yang disampaikan pada siaran “Kabar Bupatiku”

Kata Kunci : Pengelolaan, Tindak Lanjut, Tidak Berkadar Pengawasan

PENDAHULUAN

Sebuah pelayanan pengaduan masyarakat hendaknya menyalurkan apa yang menjadi aspirasi maupun keluhan-kesah masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga dalam hal ini aduan masyarakat tidak hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar

tanggung jawab kepada petugas lain, melainkan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk tindak lanjut atas aduan tersebut.¹

Pelayanan pengaduan masyarakat dapat dikategorikan sebagai komunikasi massa yang mana pada era kebebasan informasi berlangsung secara dua arah.² Bukan hanya dari pemerintah kepada masyarakat, melainkan juga dari masyarakat kepada pemerintah. Maka dalam hal ini, diperlukan partisipasi masyarakat untuk dapat menjalankan mesin pelayanan pengaduan masyarakat yang memang ditujukan untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. Selama ini sarana/prasarana pengaduan masyarakat secara tidak langsung sudah dibangun untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aduannya. Namun selama ini sarana/prasarana pengaduan masyarakat pada prakteknya lebih bersifat “penampungan saran” dan bukan penindaklanjutan terhadap saran/masukan tersebut. Masukan/saran yang disampaikan dari bawah (rakyat) ke atas (pemerintah) sering kali disumbat oleh pemerintah sendiri, aduan masyarakat sering kali hanya sampai ke telinga pemerintah di tingkat bawah, yang enggan untuk meneruskannya ke atas dikarenakan adanya eksekusi negatif yang mungkin diterima apabila aduan tersebut diteruskan ke atas. Dengan keadaan yang demikian, tahapan pengaduan masyarakat yang dilakukan tidak sampai kepada tahap respon/tindak lanjut terhadap laporan-laporan yang diterima oleh pemerintah. Sehingga sering muncul anggapan bahwa wakil rakyat tidak merepresentasikan kepentingan rakyat, padahal mereka dipilih dari, oleh, dan untuk rakyat.

Jika menilik permasalahan-permasalahan pengaduan masyarakat di atas, maka dapat digarisbawahi bahwa ketiadaan interaksi antara pemimpin dan pengikut lah yang menjadi alasan utamanya. Interaksi antara yang dipimpin dengan pemimpinnya menjadi sangatlah penting, akibat adanya rasa tanggung jawab yang muncul di antara keduanya. Dengan adanya rasa tanggung jawab tersebut, maka kedua belah pihak akan berusaha semaksimal mungkin memenuhi permintaan satu sama lain. Interaksi antara kepala daerah dengan masyarakatnya ini sendiri juga menjumpai berbagai hambatan, seperti waktu, biaya, birokrasi yang berbelit, dan lain-lain. Dalam hal ini, maka kepala daerah harus mencari solusi untuk masyarakat, yang notabene merupakan pemberi amanat kepadanya. Segala hambatan/penghalang sebisa mungkin dikurangi dalam usaha masyarakat untuk menjangkau pemimpinnya. Dengan begitu, dalam hal pengaduan masyarakat, masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara langsung tanpa melalui berbagai perantara Kepada kepala Daerah, dan Kepala Daerah dapat mendengarkan keluhan-kesah masyarakat secara langsung dari mulut masyarakat tanpa melalui pihak ketiga. Berkaitan dengan hal ini, Pemerintah Kabupaten Tegal pun melakukan usaha dalam membuka pelayanan pengaduan masyarakat melalui siaran “Kabar Bupatiku”, disiarkan oleh Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Slawi Ayu FM. Perbedaannya dengan pelayanan pengaduan

¹ Sad Dian Utomo, *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15 No. 3, 2008, hlm. 1.

² Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1996, hlm. 192.

masyarakat di daerah lain pada umumnya adalah siaran “Kabar Bupatiku” ini menekankan pada adanya interaksi langsung yang bersifat publik, artinya pada waktu yang sama aduan dan tanggapan yang berlangsung dapat didengar oleh banyak orang. Siaran “Kabar Bupatiku” ini diperkuat dengan lahirnya Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015.

Dengan melihat realitas yang ada, bahwa belum ada publikasi terkait siaran “Kabar Bupati”, utamanya dalam hal tindak lanjut, maka penelitian ini perlu untuk dilakukan untuk memberikan publikasi terkait tindak lanjut siaran “Kabar Bupatiku” dalam pengelolaan pengaduan masyarakat Kabupaten Tegal. Berdasarkan persoalan-persoalan yang dikemukakan sebelumnya, maka tulisan ini akan membahas beberapa poin : *Pertama*, Bagaimana pengelolaan tindak lanjut pengaduan masyarakat pada siaran “Kabar Bupatiku” berkaitan dengan aduan tidak berkadar pengawasan? *Kedua*, Apa faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah aduan tidak berkadar pengawasan ditindaklanjuti?

METODOLOGI

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Peneliti memilih tipe penelitian deskriptif karena penelitian dimaksudkan untuk mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu dari siaran aduan masyarakat “Kabar Bupatiku”. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Tegal dengan penelitian lebih mendalam pada Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Slawi Ayu FM terkait peranannya dalam pengelolaan siaran aduan masyarakat “Kabar Bupatiku”. Penelitian diarahkan kepada pengumpulan data secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung yaitu dengan melakukan wawancara dengan pejabat terkait dalam Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tegal. Secara tidak langsung yaitu dengan mendokumentasikan siaran “Kabar Bupatiku” ke dalam bentuk transkrip percakapan.

Validitas data dalam penelitian ini dicapai dengan melakukan triangulasi data memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzi membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.³ Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan :

1. mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan,
2. mengeceknya dengan berbagai sumber data,

Sebelum memasuki pembahasan mengenai implementasi kebijakan siaran “Kabar Bupatiku” maka perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai implementasi kebijakan, komunikasi masyarakat, dan pengelolaan pengaduan.

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007, hlm. 330-331.

Implementasi Kebijakan

Menurut Richard Rose, kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan tersendiri.⁴ Sedangkan menurut Robert Estone, kebijakan publik adalah hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya.⁵ Sebuah kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh *policy makers* bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Ada banyak variabel yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy makers* untuk memengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Dalam pandangan George C. Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni :

1. Komunikasi. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
2. Sumberdaya. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya (baik manusia maupun finansial) untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif.
3. Disposisi. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan pembuat kebijakan.
4. Struktur Birokrasi. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.⁶

Komunikasi Masyarakat

Secara sederhana komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang terjadi antarmanusia dengan metode, teknik, dan saluran tertentu, bertujuan untuk memperoleh pemahaman terhadap makna informasi (*the meaning of information*)

⁴ Ismail Nawawi, *Public Policy Analysis, Strategi, Advokasi, Teori dan Praktek*, PMN, Surabaya, 2009, hlm. 8.

⁵ Ibid., hlm. 8.

⁶ AG Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, hlm. 90-92.

demi tercapainya maksud tertentu.⁷ Dasar dari semua komunikasi manusia adalah “komunikasi antarpersonal” karena komunikasi ini melibatkan otak dan hati manusia yang terlibat di dalamnya.⁸ Menurut Arni Muhammad, komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (komunikasi langsung).⁹

Teori-teori awal mengenai komunikasi massa selalu menggambarkan proses berjalannya pesan secara satu arah (linear) atau *one way direction*. Pandangan bahwa komunikasi massa adalah proses yang berjalan satu arah tanpa adanya *feedback* ataupun jika ada sifatnya terlambat (*delayed feedback*) sangat dominan di Indonesia. Pada komunikasi massa, umpan balik sebagai respons boleh dikatakan hanyalah *zero feedback*.¹⁰ Tahap selanjutnya muncul pengakuan bahwa umpan balik itu ada, namun datang terlambat (*delayed*). Ketika itu orang mencoba memberikan respons terhadap apa yang disajikan media massa, baik itu berupa komentar, pendapat, pujian, kritik, saran, dan sebagainya yang disampaikan secara tertulis yang ditujukan ke kantor surat kabar atau ke stasiun penyiaran. Perkembangan dewasa ini menunjukkan bahwa umpan balik itu bisa bersifat langsung dan segera. Kecepatan umpan balik yang diterima media penyiaran dari audiennya saat ini memiliki kecepatan yang sama sebagaimana komunikasi tatap muka (interpersonal). Hal ini dapat kita lihat dari banyaknya program interaktif pada media penyiaran. Program interaktif adalah acara siaran televisi atau radio yang melibatkan audien yang ada di rumah atau di mana saja.¹¹ Komunikasi antara penyiar televisi atau radio berlangsung dengan melibatkan medium komunikasi lainnya misalnya telepon, SMS, faks, email, dan lain-lain. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan untuk hal itu (Hardjana, 2003).¹²

Pengelolaan Pengaduan

Menurut Utomo, dengan pendekatan desentralisasi, peluang masyarakat untuk berpartisipasi sangat dimungkinkan dengan semakin dekatnya jarak antara masyarakat dan pemerintah.¹³ Masyarakat berhak mendapatkan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah sebagai aktor dari target pemenuhan kepentingan oleh pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan

⁷ Alo Liliweri, *Strategi Komunikasi Masyarakat*, LkiS Yogyakarta, Yogyakarta, 2010, hlm. 211.

⁸ Ibid., hlm. 213.

⁹ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, GRAHA ILMU, Yogyakarta, 2011, hlm. 4.

¹⁰ Jalaludin Rakhmat, op. cit., hlm. 192.

¹¹ Morissan, *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio & Televisi*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm. 22.

¹² Suranto Aw, op.cit., hlm. 77.

¹³ Witra Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno, *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi*, Jurnal Borneo Administrator, Vol. 10 No. 3, 2014, hlm. 330.

harapannya dan hal itu harus disediakan oleh pemerintah. Di lain pihak, sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, maka pemerintah berkewajiban untuk menerima dan mengelola pengaduan yang masuk dari masyarakat dan juga wajib menyediakan sarana pengaduan. Tolak ukur pelayanan yang berkualitas, menurut Parasuraman, dapat dicermati melalui: bukti langsung (*tangibles*); kehandalan (*reability*); kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*).¹⁴

Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.¹⁵ Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.¹⁶ Gorton menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu : Peningkatan Kualitas, Keterbukaan Menerima Pengaduan, Komitmen, Aksesabilitas, Kemampuan Bereaksi, Transparansi dan Bertanggung Jawab, dan Privasi dan Kerahasiaan.¹⁷

PEMBAHASAN

Berdasarkan rekaman siaran “Kabar Bupatiku” yang diperoleh dari LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi FM yang kemudian direkap dalam bentuk transkrip siaran, terdapat jumlah aduan yang masuk ke 23 edisi siaran “Kabar Bupatiku” sebanyak 94 aduan. Aduan tersebut dikelompokkan jenisnya dalam bentuk keluhan, pertanyaan, informasi, dan usul/saran. Sebagian besar aduan disampaikan melalui layanan *Short Message Service* (SMS). Jumlah pesan yang diterima pada kurun waktu 9 Januari 2017 – 9 Oktober 2017 terdiri atas 51 pertanyaan, 23 keluhan, 15 usul/saran, dan 5 informasi. Dari 94 aduan yang masuk, baik itu melalui telepon, SMS, ataupun yang disampaikan langsung pada saat acara digelar di suatu OPD, aduan yang substansinya tidak berkadar pengawasan berjumlah 37 aduan. Ke-37 aduan yang substansinya tidak berkadar pengawasan tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan jenisnya sebagai berikut : 15 keluhan, 11 pertanyaan, 9 usul/saran, dan 2 informasi. Dari 37 aduan tersebut dapat dirinci pula berdasarkan topik yang paling banyak diadukan sebagai berikut:

¹⁴ Ibid., hlm. 332-333.

¹⁵ Lihat Pasal 1, Peraturan Bupati Tegal No. 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal

¹⁶ Lihat Pasal 1, Peraturan Bupati Tegal No. 10 Tahun 2015

¹⁷ Triyastuti Setianingrum dan Yam'ah Tsalatsa, *Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta*, Jurnal Kependudukan dan Kebijakan, Vol. 24 No. 1, 2016, hlm. 100-101.

Tabel Rincian Aduan Berdasarkan Topik

Topik	Jumlah aduan
Pelayanan Pemerintah	10 aduan
Infrastruktur Jalan dan Jembatan	9 aduan
Infrastruktur Bangun dan Ruang	7 aduan
Sarana Prasarana	4 aduan
Lain-lain	7 aduan

Sumber : Data diolah, 2017

Pengelolaan pengaduan dalam Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2015 dapat dikelompokkan ke dalam 3 tahap sebagai berikut :

Tindakan Penerimaan dan Proses Awal

1. Penerimaan

Penerimaan akan menjelaskan tahapan yang paling awal dari pengelolaan pengaduan masyarakat, yaitu menampung aduan. Aduan yang ditampung dapat disampaikan melalui 3 cara, yaitu : telepon, SMS, dan datang langsung. Tahapan penerimaan aduan via telepon adalah pengadu menelpon ke studio Slawi FM dengan nomor (0283) 491977, kemudian penyiar di studio menghubungkan dengan pembawa acara di lokasi dimana acara “Kabar Bupatiku” digelar, dan pengadu dapat langsung menyampaikan aduannya. Sedangkan tahapan penerimaan aduan via SMS adalah pengadu dapat langsung menyampaikan aduannya ke nomor SMS “Kabar Bupatiku” (081548004040) yang kemudian dibacakan oleh pembawa acara. Cara yang terakhir, yaitu datang langsung, penerimaannya dilakukan dengan pengadu datang langsung ke tempat acara “Kabar Bupatiku” digelar, mengacungkan tangan atau menyatakan ingin mengeluh, kemudian pembawa acara akan memberi *microphone* dan kesempatan bagi pengadu untuk mengadu.

Adapun dari sisi Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal, sumber informasi tentang keluhan atau tuntutan publik yang paling banyak mereka tangkap adalah dari *SMS Gateway* yang dikelola oleh Humas Setda Kabupaten Tegal, yaitu *SMSLaporBup*. Sedang untuk radio, dalam hal ini siaran “Kabar Bupatiku”, OPD Kabupaten Tegal kurang begitu memperhatikan karena menurutnya “Kabar Bupatiku” tidak memiliki alur dan *stakeholder* tunggal di OPD yang menanganinya, sehingga aduan dari masyarakat langsung tertuju kepada Kepala OPD yang diturunkan kepada jajaran di bawahnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa saluran keluhan publik utama yang ditangkap dan diterima oleh OPD Kabupaten Tegal bersumber dari *SMSLaporBup*, sementara siaran “Kabar Bupatiku” dianggap sebagai pengingat dan media bagi OPD untuk menjelaskan perkembangan penyelesaian keluhan yang sudah pernah disampaikan melalui sarana pengaduan lain, apabila ditanyakan kembali di “Kabar Bupatiku”.

2. Pencatatan

Pencatatan aduan merupakan salah satu tugas pengelola pengaduan, dalam hal ini LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM (Slawi FM). Pencatatan aduan yang dilakukan oleh Slawi FM belum dilaksanakan sebagaimana peraturan perundang-undangan yang menjadi payung hukumnya, yaitu Perbup No. 10 Tahun 2015. Pihak Slawi FM melakukan dokumentasi aduan sebatas dalam bentuk rekaman, sedangkan dalam bentuk catatan masih berupa catatan kecil yang dipegang oleh pembawa acara “Kabar Bupatiku” dan untuk pembukuan secara resmi belum dilakukan oleh pihak Slawi FM. Pembukuan secara resmi yang belum dilakukan oleh Slawi FM ini sendiri menyulitkan pembawa acara, yang juga sekaligus penyalur aduan, utamanya ketika ada aduan namun OPD yang berkaitan tidak diundang atau tidak hadir. Dari sisi Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal, berdasarkan wawancara dengan sejumlah OPD di Kabupaten Tegal, pencatatan aduan yang masuk melalui siaran “Kabar Bupatiku” dilakukan oleh OPD ketika mereka diundang. Mereka disini adalah Kepala OPD yang jika dirasa perlu maka beserta jajaran di bawahnya. Artinya, jika Kepala OPD merasa tidak perlu membawa jajaran dibawahnya, seperti Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang, Kepala Seksi, maka mereka tidak “dibawa”. “Dibawa” dalam hal ini adalah ketika OPD tersebut bukan menjadi penyelenggara atau instansi yang ketempatan dalam penyelenggaraan “Kabar Bupatiku”, sedangkan jika OPD tersebut merupakan instansi penyelenggara atau yang ketempatan menyelenggarakan “Kabar Bupatiku” maka biasanya seluruh jajaran dibawah Kepala OPD dilibatkan. Pencatatan oleh OPD ini dipandang secara subjektif oleh OPD yang diwawancarai. Ada yang mengatakan “pencatatan itu dilakukan oleh radio”, lalu “tidak perlu dicatat karena ada SMSLaporBup”, dan ada juga yang berkata “biasanya kami buat catatan kecil”.

Dengan pencatatan yang tidak dibukukan oleh Slawi FM, jajaran dibawah Kepala OPD tidak “dibawa” jika tidak diperlukan, dan anggapan subjektif terkait pencatatan oleh OPD, maka tidak mengherankan dokumen mengenai aduan yang disampaikan melalui siaran “Kabar Bupatiku” tidak ditemukan. Hal ini sendiri juga menyusahakan pengelola (Slawi FM), karena jika tidak ada pembukuan terhadap aduan, maka tidak ada dokumen resmi yang dapat disalurkan ke OPD Kabupaten Tegal.

3. Penelaahan

Penelaahan adalah tahap melakukan identifikasi permasalahan, pemeriksaan substansi pengaduan dan penentuan kelompok masalah yang dilakukan oleh pembawa acara bersama Bupati/Wakil Bupati/Sekretaris Daerah dan Kepala OPD. Dalam 23 edisi siaran “Kabar Bupatiku” yang diteliti, tercatat hanya 5 edisi “Kabar Bupatiku” yang tidak dihadiri oleh salah seorang dari Bupati/Wakil Bupati/Sekretaris Daerah, sedangkan Kepala OPD terkait selalu hadir apabila diundang atau menjadi tuan rumah “Kabar Bupatiku”. Proses penelaahan dilakukan berdasarkan data yang diketahui oleh pembawa acara, Bupati dan/atau Wakil Bupati dan/atau Sekretaris Daerah serta Kepala OPD secara umum. Data tersebut biasanya diperoleh melalui media pemberitaan yang lain, baik itu cetak

maupun online, sehingga diperoleh sudut pandang yang sama antara pembawa acara dan pengadu tersebut. Selain untuk mencoba memahami apa yang dimaksud pengadu, penelaahan ini kaitannya juga untuk memilah-milah mana aduan yang menjadi kewenangan Pemerintah pusat, provinsi, kabupaten, dan desa. Sehingga dapat diberikan klarifikasi atau jawaban sementara oleh pembawa acara, entah itu bukan kewenangan Pemerintah Kabupaten atau disampaikan jawabannya jika itu sudah pernah ditanyakan.

4. Penyaluran

Penyaluran adalah tindakan yang dilakukan terhadap aduan yang setelah ditelaah maka diketahui OPD mana yang membidangi atau memiliki kewenangan untuk memberi tanggapan terhadap aduan tersebut, atau jika dianggap strategis maka OPD yang menanggapi tidak hanya satu OPD. Penyaluran aduan yang disampaikan melalui siaran “Kabar Bupatiku” dilakukan dengan dua cara, yaitu : 1) *Live* dan hadir, langsung disampaikan ke Kepala OPD yang membidangi; 2) Tidak hadir atau tidak *live*, disampaikan kepada kenalan dari pembawa acara “Kabar Bupatiku”. Siaran “Kabar Bupatiku” memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan jawaban secara mendetail, karena aduan disalurkan kepada Kepala Bidang yang membidangi bahkan hingga ke Kepala Seksi. “Kabar Bupatiku” dapat menyalurkan aduan dan tanggapan secara langsung, sedangkan sarana pengaduan yang lain masih memiliki gap waktu antara aduan disampaikan hingga aduan ditanggapi. Penyaluran seperti yang disebutkan di atas dapat dilakukan dengan catatan OPD tersebut merupakan OPD penyelenggara “Kabar Bupatiku” pada suatu tema yang diangkat, sedangkan apabila “Kabar Bupatiku” tidak diselenggarakan di sebuah OPD maka penyaluran aduan dilakukan oleh pembawa acara kepada orang yang dikenalnya pada OPD tersebut. Pembawa acara sendiri memiliki keterbatasan kenalan, sehingga aduan tersebut lebih sering disampaikan ketika “Kabar Bupatiku” diselenggarakan di OPD terkait atau ketika bertemu.

Cara ini dinilai kurang cepat dan efisien karena pembawa acara memiliki tanggung jawab lain yang harus dilakukan sehingga ada kemungkinan pembawa acara lupa menyampaikan keluhan kepada kenalannya dan kemungkinan tidak disampaikannya keluhan oleh “kenalan” tersebut kepada bidang yang membidangi. Menurut pembawa acara “Kabar Bupatiku”, jalur “kenalan” ini sendiri diambil dikarenakan OPD-OPD di Kabupaten Tegal jarang memiliki bagian hubungan masyarakat tersendiri. Maka, tidak jarang Kepala Bidang, yang seharusnya dapat menangani dan membidangi suatu aduan, tidak mengetahui bahwa ada aduan yang masuk untuk bidangnya. Terkait kemungkinan SMS “Kabar Bupatiku” disampaikan ke OPD melalui Sekretariat Daerah, dalam Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tidak ada alur yang mengharuskan aduan dari “Kabar Bupatiku” disampaikan melalui Sekretariat Daerah, melainkan langsung dari pengelola “Kabar Bupatiku”, yaitu LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM, kepada Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal. Penggunaan jalur “kenalan” oleh pembawa acara “Kabar Bupatiku” dalam menyalurkan aduan dapat dikatakan sebagai pelanggaran terhadap Perbup oleh

Slawi FM. Namun, Slawi FM tidak sepenuhnya bersalah dalam hal ini, karena, pada saat diundang dan OPD yang diundang tersebut hadir, maka aduan tersebut dapat dikatakan sudah disalurkan kepada Kepala OPD (atau Kepala SKPD jika mengacu Perbup). OPD pun juga bersalah dalam ketidakberesan penyaluran pengaduan siaran “Kabar Bupatiku”, karena OPD memandang siaran ini hanya sebagai telewicara (bukan sarana pengaduan) sehingga meskipun pada saat acara sudah disalurkan kepada Kepala OPD, belum tentu aduan tersebut mendapatkan pembahasan lebih lanjut dalam lingkup OPD.

5. Konfirmasi

Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok, maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan. Proses konfirmasi atau penegasan kepada pengadu terkait identifikasi aduan yang disampaikan hanya dapat dilakukan ketika pengadu itu mengadu via telepon atau datang langsung pada saat acara “Kabar Bupatiku” diselenggarakan di suatu OPD. Sedangkan aduan yang disampaikan melalui SMS tidak dapat diperoleh konfirmasi atau penegasan terkait identifikasi aduan yang disampaikan karena ketika SMS itu masuk maka langsung dibacakan pembawa acara dan ditanggapi OPD terkait. Proses konfirmasi juga terganggu akibat pencatatan dan penyaluran yang belum dijalankan sebagaimana Perbup No. 10 Tahun 2015. Hal ini tentunya menyulitkan OPD dalam melakukan konfirmasi kepada pengadu, karena jika melalui SMS maka OPD membutuhkan nomor telepon pengadu dan apa yang diadukan, sedangkan dokumentasi baru sebatas rekaman dan pada prakteknya penyaluran tidak memiliki alur yang jelas. Dengan melihat kenyataan bahwa mayoritas aduan yang masuk ke siaran “Kabar Bupatiku” adalah via SMS, dan SMS itu tidak disertai dengan identitas pengadu bahkan detail lokasi atau masalah yang diadukan, maka tindakan selanjutnya (klarifikasi) dilakukan dengan mengandalkan penelaahan yang telah dilakukan sebelumnya, karena konfirmasi tidak dapat dilakukan oleh sebab keterbatasan waktu (karena “Kabar Bupatiku” juga merupakan telewicara yang dibatasi oleh jam siar) bagi pengelola atau OPD untuk menghubungi pengadu via SMS tersebut.

Tindakan Pemeriksaan dan Proses Penelitian

1. Klarifikasi

Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait. Klarifikasi dapat dilakukan oleh Bupati/ Wakil Bupati/ Sekretaris Daerah, jika itu dirasa masih terlalu umum maka klarifikasi tersebut dilanjutkan oleh Kepala OPD bahkan Kepala Bidang yang membidangi. Dengan penelaahan dari pembawa acara/ Bupati/ Wakil Bupati/ Sekretaris Daerah beserta Kepala OPD yang sudah dilakukan sebelumnya, maka klarifikasi yang diberikan dapat tepat sasaran atau sesuai dengan maksud aduan yang disampaikan oleh pengadu. Namun demikian,

proses konfirmasi tetap lah penting karena tidak jarang penelaahan yang dilakukan ternyata tidak sesuai dengan apa yang dimaksud pengadu. Klarifikasi atau penjernihan masalah diberikan dalam bentuk tanggapan oleh OPD terkait. Tanggapan oleh OPD terkait disampaikan pada saat siaran “Kabar Bupatiku” berlangsung, sedangkan ketika acara telah usai maka OPD tidak dapat memberikan tanggapan. OPD dapat memberikan klarifikasi/tanggapan kepada pengadu tanpa melalui proses pemeriksaan terlebih dahulu karena hal yang diadukan itu merupakan tugas, pokok, dan fungsinya serta didasarkan pada data yang dimiliki pada saat pertanyaan atau aduan itu diajukan. Substansi aduan yang disampaikan oleh masyarakat seringkali memang sudah masuk dalam perencanaan oleh OPD yang bersangkutan, sehingga pada saat aduan itu disampaikan jawaban yang diberikan terkesan normatif, kenyataannya OPD sudah memiliki data terkait hal itu meskipun sifatnya sementara. Klarifikasi yang hanya dapat dilakukan ketika acara “Kabar Bupatiku” berlangsung membatasi klarifikasi ini hanya dapat dilakukan oleh OPD yang hadir. Klarifikasi yang diberikan didasarkan penelaahan yang telah dilakukan sebelumnya dan data sementara yang dimiliki pada saat aduan disampaikan, karena konfirmasi kepada pengadu sulit untuk didapatkan dan karena “Kabar Bupatiku” merupakan sarana pengaduan dengan format telewicara maka pemeriksaan kebenaran tidak sempat dilakukan. Sehingga klarifikasi atau tanggapan yang diberikan oleh OPD dapat tidak sesuai dengan apa yang dimaksud masyarakat pengadu dan terkesan normatif.

2. Penelitian

Penelitian adalah tahapan yang dilakukan dalam lingkup Organisasi Pemerintah Daerah. Tahap penelitian dilakukan dengan melihat aduan-aduan sebelumnya yang memiliki substansi pengaduan yang sama sehingga dianggap *urgen* untuk segera ditindaklanjuti dan juga dapat dijadikan referensi untuk menangani kasus yang serupa. Meski telah dilakukan penelaahan, penelitian tetap harus dilakukan. Karena penelaahan sifatnya masih umum, penelaah hanya menentukan OPD mana yang memiliki kewenangan terkait aduan yang disampaikan. Sedangkan penelitian dilakukan dengan tujuan menentukan bidang hingga seksi yang tepat untuk menangani aduan tersebut. Penentuan bidang ini kaitannya juga untuk menindaklanjuti aduan masyarakat dengan melakukan pemeriksaan kebenaran oleh bidang tersebut. Jika suatu bidang merasa tidak sanggup untuk menangani aduan tersebut secara mandiri, maka dalam tahap penelitian ini juga dapat dilakukan penentuan bidang-bidang apa saja, baik dari dalam OPD maupun dari luar OPD, yang memiliki keterkaitan dengan aduan tersebut. Sehingga isu-isu strategis juga dapat ditangani oleh Pemerintah Kabupaten Tegal. Tahap penelitian juga merupakan tolok ukur OPD dalam menangani aduan-aduan yang sifatnya serupa, sehingga responsifitas OPD juga ditentukan berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh sebelumnya.

3. Pemeriksaan

Pemeriksaan kebenaran aduan merupakan tindakan yang dilakukan oleh OPD untuk memperoleh informasi di lapangan terkait aduan yang disampaikan masyarakat. OPD memiliki cabang yang disebut Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Dalam pemeriksaan kebenaran aduan, UPTD dapat bertindak sebagai

kepanjangan tangan dari OPD untuk memperoleh informasi di lapangan. Pelibatan UPTD dalam proses pemeriksaan dilakukan demi tujuan efisiensi dan efektifitas, karena sebagai pelaksana teknis tentunya UPTD mengerti dan menguasai hal-hal yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan laporan yang komprehensif kepada OPD. UPTD bukan merupakan satu-satunya instansi yang sifatnya dapat menjadi kepanjangan tangan dari OPD. Kepanjangan tangan dari OPD bisa datang dari mana pun, seperti Relawan, Pendamping, Pemerintah Desa, Puskesmas, Rumah Sakit, Sekolah, dll. Dengan begitu, OPD tidak perlu untuk langsung turun ke lapangan dan hanya perlu menganalisis laporan yang diberikan oleh kepanjangan tangan dari OPD tadi. Pemeriksaan kebenaran memiliki standar kelayakan tersendiri untuk kemudian dilaporkan, terkait bagaimana tindak lanjutnya.

Tindakan Penyelesaian dan Proses Akhir

1. Pelaporan

Pelaporan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang melakukan pemeriksaan kebenaran kepada pihak yang membutuhkan hasil pemeriksaan kebenaran. Mekanisme pelaporan dilakukan setelah pemeriksaan kebenaran dilakukan oleh instansi terkait kepada instansi yang memiliki kewenangan dan sumberdaya. Pelaporan ini dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, bisa hanya dengan konfirmasi via telepon atau dengan mengirimkan foto bukti permasalahan maupun memerlukan variabel yang harus dipenuhi, untuk kemudian dapat diselesaikan aduan atau permasalahan tersebut. Pemeriksa kebenaran memiliki tugas untuk mencari informasi di lokasi yang diadukan serta melaporkan hasil pencarian informasi tersebut kepada OPD. Pelaporan ini sendiri menentukan siapa yang paling tepat untuk menanganinya, apakah cukup kepanjangan tangan dari OPD itu sendiri atau memerlukan kehadiran OPD karena keterbatasan sumberdaya.

2. Tindak Lanjut

Setelah melaporkan hasil pemeriksaan lapangan kepada OPD dan OPD telah menganalisis laporan tersebut, maka OPD dapat menentukan pihak yang menindaklanjuti aduan tersebut. Apabila penyelesaian aduan bisa diselesaikan tanpa harus menggunakan anggaran, maka UPTD dapat langsung menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan izin dari OPD. Namun jika penyelesaian aduan memerlukan anggaran maka penyelesaiannya dilakukan oleh OPD bersama-sama dengan UPTD. Terkait anggaran, penanganan keluhan dapat dilakukan jika di tahun aduan disampaikan, aduan tersebut sudah mendapatkan pos anggaran. Jika belum mendapatkan anggaran, maka demi memberi respon yang cepat dapat dilakukan pergeseran anggaran atau menggunakan dana pemeliharaan (jika itu OPD yang berkaitan dengan infrastruktur). Namun, dikarenakan ini merupakan respon cepat, maka penyelesaian keluhan tidak dapat sempurna apa yang diharapkan pengadu dikarenakan dana untuk respon cepat ini terbatas. Sehingga untuk menyempurnakannya, OPD dapat turut mengusulkan penyelesaian aduan tersebut di Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan) untuk dapat

dianggarkan di tahun berikutnya. Berikut tindak lanjut aduan masyarakat Kabupaten Tegal yang disampaikan melalui siaran “Kabar Bupatiku”.

Tindak lanjut terhadap 37 aduan tidak berkadar pengawasan yang disampaikan melalui siaran “Kabar Bupatiku” dibagi ke dalam 4 jenis, yaitu : sudah ditindaklanjuti (OPD telah menangani aduan secara tuntas sesuai dengan yang diadukan), sedang ditindaklanjuti (OPD telah menangani aduan namun belum tuntas sesuai dengan yang diadukan), belum ditindaklanjuti (OPD sudah mengetahui aduan namun belum ada tindakan sama sekali), dan tidak ditindaklanjuti (bukan kewenangan OPD, setelah dipertimbangkan tidak sesuai, dan OPD tidak mengetahui aduan). Dari 37 aduan, 16 aduan sudah ditindaklanjuti, 7 aduan sedang ditindaklanjuti, 6 aduan belum ditindaklanjuti, dan 8 aduan tidak ditindaklanjuti. Aduan yang tidak ditindaklanjuti mencapai 8 aduan disebabkan oleh beberapa faktor : Pertama, bukan kewenangan Pemerintah Kabupaten Tegal; Kedua, saran yang diberikan setelah dipertimbangkan tidak efisien dan sesuai perencanaan atau melanggar ketentuan; dan Ketiga, OPD tidak mengetahui ada aduan yang masuk untuk bidangnya.

3. Pengarsipan

Tindakan pengarsipan adalah meliputi bagaimana perkembangan penyelesaian diikuti, didokumentasikan dan diberitahukan kepada pengadu. Tindakan pengarsipan ini tepatnya harus dilaksanakan oleh OPD, karena OPD merupakan instansi pelaksana penanganan keluhan, sementara LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM hanyalah medianya saja. Namun, kaitannya dalam hal pengarsipan ini, Slawi FM memfasilitasi seluruh OPD di Kabupaten Tegal untuk dapat melakukan tindakan ini melalui radio. Namun fasilitas dari radio ini tidak digunakan oleh satu pun OPD yang diteliti, hal ini dikarenakan permasalahan yang muncul tadi, yaitu pencatatan dan penyaluran yang belum dijalankan sesuai Perbup sehingga OPD sendiri tidak mengetahui aduan apa yang harus di sampaikan perkembangannya melalui radio, terkecuali ketika masyarakat menanyakan kembali aduan terkait di saat acara “Kabar Bupatiku” digelar di OPD yang bersangkutan. Secara umum, OPD sendiri juga tidak memberitahukan perkembangan penyelesaian pengaduan yang diadukan melalui sarana pengaduan apa pun. Karena OPD beranggapan bahwa ketika mereka melakukan tindakan atau kerja nyata terhadap permasalahan yang diadukan tersebut, maka secara otomatis masyarakat atau pengadu itu mengetahui bahwa permasalahannya telah diselesaikan. Pengarsipan terhadap tindakan atau penanganan aduan dilakukan dalam bentuk Berita Acara atau laporan kepada Bupati.

Secara umum, kurangberhasilan pengelolaan pengaduan pada siaran “Kabar Bupatiku” utamanya disebabkan oleh kedua belah pihak, dimana Slawi FM merasa tidak memiliki keberanian untuk meneruskan aduan kepada Kepala OPD jika isu yang diadukan tidak penting (padahal sudah memiliki payung hukum berupa Perbup), dan tidak ada inisiatif dari OPD untuk meminta pencatatan aduan dari Slawi FM karena mengandalkan sarana pengaduan yang lain seperti SMSLaporBup. Selain karena tidak ada inisiatif dari OPD, jika

menilik kasus tidak ditindaklanjutinya aduan “kendaraan yang ngedrop pengemis” dimana Kepala OPD hadir pada saat aduan itu disampaikan, maka pembahasan aduan yang disampaikan pada siaran “Kabar Bupatiku” tidak dilakukan dalam lingkup OPD pada umumnya. Sehingga secara umum, aduan pada siaran “Kabar Bupatiku” ditindaklanjuti karena disampaikan juga melalui sarana pengaduan yang lain sehingga menjadi isu bersama yang harus mendapat penanganan.

Berdasarkan paparan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa tindak lanjut ada berbagai macam bentuknya. Dari 17 aduan yang sudah ditindaklanjuti dan 7 aduan yang sedang ditindak lanjuti, dapat diidentifikasi beberapa faktor penindaklanjutannya sebagai berikut : (1) Disampaikan atau tidaknya aduan terkait melalui sarana pengaduan masyarakat yang lain, (2) Sudah menjadi bagian perencanaan dan sudah dianggarkan, (3) “Dibawa” atau tidaknya jajaran dibawah Kepala OPD, (4) Hadir atau tidaknya Bupati pada saat aduan disampaikan pada acara “Kabar Bupatiku”, dan (5) Ada inisiatif dan usaha dari Organisasi Pemerintah Daerah.

Sebagai satu kesatuan pengelolaan pengaduan, antara satu proses kegiatan dengan proses kegiatan lainnya saling terkait dan ketergantungan. Apabila satu proses kegiatan terganggu, maka akan mengganggu seluruh proses pengelolaan pengaduan. Dari 11 proses kegiatan pengelolaan pengaduan siaran “Kabar Bupatiku”, 3 proses kegiatan tidak dijalankan sebagaimana amanat Peraturan Bupati, yaitu proses kegiatan pencatatan, penyaluran, dan pengarsipan. Namun, dari 3 proses kegiatan yang bermasalah ini, hanya 2 proses yang mengganggu pengelolaan pengaduan “Kabar Bupatiku” secara keseluruhan, karena pengarsipan merupakan proses kegiatan terakhir yang juga secara tidak langsung terdampak 2 proses di awal tadi. Proses paling awal, yaitu penerimaan sudah dijalankan sebagaimana Peraturan Bupati, dan karena proses ini merupakan proses paling awal, maka ia tidak terdampak 2 proses yang bermasalah tersebut. Dengan begitu, proses kegiatan pengelolaan pengaduan siaran “Kabar Bupatiku” yang terdampak oleh 2 proses kegiatan yang bermasalah adalah penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Namun, yang akan dibahas kali ini hanyalah 2 tahap bermasalah dan 4 tahap yang sangat terdampak.

Tahap Bermasalah

1. Pencatatan. Dalam pasal 12 ayat (2) butir (a), tertera bahwa tugas pengelola pengaduan adalah menerima dan mencatat setiap pengaduan dari masyarakat. Pengelola pengaduan siaran “Kabar Bupatiku”, dalam hal ini Slawi FM memang sudah menerima (via telepon, SMS, dan datang langsung) dan mencatat (dalam bentuk rekaman). Akan tetapi, penggunaan rekaman dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, yang mana ini sudah memasuki ranah pelayanan publik, dirasa kurang pas. Dalam ranah pelayanan publik, dokumentasi secara resmi merupakan hal yang sangat vital. Perbup No 10 Tahun 2015 pasal 16 butir (c) secara jelas menyatakan “substansi pengaduan berupa sumbang saran atau kritik konstruktif yang bermanfaat bagi

penyelenggaraan pemerintah daerah, maka surat pengaduan disalurkan kepada Kepala SKPD yang berwenang sebagai bahan informasi”. Oleh karena itu dokumentasi secara resmi penting untuk dilakukan.

Siaran “Kabar Bupatiku” merupakan sarana pengaduan yang berbentuk telewicara atau *talkshow* yang melibatkan OPD sebagai narasumber, meskipun sebagai narasumber, kegiatan pencatatan dianggap subjektif oleh OPD, terkait perlu dicatat atau tidak, karena OPD juga memiliki sarana pengaduan yang lain yang pencatatannya sudah lebih baik dibandingkan “Kabar Bupatiku”. Dapat dikatakan pencatatan oleh OPD sendiri tidak dapat diandalkan meskipun mereka terlibat dalam siaran “Kabar Bupatiku”. Sehingga proses kegiatan pencatatan merupakan tugas tunggal dari Slawi FM selaku pengelola siaran “Kabar Bupatiku” dan hal ini belum didokumentasikan secara resmi melainkan sebatas rekaman.

2. Penyaluran. Siaran “Kabar Bupatiku” sebagai sebuah sarana pengaduan berbentuk telewicara yang menghadirkan Kepala OPD sebagai narasumber dapat dikatakan telah melaksanakan Perbup No 10 Tahun 2015 pasal 11 ayat (2) butir (e) yang menyebutkan bahwa tugas pengelola pengaduan (Slawi FM) adalah “melaporkan dan meneruskan pengaduan yang diterima kepada Kepala SKPD untuk memperoleh penanganan”. Namun penyaluran seperti ini hanya dapat dilakukan ketika acara “Kabar Bupatiku” berlangsung (*live*) saja. Dalam hal ini pembawa acara mengalami keterbatasan waktu dikarenakan siaran “Kabar Bupatiku” hanya pada hari Senin pukul 08.00 – 10.00, sehingga di luar acara tersebut pembawa acara menyalurkan aduan masyarakat kepada kenalannya, dan apabila bertemu. Pencatatan yang dipandang subjektif oleh OPD, termasuk dalam hal ini Kepala OPD, menyebabkan, sekalipun aduan tersebut sudah disalurkan kepada Kepala OPD pada saat acara, belum tentu aduan itu dicatat dan dibahas dalam lingkup OPD.

Tahap Terdampak

1. Konfirmasi. Proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan dalam siaran “Kabar Bupatiku” hanya dapat dilakukan ketika mengadu via telepon atau datang langsung. Sedangkan via SMS, terkendala oleh waktu siaran yang hanya 2 jam serta pencatatan dan penyaluran yang belum baku. Mengapa pencatatan dan penyaluran berdampak pada tidak diperolehnya konfirmasi jika via SMS? Hal ini dikarenakan OPD membutuhkan nomor telepon pengadu, yang mana hanya bisa didapatkan ketika pencatatan dan penyalurannya sudah dijalankan sebagaimana mestinya. Mengingat mayoritas aduan yang masuk ke siaran “Kabar Bupatiku” adalah via SMS, maka perbaikan pencatatan dan penyaluran perlu dilakukan oleh Slawi FM, karena kemungkinan salah sasaran sangat besar terjadi jika konfirmasi tidak didapatkan.
2. Penelitian. Meskipun merupakan tahapan yang sudah dilakukan dalam lingkup OPD, penelitian tetap membutuhkan pencatatan dan penyaluran aduan yang baik dari Slawi FM. Karena dalam penelitian, bidang hingga seksi yang mana yang tepat untuk menangani ditentukan. Hal ini juga terkait

tidak diperolehnya konfirmasi, dimana OPD tidak dapat secara spesifik menentukan bidang hingga seksi apa yang tepat untuk melakukan pemeriksaan dan penanganan aduan. Selain itu, dengan memiliki dokumentasi aduan dari Slawi FM, baik itu aduan lama atau aduan baru yang substansinya serupa, maka OPD dapat dengan mudah merumuskan tindak lanjut penanganan kasus serupa karena memiliki “pengalaman” dan literasi dari aduan yang sudah pernah ditangani. Jika pencatatan dan penyalurannya saja belum dijalankan dengan baik, bagaimana OPD dapat melakukan penelitian dengan baik pula.

3. Pemeriksaan. Permasalahan pemeriksaan kebenaran terkait juga tidak diperolehnya konfirmasi dan tidak dilakukannya penelitian dengan baik, yang mana kedua hal ini juga bermuara pada pencatatan dan penyaluran yang belum baik. Pemeriksaan salah sasaran oleh OPD sangat mungkin terjadi, karena hanya mengandalkan penelaahan oleh pembawa acara, Bupati/ Wakil Bupati/ Sekretaris Daerah, serta Kepala OPD, dan penelitian yang tidak sempurna. Atau bahkan tidak dilakukan pemeriksaan dikarenakan aduan dari masyarakat itu dianggap tidak jelas, sedangkan konfirmasi tidak dapat diperoleh jika diadukan via SMS.
4. Tindak Lanjut. Dampak yang paling fatal dari pencatatan dan penyaluran yang tidak baik adalah tidak ditindaklanjutinya sebuah aduan dikarenakan OPD tidak mengetahui adanya aduan tersebut. Tercatat, ada 2 aduan masyarakat yang disampaikan melalui siaran “Kabar Bupatiku” tidak ditindaklanjuti karena OPD tidak mengetahui adanya aduan tersebut. Dengan melihat kasus ini, maka Slawi FM tidak bisa dengan serta merta mengandalkan sarana pengaduan lain yang pencatatan dan penyalurannya sudah lebih baik. Karena tidak semua yang diadukan melalui siaran “Kabar Bupatiku” juga diadukan melalui sarana pengaduan yang lain. Oleh karena itu sangat penting bagi Slawi FM untuk membuat atau memperbaiki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, agar semua aduan yang masuk ke “Kabar Bupatiku” dapat dipastikan juga diketahui oleh OPD.

Tahap terdampak yang lain, yaitu penelaahan, klarifikasi, pelaporan, dan pengarsipan, meskipun turut terdampak oleh tahap bermasalah di atas, namun masih dapat dilakukan sebagaimana amanat Perbup. Penelaahan merupakan tahap ketiga (setelah penerimaan dan pencatatan), dimana identifikasi permasalahan masih dilakukan dalam tingkatan yang umum dan dilakukan pada saat acara berlangsung, sehingga pelaksanaannya masih dapat dibilang sesuai dengan Perbup. Klarifikasi juga merupakan tahap yang terdampak, namun tidak begitu terasa dampaknya karena sudah dilakukan penelaahan dan dimilikinya data sementara sehingga klarifikasi kepada masyarakat masih dapat dilakukan. Pelaporan sebetulnya merupakan satu kesatuan dari tahap pemeriksaan, yang mana ini juga terdampak tetapi karena ini dilakukan dalam lingkup OPD dan OPD juga memiliki standar pelaporannya sendiri, maka tidak terlalu berdampak pada pelaporan jika pencatatan dan penyaluran aduan tidak berjalan dengan baik. Pengarsipan juga terdampak karena OPD jadi tidak mengetahui aduan-aduan apa saja yang harus diberitahukan, tetapi ini mungkin hanya alibi OPD saja, karena

melalui sarana pengaduan yang lain pun OPD tidak memberitahukan perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat.

Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015, yang mana merupakan kebijakan yang telah dipilih sebagai pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal, bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. “Kabar Bupatiku” merupakan salah satu dari sekian alternatif sarana pengaduan yang dipilih oleh *policy makers* untuk dimuat dalam Perbup tersebut. Keberhasilan implementasi “Kabar Bupatiku” dapat diukur dengan variabel-variabel keberhasilan implementasi kebijakan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) secara jelas dan konsisten. Tujuan disusunnya Perbup No. 10 Tahun 2015 tertuang dalam pasal 2 Perbup tersebut, yang salah satunya berbunyi “mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal”. Slawi FM selaku implementor “Kabar Bupatiku” tidak mengetahui bahwa pencatatan, penyaluran, dan pengarsipan aduan merupakan tugas mereka selaku pengelola “Kabar Bupatiku”. Pencatatan hanya dilakukan dalam bentuk rekaman, yang mana menurut Pasal 13 ayat (2) pencatatan dokumen mencakup beberapa hal dan diperjelas lagi dalam Lampiran I terkait format pencatatan dokumen aduan. Penyaluran seperti yang dapat dilihat dalam kutipan di atas, dimana pembawa acara “Kabar Bupatiku” menyatakan “jarang dinas yang memiliki bagian humas sehingga larinya langsung ke Kepala Dinas”, hal ini menggambarkan literasi implementor terhadap Perbup No 10 Tahun 2015 kurang, karena Perbup mengharuskan aduan disalurkan ke Kepala SKPD. Dalam hal pengarsipan, Slawi FM merasa tidak memiliki hak untuk melakukannya, padahal hak tersebut sudah tertuang dalam Pasal 12 butir d dan Pasal 17 ayat (1).

Dari sisi OPD Kabupaten Tegal, mereka belum menganggap “Kabar Bupatiku” sebagai sarana pengaduan masyarakat. Beberapa OPD menanggapi “Kabar Bupatiku” hanya sebagai sebuah telewicara atau *talkshow*, sehingga ketika jam siaran “Kabar Bupatiku” sudah berakhir sekalipun terdapat aduan saat acara berlangsung dan OPD tersebut juga menanggapi, aduan tersebut belum tentu dikelola atau dibahas dalam lingkup OPD. Sesuai dengan tujuan dari Perbup ini, yang mana mewujudkan koordinasi antar SKPD, maka OPD juga merupakan kelompok sasaran dari kebijakan ini. Sehingga, terkait komunikasi kebijakan “Kabar Bupatiku” kepada OPD, hal ini belum berjalan dengan baik dikarenakan “Kabar Bupatiku” masih hanya dianggap sebagai telewicara bukan sarana pengaduan seperti yang tertuang dalam Perbup.

2. Sumberdaya

Sumberdaya dapat berwujud sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial. Berdasarkan Pasal 20 ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 13 Tahun 2012 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal, pembiayaan LPPL Kabupaten Tegal Radio SLAWI AYU FM dan alat kelengkapannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan harus ditopang dari sumber pembiayaan lain yang sah. Sumber pembiayaan lain yang sah sebagaimana dimaksud di atas meliputi : siaran iklan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan usaha lain yang sah dan tidak mengikat. Penerimaan yang berasal dari sumber pembiayaan lain merupakan penerimaan Daerah yang dikelola secara langsung dan transparan oleh LPPL Kabupaten Tegal Radio SLAWI AYU FM, dan dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan LPPL Kabupaten Tegal Radio SLAWI AYU FM sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai bagian dari penyelenggaraan LPPL, program acara “Kabar Bupatiku” memiliki sumberdaya finansial yang bersumber dari APBD Kabupaten Tegal dan sumber pembiayaan lain yang sah.

Dari aspek sumberdaya manusia, maka pihak-pihak Slawi FM yang terlibat dalam acara “Kabar Bupatiku” adalah pembawa acara “Kabar Bupatiku”, *crew* lapangan “Kabar Bupatiku”, dan penyiar di studio. *Crew* lapangan bertugas menyiapkan peralatan siaran lapangan dan mengoperasikan peralatan tersebut di lapangan, penyiar di studio bertugas membuka acara “Kabar Bupatiku”, dan pembawa acara “Kabar Bupatiku” bertugas mengatur jalannya acara dengan memulai pembahasan tema yang telah disepakati dan membacakan SMS aduan atau memberikan kesempatan kepada pengadu untuk menyampaikan aduannya. Meskipun terdapat 3 orang yang terlibat langsung dalam acara “Kabar Bupatiku”, yang bertugas untuk mengelola aduan hanya pembawa acara saja, dimana dalam waktu yang bersamaan pembawa acara harus membawakan acara dan mengelola aduan. Hal ini dapat menyebabkan ada aduan yang luput tidak terbacakan atau ada instruksi Bupati yang tidak dilaksanakan (aduan tumpukan sampah yang diinstruksikan Bupati untuk diteruskan ke DLH).

3. Disposisi

Adalah sikap atau perspektif implementor terhadap kebijakan serta komitmen dan kejujuran untuk melaksanakan kebijakan tersebut sesuai keinginan pembuat kebijakan. Dalam Pasal 6 butir b Perbup No. 10 Tahun 2015, pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan atas prinsip : salah satunya “transparansi, yaitu proses penerimaan dan tindak lanjut penanganannya harus terbuka yang memberikan akses masyarakat untuk memantau tindak lanjut penyelesaiannya”. Selain itu, sesuai dengan pasal 12 butir d, pengelola pengaduan harus memenuhi etika pengelolaan pengaduan yang diantaranya adalah “memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani”. Perihal pemberitahuan kepada masyarakat terkait perkembangan penyelesaian ditekankan lagi pada Pasal 17 ayat (1) yang berbunyi “laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Kepala

SKPD terkait disampaikan ke pengelola pengaduan dengan tembusan kepada Bupati”.

Seperti yang telah dijelaskan dalam variabel komunikasi, dimana Slawi FM merasa tidak memiliki hak melakukan pengarsipan. OPD Kabupaten Tegal pun tidak merasa tindakan pengarsipan perlu dilakukan, baik itu melalui radio ataupun sarana pengaduan lain, melainkan hanya berupa laporan atau berita acara ke Bupati. Sehingga disposisi Slawi FM dan OPD Kabupaten Tegal dalam aspek pengarsipan dapat dikatakan tidak baik. Selain itu, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa tugas pengelola pengaduan salah satunya adalah melaporkan atau meneruskan pengaduan kepada Kepala SKPD. Selain pasal 11 ayat (2), penerusan kepada Kepala SKPD juga ditekankan lagi pada Pasal 16 butir c.

Dalam aspek penyaluran, pembawa acara “Kabar Bupatiku” menyatakan jika di luar acara akan disalurkan ke kenalan, tetapi ia mengalami keterbatasan kenalan sehingga disalurkan ketika “Kabar Bupatiku” digelar di OPD bersangkutan. Sehingga dapat dikatakan jalur “kenalan” yang dikatakan oleh pembawa acara hanya merupakan jawaban normatif saja ketika penulis mewawancarainya dan dapat disimpulkan bahwa penyaluran aduan hanya dapat dilakukan ketika “Kabar Bupatiku” sedang *live* saja. Dikarenakan OPD belum menganggap atau mengerti bahwa “Kabar Bupatiku” merupakan salah satu sarana pengaduan, maka pembahasan di lingkup OPD belum tentu dilakukan, hal itu dapat tercermin dalam kutipan wawancara dengan kepala-kepala bidang dari OPD yang berbeda-beda yang mengaku tidak pernah menerima terusan aduan dari Slawi FM. Sehingga dapat dikatakan disposisi Slawi FM dalam aspek penyaluran aduan tidak baik.

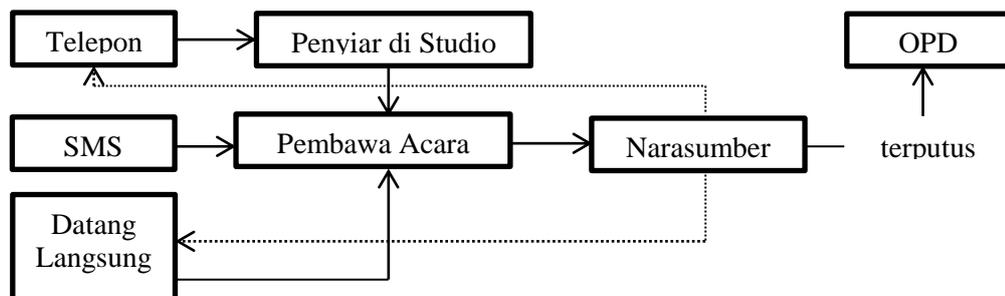
Terkait pencatatan aduan, pasal 13 ayat (2) berbunyi “proses pencatatan dokumen mencakup data surat pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor, dan lokasi kasus”. Meskipun pihak Slawi FM mengakui bahwa sebagai acara radio, maka yang mendokumentasikan “Kabar Bupatiku” adalah Slawi FM dalam bentuk rekaman. Namun sebagai sarana pengaduan yang tertera dalam Perbup No. 10 tahun 2015, utamanya pasal 13 ayat (2), maka Slawi FM seharusnya melakukan pencatatan dalam bentuk dokumen. Meskipun OPD terlibat dalam acara “Kabar Bupatiku”, pencatatan tetaplah tugas Slawi FM selaku pengelola “Kabar Bupatiku”. Sehingga dapat dikatakan disposisi Slawi FM dalam aspek pencatatan juga tidak baik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Menurut Pasal 1 butir 16 Perbup No. 10 Tahun 2015, pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa OPD belum menganggap atau mengerti bahwa “Kabar Bupatiku” merupakan sarana pengaduan dan penyaluran aduan di luar acara oleh pembawa acara juga tidak jelas, berikut struktur birokrasi “Kabar Bupatiku” :

Gambar Struktur Birokrasi “Kabar Bupatiku”



Sumber : Data diolah, 2017

Pengadu dapat mengadu melalui 3 cara (telepon, SMS, datang langsung), kemudian aduan tersebut disalurkan kepada narasumber (Bupati, Kepala OPD dll), narasumber dapat melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pengadu, dan ketika acara “Kabar Bupatiku” berakhir pembahasan lanjutan di lingkup OPD belum tentu dilakukan.

PENUTUP

Simpulan

Dengan melihat perumusan masalah yang diangkat, maka pengelolaan “Kabar Bupatiku” oleh LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengelolaan pengelolaan tindak lanjut pengaduan masyarakat pada siaran “Kabar Bupatiku” berkaitan dengan aduan tidak berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :
 - 1) Penerimaan aduan oleh Slawi FM dapat disampaikan melalui 3 cara, yaitu : telepon, SMS, dan datang langsung. Penerimaan aduan oleh OPD Kabupaten Tegal dari siaran “Kabar Bupatiku” hanya dapat dilakukan ketika *live* saja, sedangkan ketika acara sudah berakhir OPD mengandalkan sarana pengaduan lain.
 - 2) Pencatatan aduan oleh Slawi FM baru dilakukan dalam bentuk rekaman dan belum dibukukan atau didokumentasikan secara resmi. Pencatatan oleh OPD ketika *live* acara “Kabar Bupatiku” tidak dapat diandalkan, sehingga pencatatan berupa dokumen resmi perlu dilakukan oleh Slawi FM dan hal ini belum dilakukan.
 - 3) Penelaahan pada saat *live* acara “Kabar Bupatiku” oleh pembawa acara, Bupati dan/atau Wakil Bupati dan/atau Sekretaris Daerah bersama Kepala OPD. Penelaahan dilakukan berdasarkan data sementara yang dimiliki ketika aduan disampaikan, sehingga apa yang dimaksud pengadu dapat

dipahami. Selain itu, penelaahan juga dilakukan untuk memilah-milah mana yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

- 4) Penyaluran aduan oleh Slawi FM, pada saat *live*, disalurkan langsung kepada Kepala OPD jika hadir. Pada saat acara telah berakhir, aduan disalurkan kepada kenalan dari pembawa acara apabila bertemu atau pada saat “Kabar Bupatiku” digelar di OPD yang bersangkutan. Meskipun pada saat *live* sudah disalurkan kepada Kepala OPD, penggunaan jalur kenalan ini merupakan pelanggaran terhadap Perbup yang mengharuskan aduan disalurkan kepada Kepala OPD.
- 5) Konfirmasi terhadap aduan hanya dapat disampaikan ketika pengadu mengadu via telepon atau datang langsung. Sedangkan via SMS tidak dapat diperoleh konfirmasi karena tidak ada dokumen resmi dari Slawi FM yang dijadikan dasar untuk OPD melakukan konfirmasi.
- 6) Klarifikasi atau penjernihan masalah dilakukan dengan mendasarkan pada penelaahan yang telah dilakukan sebelumnya, dan dapat tanpa harus melakukan pemeriksaan terlebih dahulu karena dibatasi oleh jam siar yang hanya 2 jam. Klarifikasi setelah acara selesai tidak dapat dilakukan, karena Slawi FM dalam tahap ini sifatnya sebagai media yang menyalurkan klarifikasi atau tanggapan dari OPD.
- 7) Penelitian terhadap aduan merupakan tahapan di lingkup OPD, dimana dokumentasi terhadap aduan diperlukan sebagai referensi untuk merumuskan tindak lanjut yang didahului oleh pemeriksaan dan pelaporan. Dengan dokumentasi aduan yang belum baik oleh Slawi FM dan OPD, maka penelitian dilakukan dengan mengandalkan sarana pengaduan lain.
- 8) Pemeriksaan aduan dilakukan berdasarkan hasil penelitian, dimana pihak-pihak yang berwenang memeriksa kebenaran aduan ditentukan. Pemeriksaan kebenaran aduan memiliki hasil berupa pelaporan yang disampaikan kepada instansi yang membutuhkannya.
- 9) Pelaporan dapat dilakukan secara sederhana (konfirmasi atau bukti foto) dan memerlukan kriteria (ada variabel yang harus dipenuhi). Pelaporan sendiri digunakan untuk merumuskan tindak lanjut dan siapa yang menindaklanjutinya.
- 10) Tindak lanjut terhadap aduan yang disampaikan pada siaran “Kabar Bupatiku” sebagian besar sudah dan sedang ditindaklanjuti. Aduan tidak ditindaklanjuti disebabkan oleh 3 faktor, yaitu : Pertama, bukan kewenangan Pemerintah Kabupaten Tegal, Kedua, saran yang diberikan setelah dipertimbangkan tidak efisien dan tidak sesuai perencanaan atau melanggar ketentuan, dan Ketiga, OPD tidak mengetahui ada aduan yang masuk untuk bidangnya.
- 11) Tindakan pengarsipan adalah meliputi bagaimana perkembangan penyelesaian diikuti, didokumentasikan, dan diberitahukan kepada pengadu. Slawi FM tidak melaksanakan hal tersebut dikarenakan melalui sarana pengaduan yang lain pun OPD tidak memberitahukannya, melainkan hanya berupa Berita Acara dari OPD kepada Bupati.

Pengelolaan pengaduan masyarakat siaran “Kabar Bupatiku” secara keseluruhan terganggu oleh pencatatan dan penyaluran yang tidak dijalankan sesuai Perbup. Hal ini dapat dipahami karena siaran “Kabar Bupatiku” ini berbentuk telewicara, yang mana berbeda dengan sarana pengaduan pada umumnya, dan perbedaan itu belum difasilitasi oleh Slawi FM dengan membuat Standar Operasional Prosedur yang dapat membantu mengejawantahkan apa yang dimaksud dalam pasal-pasal di dalam Perbup. Sehingga pelaksanaan siaran “Kabar Bupatiku” terkesan melanggar Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah aduan tidak berkadar pengawasan ditindaklanjuti : (1) Penggunaan sarana pengaduan lain, (2) Sesuai perencanaan dan penganggaran, (3) Peran serta jajaran di bawah Kepala OPD, (4) Kehadiran Bupati pada siaran “Kabar Bupatiku”, (5) Inisiatif serta usaha OPD menindaklanjuti aduan

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diperlukan rekomendasi langkah-langkah yang mungkin bisa digunakan untuk mencapai keberhasilan dalam Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Siaran “Kabar Bupatiku” sebagai berikut :

1. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM perlu membuat atau membenahi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada agar dapat implementatif terhadap Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 dan bentuk “Kabar Bupatiku” yang berbentuk telewicara atau *talkshow*.
2. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM dapat memulai dari hal yang paling sederhana yaitu dengan merubah pencatatan dalam bentuk rekaman tersebut ke dalam bentuk transkrip, sehingga memiliki dokumen resmi yang dapat disalurkan.
3. LPPL Kabupaten Tegal Radio Slawi Ayu FM perlu untuk mendayagunakan SDM yang ada dan membuat sistematika yang memungkinkan pengelolaan pengaduan masyarakat “Kabar Bupatiku” ini tidak hanya bertumpu pada pembawa acaranya saja.
4. Bupati perlu hadir, baik secara fisik maupun non-fisik, pada acara “Kabar Bupatiku”. Tidak dipungkiri, Bupati sebagai *top manager* dalam Pemerintah Daerah kehadirannya mempengaruhi ditindaklanjutinya sebuah aduan.

Daftar Pustaka

- Aw, Suranto. (2011), *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. Prof. Dr. M.A. (2007), *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Morissan. (2015), *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio & Televisi*, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Nawawi, Ismail. (2009), *Public Policy Analisis, Strategi, Advokasi, Teori dan Praktek*, PMN, Surabaya.
- Rakhmat, Jalaluddin. (1996), *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Subarsono, AG. (2013), *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dian U., Sad. (2008), “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 15 No. 3
- Setianingrum, Triyastuti & Tsalatsa, Yam’ah. (2016), “Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Kependudukan dan Kebijakan*, Vol. 24 No. 1.
- Yohanitas, Witra Apdhi & Prayitno, Teguh Henry. (2014), “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi”, *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 10 No. 3.
- Peraturan Bupati Tegal Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal