

**UPAYA HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH
TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI DALAM MENSOSIALISASIKAN
APLIKASI SIPEMANDU DESA**

Sherly Eka Pratiwi

tiwieka98@gmail.com

Ni Gusti Ayu Ketut Kurniasari

jegegyuke@gmail.com

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

***THE PUBLIC RELATIONS EFFORT IN MINISTRY OF VILLAGES, DEVELOPMENT OF DISADVANTAGED REGIONS,
AND TRANSMIGRATION IN SOCIALIZING SIPEMANDU DESA APPLICATION***

Sipemandu Desa application is a service system of public information request and problem complaints of the Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration. This application is intended to facilitate the community for making complaints. Therefore, the Public Relations of Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration is conducting socialization to provide information about Sipemandu Desa application. The purposes of this research are: 1) to find out how the Public Relations of Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration in socializing Sipemandu Desa application, 2) to find out how the Public Relations of Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration in handling community complaints through Sipemandu Desa application. This research uses post-positivism paradigm with qualitative approach and descriptive method. This research uses Two-Way Symmetrical Model by James E. Grunig and Public Relations Management Concept by Cutlip & Center. The result of the research shows that the Public Relations of Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration in socializing for Sipemandu Desa application are: 1) implementation of socialization is still not optimal because there are obstacles and limitations of communications, 2) socialization activities conducted by the Public Relations of Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration including internal and external parties, 3) The communication form is through a persuasive approach to provide understanding and usability of the Sipemandu Desa application, 4) the messages are using simple words as well as through infographics and leaflets. The efforts undertaken by the Public Relations of Ministry of Villages, Disadvantaged Regional Development and Transmigration in handling complaints through the Sipemandu Desa application are: 1) defining the problems, 2) planning and programming, , 3) action and communication and 4) evaluation.

Keywords : *Public Relations, Sipemandu Desa, Socialization, Effort*

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat atau Humas termasuk ke dalam fungsi manajemen sebuah perusahaan maupun instansi pemerintah yaitu ruang lingkup hubungan masyarakat sangat berkaitan pada manajemen dan proses yang bertujuan untuk membantu mengkomunikasikan dengan masyarakat di-sekitarnya. Dalam pelaksanaan kegiatannya, humas diharapkan dapat menciptakan adanya pengertian dan keikutsertaan publik, karena humas memiliki fungsi sebagai mediator

antara kepentingan lembaga atau organisasi dengan publiknya.

Pengaduan merupakan salah satu bentuk kepedulian masyarakat terhadap kinerja dan program pemerintah, dimana bagi Kementerian Desa PDTT layanan pengaduan sebagai jantung bagi Kementerian. Dengan melakukan pengaduan, Kementerian Desa PDTT mengajak masyarakat bersama-sama aktif berpartisipasi dalam mengawasi pengelolaan dana desa yang rawan akan penyelewengan.

Layanan pengaduan Kementerian Desa PDTT tersedia dalam berbagai macam kanal yaitu melalui *Short Messenger Service (SMS)*, *Call Center 1500040*, *Facebook Kemendes1*, *Twitter @Kemendes*, dan *LAPOR!*. Namun kanal pengaduan tersebut belum terintegrasikan dalam sebuah sistem atau mekanisme pengelolaan yang efektif serta transparan.

Masyarakat juga dapat membuat pengaduan secara langsung dengan mendatangi loket Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan mengisi formulir yang disediakan serta membawa dokumen yang diperlukan. Kekurangan dari sistem pengaduan tersebut masyarakat tidak dapat menindak lanjuti atau mengetahui perkembangan dari laporan yang telah di buat.¹

Berangkat dari keresahan karena tidak terintegrasinya kanal layanan pengaduan serta meningkatnya jumlah pengaduan yang diterima maka diperlukannya sebuah sistem *database* yang mampu mengintegrasikan seluruh pengaduan dari berbagai kanal yang disediakan. Humas Kementerian Desa PDTT saat ini telah merancang sebuah strategi melalui proyek perubahan dalam meningkatkan pelayanan informasi dan pengaduan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu (Sipemandu Desa) yang bisa diakses dan mencakup seluruh kalangan masyarakat desa.

Kehadiran aplikasi Sipemandu Desa merupakan salah satu upaya dalam memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang membawa perubahan terutama dalam tata penyelenggaraan pemerintahan. Dengan memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang ada, merupakan salah satu upaya untuk mendukung terciptanya *Good Governance* di Kementerian Desa PDTT.

Good Governance menerapkan prinsip transparansi yang berfokus untuk membuka komunikasi, menjalin komunikasi dan menjamin kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

secara akurat. Prinsip transparansi sendiri dibangun dalam rangka kebebasan untuk mendapatkan informasi di era Keterbukaan Informasi Publik (KIP) saat ini.

Publik dari Kementerian Desa PDTT mayoritas merupakan masyarakat desa maupun transmigran menengah kebawah, oleh karena itu sesuai dengan fungsinya Humas Kementerian Desa PDTT perlu mengkomunikasikan serta memberikan informasi yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat dalam implementasi aplikasi Sipemandu Desa.

Pemanfaatan perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintahan ini harus pula diimbangi dengan pengetahuan dan kecerdasan pengguna agar dapat memanfaatkan dengan baik layanan pengaduan resmi yang dimiliki oleh Kementerian Desa PDTT.

**Kompetisi SP4N-LAPOR! 2019,
Kemendes PDTT Perkenalkan
SiPemandu Desa**

Jumat, 29 November 2019 - 11:16:21 WIB



Gambar 1.1

**Kompetisi SP4N-LAPOR! 2019, Kementerian
Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan
Transmigrasi Perkenalkan Sipemandu Desa**

Sumber :

<https://www.harianhaluan.com/news>

Berdasarkan gambar 1.1 pada ajang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Kemendes PDTT memperkenalkan Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu (Sipemandu Desa). Kepala Biro Humas dan Kerjasama Kementerian Desa PDTT Bonivasius Prasetya Ichtiarto mengatakan bahwa kendala dalam penggunaan aplikasi Sipemandu Desa ini yaitu kurangnya pengetahuan serta pemanfaatan IT yang dimiliki oleh masyarakat desa. Hal tersebut bisa disebabkan karena minimnya informasi yang diberikan oleh

¹ www.kemendes.go.id

Humas Kementerian Desa PDTT dalam mengkomunikasikan serta memberikan pemahaman kepada masyarakat desa untuk dapat menggunakan aplikasi Sipemandu Desa dengan optimal.

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi aplikasi Sipemandu Desa oleh Humas Kementerian Desa PDTT saat ini sudah berlangsung di beberapa daerah yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten dan Makassar.

Humas Kementerian Desa PDTT dapat melakukan sebuah upaya yaitu dengan melakukan penyebaran informasi mengenai aplikasi Sipemandu Desa melalui kegiatan sosialisasi. Sosialisasi yaitu berupa penyampaian dan pengenalan informasi di mana dalam pelaksanaannya harus menggunakan cara komunikasi yang baik dan efektif agar pesan dapat disampaikan dengan tepat dan jelas. Dalam pelaksanaannya, diperlukan adanya peran humas sebagai sarana yang menciptakan adanya komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara organisasi dengan publiknya sehingga diharapkan dapat menimbulkan hubungan saling pengertian dan dukungan dari masyarakat dengan dibuatnya aplikasi Sipemandu Desa.

KERANGKA TEORITIS

Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat atau Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial.²

Humas juga merupakan sebuah profesi yang mengalami kemajuan dan perkembangan dalam setiap aktivitasnya yang berfungsi untuk menyebarluaskan atau memberikan informasi mengenai kegiatan atau aktivitas instansi atau sebuah badan publik agar diketahui oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi yang dijelaskan, maka peneliti memahami bahwa Hubungan

Masyarakat atau Humas merupakan sebuah profesi untuk merealisasikan tujuan lembaga atau instansi agar dapat memiliki hubungan jangka panjang dengan lembaga-lembaga strategis dan juga untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik melalui kegiatan komunikasi dan perencanaan yang matang.

UPAYA

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud atau tujuan, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.³

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memahami bahwa upaya merupakan sebuah usaha di mana dalam penelitian ini Humas Kementerian Desa PDTT perlu melakukan upaya untuk memberikan informasi mengenai aplikasi Sipemandu Desa sebagai usaha untuk mengarahkan masyarakat agar bisa menggunakan aplikasi Sipemandu Desa. Upaya yang dapat dilakukan oleh Humas Kementerian Desa PDTT tersebut dapat diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi.

SOSIALISASI

Sosialisasi merupakan sebuah proses individu-individu atau masyarakat untuk belajar mengetahui dan memahami tingkah pekerti apa yang harus dilakukan, dan tingkah pekerti apa yang harus tidak dilakukan (terhadap berhadapan dengan orang lain).⁴

Berdasarkan definisi tersebut, peneliti memahami bahwa sosialisasi merupakan sebuah fungsi komunikasi untuk mengendalikan perilaku masyarakat agar masyarakat mampu mengerti dan memahami peranan masing-masing dan menjalankan peran sosial sesuai di mana ia tinggal. Didalam sebuah badan publik atau organisasi kegiatan sosialisasi sangat penting dilakukan untuk memberikan informasi mengenai program dan kebijakan yang dilakukan dengan mewujudkan kontak sosial melalui komunikasi yang baik dan efektif kepada masyarakat sehingga pesan

² M. Linggar Anggoro, *Teori dan profesi kehumasan serta aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) Hlm. 1

³ <https://kbbi.web.id/upaya>

⁴ J. Dwi Narwoko & Bagong Suyanto, *SOSIOLOGI: TEKS PENGANTAR & TERAPAN*, (Jakarta: Kencana, 2006) Hlm. 74

atau informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan benar.

APLIKASI

Menurut Kadir, program aplikasi adalah program yang siap pakai atau yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi penggunaannya atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.⁵

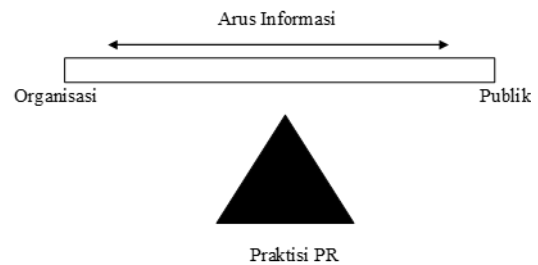
Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memahami bahwa aplikasi merupakan sebuah program yang dirancang untuk menjalankan suatu tugas dan jenis masalah tertentu yang bertujuan untuk bisa membantu dan memberikan solusi dari apa yang diinginkan oleh pengguna. Dengan adanya sebuah aplikasi bisa dapat dijadikan sebagai alat bantu untuk mempercepat dan mempermudah suatu pekerjaan bagi penggunaannya.

MODEL TWO WAY SYMETRICAL

Model Two Way Symetrical diperkenalkan oleh James E. Grunig di mana pada model ini menggambarkan humas sebagai salah satu bentuk komunikasi dua arah melalui dialog langsung dengan publik dan juga pemangku kepentingan untuk memperbaiki pemahaman publik agar tercapainya *mutual understanding* antara organisasi dengan publiknya.

Menurut Fawkes (2004), Grunig & Hunt (1984), Harisson (2009) dan Wehmeier (2009), model *Two Way Symetric* merupakan model paling ideal karena mengutamakan komunikasi secara penuh dengan publiknya serta fokus pada upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama, bukan upaya untuk mempersuasi publik dengan berbagai cara. Dengan kata lain, model ini sangat memperhatikan *feedback* dari publiknya lebih dari sekedar publik.⁶

⁵ Abdul Kadir, Tuntutan *Praktis Database Menggunakan MySQL*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008) Hlm. 3



Gambar 2.1

Model Two-Way Symetrical

Sumber : Lane (2005), dalam Kriyantono (2014:97)

Berdasarkan pada gambar 2.1 *Model Two Way Symetrical* lebih mensyaratkan pada komunikasi dua arah yang berimbang antara organisasi dengan publik. Pada model ini organisasi tidak menganggap publik hanya sebagai 'penerima' informasi tetapi publik berubah peran sebagai 'sumber'. Organisasi juga membuka diri untuk melakukan pertukaran informasi dengan publiknya dengan melakukan proses komunikasi timbal balik dan menjadikan organisasi memiliki posisi yang sama dengan publiknya dalam berkomunikasi, artinya organisasi merasa menjadi bagian dari publik. Hasil dari diaog ini, organisasi dan publik berupaya mengadaptasi diri mereka untuk kepentingan bersama. Selain itu, humas juga harus bersedia untuk melakukan penyesuaian dalam operasionalisasi organisasi agar dapat mengakomodasi publik dan pemangku kepentingan mereka.

Peneliti menggunakan *Model Two Way Symetrical* ini dikarenakan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi Humas Kementerian Desa PDTT berusaha untuk berinteraksi dan melakukan dialog langsung dalam memberikan informasi mengenai aplikasi Sipemandu Desa publik dapat mengetahui dan memahami bagaimana cara membuat pengaduan melalui aplikasi Sipemandu Desa.

KONSEP MANAJEMEN HUMAS

Manajemen Humas merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh sebuah organisasi dengan membangun sebuah komunikasi yang efektif dan terencana melalui proses penelitian, perencanaan, dan pelaksanaan

⁶ Rachmat Kriyantono, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal : Aplikasi Penelitian dan Praktik*, (Jakarta: Kencana 2014) Hlm 96

agar tercapainya tujuan bersama bagi sebuah organisasi.

Menurut Cutlip dan Center dalam Kasali (2000) memaparkan terdapat empat proses manajemen pokok dalam humas yaitu:

- 1) Mendefinisikan Masalah
Yaitu seorang Humas harus melibatkan diri dalam melakukan penelitian dan pengumpulan fakta. Selain itu Humas juga perlu memantau dan membaca terus pengertian, opini, sikap serta perilaku mereka yang berkepentingan dan terpengaruh oleh sikap dan tindakan perusahaan.
- 2) Rencana dan Program
Seorang Humas sudah menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah pemecahan atau pencegahan. Langkah – langkah yang harus dirumuskan dalam bentuk rencana dan program termasuk anggarannya.
- 3) Aksi dan Komunikasi
Merupakan tahap pelaksanaan atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan fakta dan data yang telah dirumuskan dalam bentuk perencanaan. Pada tahap ini, aksi dan komunikasi harus dikaitkan dengan objektif dan *goals* yang spesifik.
- 4) Evaluasi
Untuk mengetahui prosesnya sudah selesai atau belum, seorang Humas perlu melakukan evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil. Penyesuaian dapat dibuat dalam program yang sama atau setelah masa itu berakhir.⁷

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan paradigma *post-positivisme*. Paradigma *post-positivisme* mempunyai karakteristik utama yaitu pencarian makna di balik data. Pandangan *post-positivisme* ini membedakan antara *social statics* dan *social dynamics*. Yang pertama merupakan dimensi struktur, yang kedua merupakan proses atau fungsi. Struktur atau

organisasi masyarakat beserta bagian-bagiannya tidak berubah, meskipun ada dinamika tetapi terbatas sebagai proses sesuai dengan fungsi keseluruhan struktur dan fungsi bagian-bagian tertentu.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Fraenkel & Wallen (1988), penelitian kualitatif berfokus pada proses-proses yang terjadi, atau hasil dan *outcome*. Peneliti kualitatif khususnya tertarik pada usaha memahami bagaimana sesuatu itu muncul.⁸

Metode pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif sesuai karakteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya. Langkah-langkah ini sebagai berikut: Diawali dengan adanya masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, pengolahan informasi atau data dan menarik kesimpulan penelitian.⁹

Subjek dalam penelitian ini adalah *key informan* dan *informan* yang berjumlah lima orang, yaitu Kepala Subbagian Layanan Pengaduan Masyarakat, tiga orang staff pengelola layanan pengaduan Kementerian Desa PDTT dan Pendamping Lokal Desa Kabupaten Subang.

Data primer yang digunakan adalah menggunakan wawancara mendalam dan observasi non-partisipan. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah buku, studi kepustakaan, dan penelitian terdahulu.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah teknik deskriptif analisis kualitatif dengan proses reduksi data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara dan observasi.

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan Maret hingga

⁷ Kasali, R. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2003) Hlm. 84-85

⁸ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi*

Keempat, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2016) Hlm. 276

⁹ Ibid, Hlm. 34-35

Juni 2020 di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia, Jl. TMP Kalibata No. 17, Jakarta Selatan, 12750, DKI Jakarta, Indonesia.

Peneliti menggunakan triangulasi sumber karena peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara mendalam dengan *informan*. Peneliti juga ingin melakukan pengecekan keabsahan data yang didapatkan melalui hasil wawancara dengan beberapa *informan*.

HASIL PENELITIAN

Hasil dan pembahasan ini merupakan gambaran umum dan sekaligus jawaban dari *key informan* dan *informan* yang telah dilakukan oleh peneliti melalui tahap wawancara mendalam kemudian pada pembahasan peneliti akan mengkaitkan dengan *Model Two Way Symetrical* dan Konsep Manajemen Humas.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan *key informan* dan *informan* sudah sudah dijelaskan dengan cukup detail. Peneliti mengetahui bahwa Humas Kementerian Desa PDTT sudah menjalankan fungsinya dengan baik yaitu dengan ikut terlibat secara langsung dalam mensosialisasikan aplikasi Sipemandu Desa kepada masyarakat.

Kekurangan yang dapat peneliti ketahui berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* dan *informan* adalah adanya keterbatasan anggaran untuk mobilisasi dalam kegiatan sosialisasi dan masih terdapat masyarakat desa yang kurang mengikuti dan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Pembahasan pada penelitian ini adalah Humas Kementerian Desa PDTT melakukan komunikasi dua arah yang dilakukan melalui dialog secara langsung melalui pendekatan persuasif yang bertujuan untuk dapat meningkatkan pada pemahaman dengan publiknya. Hal tersebut terdapat pada *Model Two Way Symetrical* yang diungkapkan oleh James E. Grunig dimana model komunikasi ini sebagai sarana untuk menciptakan adanya komunikasi timbal balik (*two way communication*) sehingga diharapkan dapat menimbulkan hubungan saling pengertian. Pada model ini juga beranggapan bahwa publik

bukan hanya sebatas penerima yang pasif tetapi juga berperan sebagai sumber.

Bentuk sosialisasi yang dilaksanakan oleh Humas Kementerian Desa PDTT dilakukan pada lingkungan *internal* dan *eksternal* kementerian.

Humas Kementerian Desa PDTT dalam menyampaikan informasi pada kegiatan sosialisasi aplikasi Sipemandu Desa berusaha menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin agar dapat mudah dipahami oleh masyarakat desa. Selain itu pesan atau informasi juga dikemas dalam bentuk *leaflet*, *brosur* dan *standing banner*.

Humas Kementerian Desa PDTT dalam menangani keluhan yang diterima melalui aplikasi Sipemandu Desa menerapkan empat proses manajemen pokok seperti yang terdapat pada Konsep Manajemen Humas yang diungkapkan oleh Cutlip & Center sebagai berikut :

1) Mendefinisikan Masalah

Tahap ini merupakan langkah pertama yang dilakukan oleh Humas Kementerian Desa PDTT yaitu dengan mengumpulkan fakta. Dalam hal ini Humas Kementerian Desa PDTT memantau mengenai bentuk keluhan apa saja yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan pencarian fakta tersebut keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat adalah mengenai dana desa dikarenakan memiliki *rating* yang paling tinggi. Humas Kementerian Desa PDTT juga melakukan identifikasi keluhan dengan tahapan yaitu menerima keluhan, kemudian memverifikasi untuk menganalisa jenis keluhan apakah berupa pengaduan atau permintaan informasi.

2) Perencanaan dan Pemrograman

Humas Kementerian Desa PDTT melakukan serangkaian bentuk perencanaan berdasarkan fakta yang telah ditemukan disesuaikan dengan *Standart Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh Kementerian Desa PDTT dimana setiap keluhan yang masuk diproses dalam waktu maksimal lima hari jam kerja. Bentuk perencanaan yang dilakukan yaitu melalui *Frequently Asked Question (FAQ)* dengan unit-unit terkait

yaitu mencermati dan membuat intisari dari pertanyaan berdasarkan keluhan yang masuk.

Langkah selanjutnya yaitu mendisposisikan keluhan tersebut kepada PIC dari masing-masing Unit Kerja Eselon 1 untuk berkoordinasi dan mengolah jawaban atau informasi sebelum disampaikan ke masyarakat.

3) Aksi dan Komunikasi

Tahapan ini yaitu bagaimana Humas Kementerian Desa PDTT mampu mengimplementasikan tindakan sebagai upaya menangani keluhan yang diterima melalui aplikasi Sipemandu Desa sesuai dengan tindakan yang sudah direncanakan.

Humas Kemendesa PDTT dalam hal ini setelah mendisposisikan keluhan juga melakukan konfirmasi dengan unit-unit kerja terkait berdasarkan dengan jenis keluhan yang diterima melalui aplikasi Sipemandu Desa. Setelah mendapatkan konfirmasi, Humas Kementerian Desa PDTT memberikan tanggungjawab penuh kepada Unit Kerja Eselon 1 untuk menindak lanjuti secara langsung sebagai bentuk penyelesaian keluhan.

4) Evaluasi

Evaluasi merupakan tahapan terakhir dari serangkaian proses kerja dalam upaya menangani keluhan yang diterima melalui aplikasi Sipemandu Desa. Pada tahap ini Humas Kementerian Desa PDTT melakukan penilaian untuk mengetahui kekurangan dari program yang telah dilaksanakan dan dapat diperbaiki untuk bisa mencapai tujuan dari Kementerian Desa PDTT.

Humas Kementerian Desa PDTT melakukan evaluasi yang dilakukan setiap akhir tahun untuk mengetahui frekuensi dari pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sipemandu Desa, apa saja kendala-kendala yang ada dan membuat perencanaan mengenai pengembangan aplikasi Sipemandu Desa. Selain itu Humas Kementerian Desa PDTT juga melakukan *sharing knowledge* dengan mengundang masing-masing PIC Unit Kerja Eselon 1 dan juga para *stakeholder*

untuk mengetahui kekurangan apa saja yang ada pada aplikasi Sipemandu Desa dan untuk menambah informasi mengenai isu-isu keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pada pembahasan yang sudah dijelaskan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Humas Kementerian Desa PDTT dalam mensosialisasikan aplikasi Sipemandu Desa secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik tetapi belum berjalan secara optimal dikarenakan masih terdapat adanya kendala pada pelaksanaan kegiatan sosialisasi. Komunikasi dua arah yang dilakukan oleh Humas Kementerian Desa PDTT terbukti efektif dan mampu mengajak masyarakat untuk menggunakan aplikasi Sipemandu Desa dalam membuat pengaduan.

Upaya yang dilakukan oleh Humas Kementerian Desa PDTT dalam menangani keluhan melalui aplikasi Sipemandu Desa menerapkan empat tahapan proses pokok manajemen Humas yaitu mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi dan evaluasi.

Saran praktis yang bisa peneliti berikan adalah Humas Kementerian Desa PDTT perlu melakukan kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi Sipemandu Desa secara terus - menerus kepada masyarakat dan meningkatkan koordinasi dengan Unit Kerja Eselon 1 untuk dapat memberikan kualitas pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2001. Teori dan profesi kehumasan serta aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell. John W. 2016. RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Narwoko, J. Dwi. & Bagong Suyanto. 2006. SOSIOLOGI: TEKS PENGANTAR & TERAPAN. Jakarta: Kencana.

Kadir, Abdul. 2008. Tuntutan Praktis Database Menggunakan MySQL. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Kasali, R. 2003. Manajemen Public Relations: Konsep Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kriyantono, Rachmat. 2014. Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal : Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta:Kencana.

SUMBER INTERNET

www.kemendesa.go.id

kbbi.web.id