

Strategi Humas dalam Mengelola Aplikasi Sibadra untuk Keterbukaan Informasi Publik

Armastasya Alvionita Anggraeni¹, Diah Fatma Sjoraida², Hanny Hafiar³

^{1,2,3}Universitas Padjadjaran

Jalan Raya Bandung-Sumedang KM. 21, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363, Indonesia

E-mail: armastasya17001@mail.unpad.ac.id, diah.fatma@unpad.ac.id hanny.hafiar@unpad.ac.id

Received: February 2024; Accepted: April 2024; Published: June 2024

Abstract

The public has the right to obtain public information related to the Government, so the Bogor City Diskominfo created the SiBadra application as a communication and information service facility, but in the process experienced technical problems with the system which resulted in negative complaints, for which a complaint handling strategy was created. The aim of this research is to determine the public relations strategy of the Bogor City Diskominfo in managing the SiBadra application for public information disclosure. This research uses a qualitative method with a case study approach. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. From the results of this research, it is known that at the defining public relations problem stage, specific research was not carried out before formulating strategic planning, but only by knowing the high number of smartphone users in the city of Bogor. The planning and programming stage was created in conjunction with the Bogor City Regional Medium Term Development Plan or RPJMD for 2019-2024. Action and communication stage by carrying out various socialization and collaboration with other OPDs. The evaluation stage of the program is carried out openly by publishing detailed weekly data recapitulation reports to the public. So that through the public relations strategy process the objectives of managing the SiBadra application can be achieved.

Keywords: Strategy; Public Relations; Communication and Informatics Service; Public Information; Smart Cities.

doi: [10.51544/jlmk.v8i1.4713](https://doi.org/10.51544/jlmk.v8i1.4713)

© 2024 Jurnal Psychomutiara. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Psikologi/index>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

PENDAHULUAN

Perkembangan yang terjadi di bidang teknologi semakin pesat, hal ini sangat mempengaruhi terhadap keberlangsungan kegiatan yang terjadi di sektor pemerintahan, dimana dalam membina dan membangun hubungan yang baik dengan publik, instansi Pemerintah memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan. Di era digital ini, Diskominfo Kota Bogor merupakan salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan media *online* untuk keterbukaan informasi publik. Diskominfo Kota Bogor memiliki tanggung jawab untuk secara efektif mengkomunikasikan kebijakan dan program pemerintah kepada masyarakat, sesuai dengan perannya. Dalam konteks penyampaian informasi, entitas yang ditunjuk untuk menangani komunikasi strategis dalam sebuah lembaga publik memiliki peran yang signifikan dalam memastikan keterbukaan informasi publik, sesuai dengan ketentuan Pasal 21 dari Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 yang mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018. Pasal tersebut menugaskan unit yang bertanggung jawab dalam bidang informasi, komunikasi, dan/atau hubungan masyarakat untuk mengelola aspek keterbukaan informasi di dalam lembaga publik.

Pemerintah Kota Bogor, dalam menjalankan peran dan fungsi tersebut, mengembangkan aplikasi bernama SiBadra sebagai platform partisipasi masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pemerintah. SiBadra, atau Sistem Informasi Berbagai Pengaduan dan Saran, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melaporkan permasalahan, memberikan masukan, dan mengajukan pengaduan terkait isu-isu tata kota serta permasalahan yang berkaitan dengan Kota Bogor. Sebelumnya, Kota Bogor telah menyediakan beberapa saluran aspirasi masyarakat seperti call center aspirasi di nomor 1500411 atau melalui SMS ke nomor 08118500411. Layanan aspirasi tersebut kini telah ditutup sehingga aplikasi SiBadra menjadi satu-satunya saluran aspirasi masyarakat. Penutupan *channel* lain bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dengan mengkonsolidasikan semua aspirasi melalui satu *gateway*. Kota Bogor yang terkenal dengan kepadatan penduduknya yang tinggi, memiliki luas wilayah 118,50 km² dan berpenduduk 1,091 juta jiwa, dengan 50,69% laki-laki dan 49,31% perempuan. Menurut BPS Kota Bogor Tahun 2020, 71,89% penduduk berusia di atas 5 tahun memiliki ponsel atau perangkat seluler, dengan 57,51% aktif menggunakan internet. Hal ini menunjukkan jumlah pengguna internet yang signifikan di Kota Bogor. Meski aplikasi SiBadra sudah tersedia di *Google Play Store* sejak 2019, baru sekitar 10 ribu orang yang mengunduhnya dilihat dari bukti jumlah unduhan. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya minat masyarakat atau kurangnya kesadaran akan fungsi dan manfaat dari aplikasi SiBadra. Hal tersebut menyoroti fakta bahwa hanya sebagian kecil penduduk yang memanfaatkan SiBadra, padahal itu merupakan satu-satunya saluran aspirasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bogor. Oleh karena itu, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk secara aktif memperkenalkan SiBadra kepada masyarakat dan mendorong pemanfaatannya.



Gambar 1 Aplikasi SiBadra
Sumber: kotabogor.go.id

Permasalahan yang signifikan juga ditemukan melalui *review* masyarakat yang mengunduh aplikasi SiBadra dengan memberikan *rating* rendah dan komentar terkait sulitnya dalam proses mendaftar akun, tampilan aplikasi yang polos, keluhan terkait gambar yang tidak bisa dilihat di aplikasi, aplikasi yang sering error, dan sebagainya. Hal tersebut telah dikonfirmasi oleh Diskominfo Kota Bogor sehingga permasalahan-permasalahan tersebut membuat pihak terkait mengalami hambatan dalam pengelolaan Aplikasi SiBadra. Peneliti menemukan suatu fakta bahwa aplikasi tidak berjalan sesuai dengan rencana dan dialihkan ke aplikasi Whatsapp dimana tidak semua pengguna mengetahui fakta ini. Seperti yang dilansir dari Radar Bogor, Kepala Diskominfo Kota Bogor, Rahmat Hidayat mengatakan bahwa SiBadra merupakan fitur baru dalam fasilitas layanan komunikasi, dimana warga bisa melaporkan aduan, cukup hanya dengan mengirimkan pesan melalui Whatsapp di nomor 0811-9600-0060.

Berbagai respon publik telah didapatkan terkait aplikasi SiBadra dalam keterbukaan informasi publik, masih banyaknya *negative complaint* yang diberikan sebagai layanan informasi, untuk itu perlunya solusi melalui *complaint handling* yang dilakukan Diskominfo Kota Bogor agar penggunaan aplikasi SiBadra dapat berjalan secara optimal. Namun pengembangan aplikasi SiBadra sangat berkontribusi dalam mewujudkan *smart city* yang salah satunya misi Kota Bogor. Konsep *smart city* mencakup berbagai indikator yang mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi, yang bertujuan untuk mengubah sebuah kota menjadi lingkungan perkotaan yang maju dan modern. Konsep kota pintar dirancang untuk meningkatkan akses publik ke informasi baru, memenuhi ekspektasi populasi modern dan mapan.

Dalam mendukung perwujudan *smart city*, Kota Bogor sendiri juga membuat aplikasi lain untuk fasilitas masyarakat antara lain Asinan Kota Bogor yang merupakan layanan satu pintu konsultasi dan permohonan informasi seluruh dinas dalam satu aplikasi, SOLUSI yang merupakan kepanjangan dari Sistem Operasi Layanan Usaha dan Sarana Promosi yang bertujuan untuk membantu, mengakomodir, sarana berkumpul UKM dan UMKM, SiBemo yang merupakan aplikasi untuk melakukan absensi didalam area unit kerja dengan mengaktifkan GPS pada ponsel iOS PNS PemKot Bogor. Lalu MPP merupakan aplikasi untuk Mal Pelayanan Publik dan Jejak @Bogor untuk mencatat mobilitas penduduk dengan media kode QR unik.

Peneliti melihat sisi keunikan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor sejauh mana mereka berandil dalam dunia digital ini untuk perwujudan *smart city*. Keunikan ini meliputi bagaimana cara mereka bersosialisasi di media konvensional yang beranjak ke media digital dan media sosial lainnya guna mewujudkan layanan komunikasi dan informasi publik yang efektif serta telah menjadi rujukan karena memiliki banyak prestasi. Jika dibandingkan dengan daerah lain yang juga menggunakan aplikasi sebagai layanan fasilitas komunikasi seperti Aplikasi Warog (Warta Ponorog) kepada masyarakat Ponorogo, Aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat Tangerang, dan Aplikasi Taprose *Smart City* kepada masyarakat Tuban. Perbedaan unggul dari SiBadra sendiri ialah mulai dari *rating* dan *review*, jumlah pengunduh, hingga evaluasi terbuka dengan cara mempublikasikan ke publik terkait laporan rekapitulasi data tiap minggu secara detail.

Pengelolaan aplikasi SiBadra yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor termasuk pada implementasi strategi humas bertujuan untuk memberikan fasilitas layanan komunikasi dan informasi sebagai wadah aspirasi masyarakat sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi humas Diskominfo Kota Bogor dalam mengelola aplikasi sibadra untuk keterbukaan informasi publik dalam perwujudan *smart city*.

TINJAUAN LITERATUR

Definisi Humas

Humas, singkatan dari Hubungan Masyarakat, adalah bidang atau fungsi dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menjaga hubungan baik antara organisasi tersebut dengan berbagai pihak terkait, seperti karyawan, pelanggan, media, dan masyarakat umum. Tujuan utama dari humas adalah membangun citra positif organisasi serta menyampaikan informasi secara efektif untuk mendukung pencapaian tujuan dan kepentingan organisasi. Dalam menjalankan tugasnya, humas juga bertanggung jawab dalam merancang strategi komunikasi, menyusun pesan yang sesuai dengan nilai dan identitas organisasi, serta mengelola respons terhadap isu-isu yang muncul. Fungsi humas mencakup kegiatan seperti menyusun materi promosi, merencanakan acara, menjalin kerjasama dengan media, dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kebijakan dan tujuan organisasi. Melalui upaya ini, humas berperan penting dalam menciptakan dan memelihara reputasi positif organisasi di mata publik.

Menurut para ahli, humas, atau Hubungan Masyarakat, adalah bidang dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dengan berbagai pihak, seperti karyawan, pelanggan, media, dan masyarakat umum. Fokus humas adalah membangun citra positif organisasi dan menyampaikan informasi secara efektif untuk mendukung tujuan dan kepentingan organisasi. Ahli dalam bidang Hubungan Masyarakat biasanya dikenal sebagai praktisi PR atau profesional PR. Namun, sangat sulit untuk menyebutkan satu nama ahli tertentu karena banyak individu yang telah memberikan kontribusi besar dalam pengembangan dan praktik PR. Beberapa tokoh yang sering diakui dalam dunia Hubungan Masyarakat melibatkan Edward Bernays, Ivy Lee, Arthur W. Page, dan beberapa praktisi PR terkemuka lainnya yang telah memainkan peran penting dalam sejarah dan perkembangan bidang ini.

Definisi Informasi Publik

Informasi publik merujuk pada data, fakta, atau materi yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Ini mencakup informasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah, kegiatan lembaga publik, dan segala hal yang dianggap relevan untuk kepentingan umum. Informasi publik dimaksudkan untuk menjadi transparan dan dapat diakses oleh warga negara tanpa hambatan, sehingga mendukung prinsip akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Tujuan dari konsep informasi publik adalah untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap informasi yang berkaitan dengan fungsi pemerintahan dan organisasi publik agar dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan terlibat secara aktif dalam kehidupan demokratis.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode kualitatif diterapkan dengan pendekatan studi kasus, khususnya menggunakan pendekatan *intrinsic case study*. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan penelitian yang mendalam dan spesifik terhadap fenomena yang diteliti. Dengan fokus pada satu kasus, peneliti dapat secara detail mengeksplorasi implementasi strategi humas Diskominfo Kota Bogor dalam mengelola aplikasi SiBadra untuk mempromosikan keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan *smart city*.

Kriteria yang digunakan dalam penentuan informan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Staf Diskominfo Kota Bogor yang memiliki kemampuan dalam menguasai strategi Humas pengelolaan aplikasi SiBadra; (2) Staf Diskominfo Kota Bogor yang terlibat langsung dalam atau mengalami secara langsung strategi Humas pengelolaan aplikasi SiBadra; (3) Staf Diskominfo Kota Bogor yang memahami dengan baik mengenai strategi Humas pengelolaan aplikasi SiBadra, mulai tahap pendefinisian masalah, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; (4) Masyarakat domisili Kota Bogor pengguna aplikasi SiBadra

yang melakukan *complaint*; (5) Mereka yang memiliki kesediaan waktu yang memadai untuk dimintai informasi mengenai strategi Humas pengelolaan aplikasi SiBadra. Berdasarkan kriteria informan tersebut, maka informan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah: (1) Bu Windhy, selaku bagian Kepala Staff Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor; (2) Pak Syukri, selaku bagian Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor; (3) Bu Sela, selaku bagian Pengelolaan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor; (4) Pak Rendy, selaku bagian Kepala Staff bagian Pengelola Aplikasi SiBadra; (5) Bu X, selaku bagian Staff bagian Pengelola Aplikasi SiBadra; (6) Ricky, selaku masyarakat domisili Kota Bogor pengguna aplikasi SiBadra yang melakukan *complaint*; (7) Amel, selaku masyarakat domisili Kota Bogor pengguna aplikasi SiBadra yang melakukan *complaint*; (8) Citra, selaku masyarakat domisili Kota Bogor pengguna aplikasi SiBadra yang melakukan *complaint*. Kemudian peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan *verification* (Sugiyono, 2005) untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskominfo Kota Bogor membuat aplikasi SiBadra sebagai fasilitas layanan komunikasi dan informasi guna menjadi pelayanan publik karena bersifat wajib dan mengikat namun bersifat non profit, Humas pemerintah juga lebih dituntut melayani dalam penyebaran informasi terkait PemKot Bogor serta menjalin hubungan yang baik dengan publik dengan menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik. Humas di Diskominfo Kota Bogor juga sudah merealisasikan tujuan instansi dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik, dimana hal tersebut dapat diartikan bahwa Humas telah berfungsi bagi organisasi, yaitu sebagai fungsi manajemen di bidang komunikasi. Dalam hal ini juga dapat membangun citra dan reputasi PemKot Bogor secara positif karena mendapat kepercayaan dari publik, membentuk *good will* dari Wali Kota Bogor dan kerja sama dengan OPD dan *stakeholder*, membangun opini publik yang *favourable* dan mengawal tanggung jawab sosial serta *public service communication*. Hal tersebut selaras dengan yang disebutkan (Kriyantono, 2021) terkait dengan ciri dan tujuan Humas pemerintah.

Humas merupakan aktivitas yang sistematis dan terstruktur, Diskominfo Kota Bogor telah melakukan proses Humas dalam pengelolaan aplikasi SiBadra untuk keterbukaan informasi publik, pertama ialah *defining public relations problem* (pendefinisian masalah) dimana Tanpa melakukan penelitian khusus sebelumnya, perencanaan strategi didasarkan hanya pada pemahaman mengenai tingginya jumlah pengguna smartphone di Kota Bogor, dengan asumsi bahwa adopsi aplikasi SiBadra oleh masyarakat akan tinggi. Seharusnya, penentuan strategi harus melibatkan pengumpulan data yang meliputi opini, sikap, dan perilaku dari berbagai pihak yang terkait dan terpengaruh oleh kebijakan dan tindakan suatu organisasi, karena data yang diperoleh melalui riset yang nantinya seluruh fakta tersebut akan disusun untuk menemukan dan menentukan permasalahan. Sedangkan tools yang terdapat di aspek ini ialah *the problem* (pernyataan masalah) yaitu kurangnya *awareness* masyarakat dan *situational analysis* (analisis situasi) yaitu dengan cara memonitor atau memantau apa saja yang sedang terjadi pada masyarakat.

Pada tahap kedua yaitu *planning and programming* (perencanaan) Diskominfo Kota Bogor mengacu pada perencanaan strategi dibuat bersamaan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bogor atau RPJMD tahun 2019-2024. Padahal sebuah perencanaan sangatlah penting karena dapat meningkatkan peluang keberhasilan program dengan menjadikannya lebih efisien dan efektif, perencanaan harusnya dapat dilakukan secara detail dengan berdasarkan data serta fakta yang telah diperoleh. Sedangkan tools yang terdapat di aspek ini ialah *program goal* (menetapkan tujuan) dengan memberikan fasilitas layanan komunikasi untuk keterbukaan informasi publik, *target publics* (mengidentifikasi publik) ialah seluruh masyarakat Kota Bogor namun terdapat prioritas menargetkan

Aparatur Sipil Negara (ASN) dan kader-kader seperti kader PKK, karang taruna, ketua RT, RW dan KIM atau Kader Informasi Masyarakat. Hal ini telah dilakukan Diskominfo dengan baik karena menentukan target tepat sasaran, namun masih perlu target khusus seperti kaum milenial yang paling banyak menggunakan internet, serta *objective* (sasaran) dengan optimalisasi dalam peningkatan jumlah pengguna aplikasi SiBadra,

Pada tahap *taking action and communication* (pelaksanaan) dilakukan sosialisasi kepada target sasaran dengan cukup baik, namun tidak dilakukan secara rutin dan merata, dimana hal tersebut termasuk pada upaya *action strategies* (strategi pelaksanaan), sosialisasi dilakukan Untuk memastikan pemahaman yang seragam terhadap SiBadra, sosialisasi dilakukan terlebih dahulu kepada internal pemerintahan, termasuk Wali Kota, Wakil Wali Kota, Kepala OPD, dan Sekretaris OPD. Setelah itu, sosialisasi diperluas kepada masyarakat. Tahap awal sosialisasi ditujukan kepada kelompok informasi masyarakat (KIM), yang terdiri dari para kader yang mewakili setiap RT dan RW di setiap kelurahan. Selanjutnya, sosialisasi dilakukan kepada guru-guru SD dan SMP dari lebih dari 20 Sekolah Negeri di Kota Bogor, dalam sebuah forum besar di Padjajaran Suite yang dihadiri oleh 250 orang. Kolaborasi juga terjalin dengan Dinas Kesehatan, yang melibatkan lebih dari 20 rumah sakit untuk menyosialisasikan SiBadra kepada pengelola rumah sakit melalui pelatihan bagi admin-admin rumah sakit. Terakhir, kerjasama dilakukan dengan Badan Kepegawaian dan Pelatihan Sumber Daya Aparatur (BKPSDA), yang memiliki program pelatihan khusus untuk aparatur. Diskominfo dan BKPSDA bekerja sama untuk menyosialisasikan SiBadra kepada para aparatur melalui program pelatihan tersebut.

Selanjutnya dalam *communication strategies* (strategi komunikasi) media yang digunakan ialah media cetak yaitu brosur, buklet, xbanner dan spanduk, media elektronik yaitu videotron dan radio dan media online yaitu website, media sosial Instagram dan Twitter. Hal tersebut telah dilakukan dengan cukup baik karena telah mengaplikasikan teori maupun konsep komunikasi ke dalam sebuah program. Sedangkan pada *programs implementation plans* (rencana implementasi program) Diskominfo telah melakukan rencana implementasi program dengan cukup baik dalam pengelolaan aplikasi SiBadra karena diperlukan keahlian berkomunikasi yang terencana. Pihak yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi SiBadra yaitu Admin kota terdiri dari bagian hukum, bagian humas, bagian organisasi, dan inspektorat. Sedangkan Anggaran yang diperlukan oleh Diskominfo cukup terbatas sehingga tidak dapat melakukan banyak kegiatan sosialisasi.

Pada tahap *Evaluating the Program* (Evaluasi Program) Diskominfo telah melakukan evaluasi program dengan baik dan hal ini menjadi keunggulan dengan aplikasi pemerintah lain karena melakukan transparansi dengan cara melakukan evaluasi rekapitulasi data laporan secara terbuka setiap minggunya melalui Instagram dan Twitter. Hal ini telah sesuai dalam menilai efektivitas program, meninjau pemikiran, pelaksanaan, dan hasil program, karena pemahaman dan pengetahuan tentang kemandirian suatu program ditingkatkan melalui evaluasi. Sedangkan tools yang terdapat di aspek ini ialah *Evaluation Program* (Evaluasi Program) dengan melaporkan hasil evaluasi ke pihak yang memiliki kewenangan atas program tersebut, selanjutnya hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk merubah atau menyempurnakan program. Untuk *Feedback and Program Adjustment* (Umpan Balik dan Penyesuaian) Diskominfo melihat keberhasilan kegiatan selanjutnya dievaluasi yang dilakukan evaluasi setiap bulan pada rapat internal serta menyebarkan *form* kepuasan masyarakat.

Faktor pendukung dalam pengelolaan aplikasi SiBadra yaitu good will Dorongan yang kuat dari Kepala Daerah, yakni Wali Kota Bogor, untuk menerapkan aplikasi ini sangat signifikan, karena keinginan kuat dari pemimpin dapat mempengaruhi seluruh Kepala OPD dan staf lainnya untuk mengikuti arahan tersebut. Selain itu, regulasi yang ada, seperti Perwal atau Peraturan Wali Kota nomor 11 tahun 2019, memiliki peran penting sebagai landasan hukum yang berguna untuk mengkoordinasikan semua pihak terkait dalam menjalankan sistem dan membangun tim yang solid. Namun, dalam

pengelolaan aplikasi SiBadra, terdapat beberapa faktor penghambat yang dihadapi, di antaranya adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) karena hanya beberapa pihak seperti PPTK, Kabid, dan Kasi Layanan Informasi yang terlibat langsung, sementara laporan keluhan harus direspons secara cepat dan tersedia selama 24 jam. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi kendala, namun Diskominfo mengatasi hal ini dengan bekerja sama dengan Dinas lain untuk memastikan program sosialisasi tetap berjalan meskipun dengan anggaran yang terbatas.

Pentingnya keterbukaan informasi publik pada Aplikasi SiBadra dalam perwujudan *smart city* karena Diskominfo memiliki tanggung jawab untuk secara efektif mengkomunikasikan kebijakan dan program pemerintah kepada publik yang nantinya akan mengumpulkan umpan balik dan membina hubungan yang positif. Namun dalam perngopreasiannya system tidak berjalan dengan optimal dan penggunaan aplikasi SiBadra dialihkan ke aplikasi *Whatsapp* karena saat ini masyarakat Kota Bogor banyak yang menggunakan *whastapp* dan hal tersebut hanya dilakukan untuk sementara waktu karena masih dalam proses *maintenance*. Media digital juga digunakan dalam pengelolaan aplikasi SiBadra untuk perwujudan *smart city* antara lain website www.kominfo.kotabogor.go.id, Instagram @kominfobogor dan Twitter @kominfobogor. Visi *smart city* melibatkan integrasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan *Internet of Things* (IoT) secara aman untuk mengelola aset Kota.



Gambar 2 Website Diskominfo Kota Bogor

Sumber: kominfo.kotabogor.go.id

Berdasarkan teori Peter L. Berger dan Thomas Luckmann tentang konstruksi sosial atas realitas, kita menyadari bahwa individu merupakan hasil dan juga pencipta dari pranata sosial. Dalam masyarakat, realitas dibentuk oleh individu-individu melalui tindakan dan interaksi, menciptakan realitas yang bersifat subjektif bersama-sama. Diskominfo Kota Bogor memahami dengan baik bahwa realitas sosial merupakan konstruksi yang dibentuk oleh individu, di mana manusia dianggap sebagai pencipta realitas sosial yang relatif bebas dalam lingkup sosialnya.

Teori konstruksi realitas sosial juga menekankan proses bagaimana orang-orang bersama-sama membangun pemahaman mengenai suatu makna. Masyarakat Kota Bogor, sebagai contoh, terdiri dari individu-individu yang berinteraksi dan membentuk masyarakat secara kolektif. Dalam hal ini, individu-individu memiliki peran penting dalam mengonstruksi dunia sosial mereka, termasuk dalam menanggapi keluhan terkait fasilitas dari Pemerintah Kota Bogor.

Pada tahap internalisasi dalam teori konstruksi sosial atas realitas, setiap individu di masyarakat Kota Bogor tidak hanya memahami strategi humas dari Pemerintah Kota Bogor, tetapi juga aktif berpartisipasi dalam menggunakan aplikasi SiBadra. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat identifikasi yang terus-menerus antara masyarakat dan Pemerintah Kota Bogor, serta partisipasi aktif dalam mencapai tujuan bersama untuk mewujudkan *smart city* melalui aplikasi SiBadra.

Meskipun Pemerintah Kota Bogor telah berupaya mendorong partisipasi masyarakat dalam tahap internalisasi, namun proses ini belum sepenuhnya berhasil. Ada beberapa kendala yang menghambat, termasuk kurangnya upaya Pemerintah Kota Bogor dalam mengadaptasi diri terhadap masyarakat pada tahap eksternalisasi dan objektivasi.

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan Pemerintah, dimana informasi sendiri merupakan alat yang penting untuk melakukan pengawasan. Hal tersebut telah dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor dengan melakukan pengelolaan aplikasi SiBadra untuk keterbukaan informasi publik. Menurut Davis (Andri, 2003), "Informasi yang dimaksud adalah data yang berasal dari suatu fakta atau kegiatan pengolahan data yang nantinya akan diproses menjadi bentuk yang berguna serta dapat digunakan dalam pembuatan keputusan". Hal ini berarti informasi terkait PemKot Bogor merupakan suatu data dan fakta yang valid karena berasal dari sumber yang kredibel yang nantinya akan berguna bagi masyarakat. Dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat tentang Pemerintah yang bermanfaat bagi dirinya, Diskominfo Kota Bogor juga telah melakukan keterbukaan informasi publik dalam melakukan pengawasan, karena pemerintahan yang demokratis akan berusaha semaksimal mungkin membuka ruang informasi yang dibutuhkan publik.

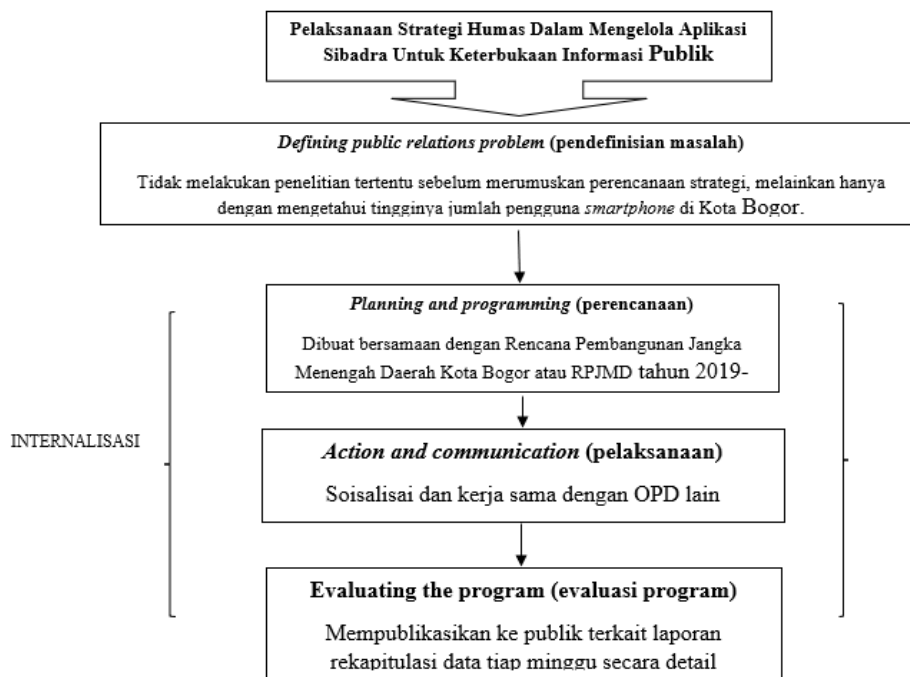
Diskominfo telah memanfaatkan penggunaan aplikasi di era digital ini dengan baik, dimana sebuah aplikasi SiBadra dirancang untuk menjalankan instruksi pengguna untuk mendapatkan hasil yang tepat, kategori ini berlaku. Digunakan sebagai alat untuk mencari solusi dengan melakukan perhitungan secara cepat menggunakan metode dari bidang pengembangan aplikasi pengolahan data (Agus, 2009). Diskominfo Kota Bogor menggunakan aplikasi untuk memecahkan suatu permasalahan yang dilaporkan oleh publik. Melalui aplikasi juga digunakan untuk memberikan informasi dalam pengelolaan data melalui suatu program, dimana melalui wadah aspirasi tersebut dapat mewujudkan tujuan organisasi dalam menjalin hubungan yang harmonis dengan publik.

Pembuatan aplikasi SiBadra sudah cukup untuk mendukung perwujudan smart city karena Pemerintah memanfaatkan teknologi untuk memberikan fasilitas layanan komunikasi kepada masyarakat, saat ini memang sudah di era *e-government*, dimana pemerintah secara efektif mengelola sumber dayanya untuk mencapai pembangunan ekonomi jangka panjang dan standar hidup yang tinggi. Hal ini sejalan dengan salah satu misi tujuan Kota Bogor adalah menjadi "Kota Cerdas", dimana pemerintah kota menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan layanan publik *online* sebagai tanggapan atas permintaan warga akan transparansi dalam operasi pemerintah dan pengambilan kebijakan melalui Diskominfo. Serta Kota Bogor sudah mengacu pada perkembangan konsep *Smart City* dimana topografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, masyarakat, dan faktor lainnya dikelola secara digital dan kohesif untuk mencapai tujuan pengelolaan dan informasi yang terintegrasi, dimana penduduk metropolitan berpengalaman dalam TI dan mendasarkan penilaian mereka pada pengetahuan, yang membawa ke pertimbangan komunikasi dan TI.

Dalam pelaksanaan strategi merupakan salah satu hal yang sangat penting, di mana hal ini menyangkut bagaimana aksi atau tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah dirancang. (Cutlip, Centre, dan Broom, 2011) menyatakan bahwa strategi aksi merupakan suatu hal untuk dapat menciptakan perubahan, melakukan hal yang harus dilakukan, serta mencapai hasil yang ditetapkan dalam tujuan sebuah program. Strategi pelaksanaan yang dilakukan telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, dimana tujuan tersebut adalah melakukan *complaint handling* terkait keluhan yang didapatkan dari masyarakat pengguna aplikasi SiBadra serta membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai (Hamdani, 2006). Langkah-langkah Diskominfo Kota Bogor dalam *Complaint handling* mulai dari analisis publik terkait keluhan apa saja yang didapatkan sehingga dibuatkanlah rancangan perencanaan, optimalisasi dalam merespon terkait laporan, bekerjasama dengan

acuan pada SP4N LAPOR!, hingga evaluasi yang belum sepenuhnya optimal.

Complaint handling sendiri dilakukan Diskominfo Kota Bogor dalam teknik penanganan atau mengelola keluhan publik terkait penggunaan aplikasi tergantung dari permasalahannya dengan cara selalu cepat tanggap untuk menanganinya. Serta dalam menjalin kerja sama dengan layanan SP4N-LAPOR! digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara sederhana, cepat, tepat dan terkoordinasi, juga dibentuk untuk mewujudkan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat bahwa pengaduan dari manapun dan dalam bentuk apapun dapat disalurkan kepada penyedia layanan publik yang mempunyai kewenangan untuk menanganinya dan telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia



Bagan 1 Gambaran Proses Strategi Humas
Sumber: Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan gambaran diatas, diketahui jika Diskominfo Kota Bogor telah melakukan implementasi strategi Humas dalam mengelola keterbukaan informasi publik dengan cukup baik. Dari strategi yang dilakukan, masih perlunya evaluasi dalam proses mengatasi *complaint handling* karena permasalahan memang berakar dari Diskominfo sendiri meskipun telah dilaksanakan sesuai dengan instruksi, dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi SiBadra belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsep *smart city* dan misi Kota Bogor, karena dari sistem aplikasi sendiri yang masih banyak perlu diperbaiki dan masih dalam proses perkembangan sehingga terdapat *negative complaint* dari masyarakat. Untuk itu tindak lanjut yang dilakukan terkait pengelolaan aplikasi SiBadra dengan memperbaiki penggunaan aplikasi secara maksimal agar masyarakat dapat menggunakannya lebih baik lagi serta perlunya kerja sama dengan masyarakat

KESIMPULAN

Implementasi strategi humas Diskominfo Kota Bogor dalam pengelolaan aplikasi SiBadra untuk mewujudkan *smart city* target utamanya adalah pemahaman Staf PemKot Bogor dari kurangnya *awareness* masyarakat. Dalam pengelolannya, konstruksi sosial atas realitas yang dibangun pada proses internalisasi tidak terbentuk dengan sempurna karena permasalahan berpusat dari system aplikasi sendiri yang menyebabkan mendapat *negative complaint* akhirnya menghambat proses identifikasi diri. Implementasi aktivitas Humas dalam pengelolaan aplikasi SiBadra untuk keterbukaan informasi publik oleh Diskominfo Kota Bogor dimulai dari tahap *defining public relations problem* (pendefinisian

masalah) tidak melakukan penelitian tertentu sebelum merumuskan perencanaan strategi, melainkan hanya dengan mengetahui tingginya jumlah pengguna *smartphone* di Kota Bogor serta Sidentifikasi isu dan analisis publik dilakukan dengan cara memonitor.

Tahap *planning and programming* (perencanaan) dibuat bersamaan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bogor atau RPJMD tahun 2019-2024. Tahap *action and communication* (pelaksanaan) dengan melakukan berbagai sosialisasi dan kerja sama dengan OPD lain. Tahap *evaluating the program* (evaluasi program) dilakukan secara terbuka dengan cara mempublikasikan ke publik terkait laporan rekapitulasi data tiap minggu secara detail. Sehingga melalui proses strategi humas tujuan dari pengelolaan aplikasi SiBadra dapat tercapai. Aplikasi SiBadra yang digunakan dalam perwujudan perkembangan konsep *smart city* Kota Bogor mendapat banyak *negative complaint* dari publik dikarenakan kurangnya sosialisasi yang perlu dilaksanakan secara rutin, *review* masyarakat yang mengunduh aplikasi SiBadra dengan memberikan *rating* rendah dan komentar terkait sulitnya dalam proses mendaftar akun, tampilan aplikasi yang polos, keluhan terkait gambar yang tidak bisa dilihat di aplikasi serta aplikasi yang sering error. Oleh karena itu, strategi *complaint handling* oleh Diskominfo Kota Bogor untuk aplikasi SiBadra sebagai platform digital untuk layanan informasi publik dengan cara merespon secara langsung terkait keluhan masyarakat dan bekerjasama dengan acuan pada SP4N LAPOR!.

Pengelolaan aplikasi SiBadra sudah berjalan cukup optimal dalam menjalankan fungsi sebagai instansi yang bertanggungjawab di bidang komunikasi dan sesuai dengan Misi Kota Bogor melalui serangkaian tahapan proses humas yang terstruktur serta mampu melibatkan berbagai pihak sehingga tujuan program dapat tercapai. Namun terdapat beberapa kendala terutama pada sistem dan sumber daya serta anggaran yang terbatas sehingga menyebabkan proses perencanaan, implementasi dan evaluasi kegiatan tidak berjalan secara spesifik. Rekomendasi yang diberikan melalui penelitian ini adalah sebaiknya melakukan analisis situasi publik secara detail agar rencana rancangan tepat sasaran, integrasi yang lebih optimal pada implementasi, dan evaluasi kegiatan dilakukan secara lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, K. 2003. *“Perancangan Sistem Informasi”*. Yogyakarta: Gava Media.
- Basrowi, & Sukidin. 2002. *“Metode Penelitian Perspektif Mikro: Grounded theory, Fenomenologi, Etnometodologi, Etnografi, Dramaturgi, Interaksi Simbolik, Hermeneutik, Konstruksi Sosial, Analisis Wacana, dan Metodologi Refleksi”*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Berger, L. P., & Luckmann, T. 1990. *“Tafsir Sosial Atas Kenyataan”*. Risalah tentang Sosiologi Pengetahuan.
- Berger, L. P., & Luckmann, T. 1996. *“The Social Construction of Reality”*. Unites States: Anchor Book.
- Creswell, J. W. 2013. *“Qualitative inquiry and research design : choosing among five approaches”*. Edited by L. Habib. 3rd edition. SAGE Publications, Inc.
- Cutlip, S., Center, A., & Broom, G. 2011. *“Effective Public Relations”*. Jakarta: Prenada Group.
- Elvinaro, A. 2011. *“Handbook of Public Relations”*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, R. 2021. *“Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah: Manajemen Humas Teknik Produksi Media Publistitas dan Public Relations Writing”*. Jakarta: Kencana.

- Kusumastuti, F. 2002. *“Dasar - Dasar Humas”*. Jakarta Selatan: PT Ghalia Indonesia.
- Lopiyoadi, R., & Hamdani, A. 2006. *“Manajemen Pemesaran Jasa”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Poloma, M. 2004. *“Sosiologi Kontemporer”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prastowo, F. A. A. 2020. *“Pelaksanaan Fungsi Humas Pemerintah pada Lembaga Pemerintah.”* *PROfesi Humas* 5 (1).
- Ratnasari, E., Prastowo, F. A. A., & Rahmat, A. 2018. *“Peran Humas Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi.”* *PROfesi Humas* 3 (1).
- Sugiyono. 2005. *“Memahami Penelitian Kualitatif”*. Bandung: Alfabeta.
- Woo, B.-D. 2023. *“The Relationship Between Government Response Speed and Sentiments of Public Complaints: Empirical Evidence From Big Data on Public Complaints in South Korea.”* *Sage Journals* 13 (2).
- Yin, R. K. 2011. *“Qualitative Research from Start to Finish”*. New York: The Guilford Press.