

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1. Gambaran Umum Instansi

4.1.1 Sejarah Pemerintahan Kabupaten Jombang

Jombang merupakan kabupaten yang usia muda setelah memisahkan diri dari gabungannya dengan Kabupaten Mojokerto yang berada di bawah pemerintahan Bupati Raden Adipati Ario Kromodjojo. Hal ini ditandai dengan tampilnya pejabat yang pertama mulai tahun 1910 sampai dengan tahun 1930 yaitu Raden Adipati Ario Soerja Adiningrat.

Menurut sejarah lama, konon dalam cerita rakyat mengatakan bahwa salah satu desa yaitu Ds Tunggorono merupakan gapura keraton Majapahit bagian Barat, sedangkan letak gapura selatan di Ds Ngrimbi honga yang sekarang candi tersebut masih berdiri dan menjadi tempat wisata. Cerita rakyat ini dikuatkan dengan banyaknya nama – nama desa dengan awalan “Mojo” (Mojoagung, Mojolegi, Mojowangi, Mojowarno, Mojojejer, Mojodanu, dll)

Salah satu peninggalan sejarah di Kabupaten Jombang yaitu Candi Ngrimbi Pulosari Barang. Di dalam lambang daerah Jombang sendiri dilukiskan sebuah gerbang yang dimaksudkan sebagai gerbang Mojopahit dimana Jombang termasuk dalam wewenangnya. Di suatu catatan yang pernah diungkapkan dalam

majalah intisari bulan Mei 1975 halaman 72, dituliskan laporan Bupati Mojokerto Adipati Ario Kromodjojo kepada residen Jombang tanggal 25 Januari 1898 tentang keadaan Trowulan (salah satu *onderdistrict afdeeling* Jombang) pada tahun 1880.

Sehingga kegiatan pemerintah di Jombang sebenarnya belum dimulai sejak berdirinya (tersendiri), melainkan Kabupaten Jombang sekitar 1910. Sebelum tahun 1880 yang mana Trowulan pada saat itu sudah menjadi *anderdistrict afdeeling* Jombang. Pada saat itu masih terjalin menjadi satu Kabupaten dengan Mojokerto. Sistem pemerintahan Kabupaten Jombang telah terkelola dengan baik adalah saat seorang Asisten Resident dari Pemerintah Belanda yang kemungkinan wilayah Kabupaten Mojokerto dan Jombang. Apabila ditinjau dari berdirinya Gereja Kristen Mojowarno sekitar tahun 1893 dengan bertepatan berdirinya Masjid Agung di Kota Jombang, dan tempat peribadatan Tridharma bagi pemeluk Agama Kong Hu Chu di Kecamatan Gudo sekitar 1700.

Dalam cerita rakyat tentang hubungan Bupati Jombang dengan Bupati Sedayu dalam ilmu yang berkaitan dengan pembuatan Masjid Agung di Kota Jombang dan berbagai hal lain, semuanya merupakan petunjuk yang mendasari eksistensi awal – awal suatu tata pemerintah di Kabupaten Jombang.

Gambar 4.1. Logo Pemerintah Kabupaten Jombang



(Sumber : dokumen pribadi humas protokol Kabupaten Jombang)

4.1.2 Visi dan Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

1. Visi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

“Bersama mewujudkan Jombang yang berkarakter dan berdaya saing”

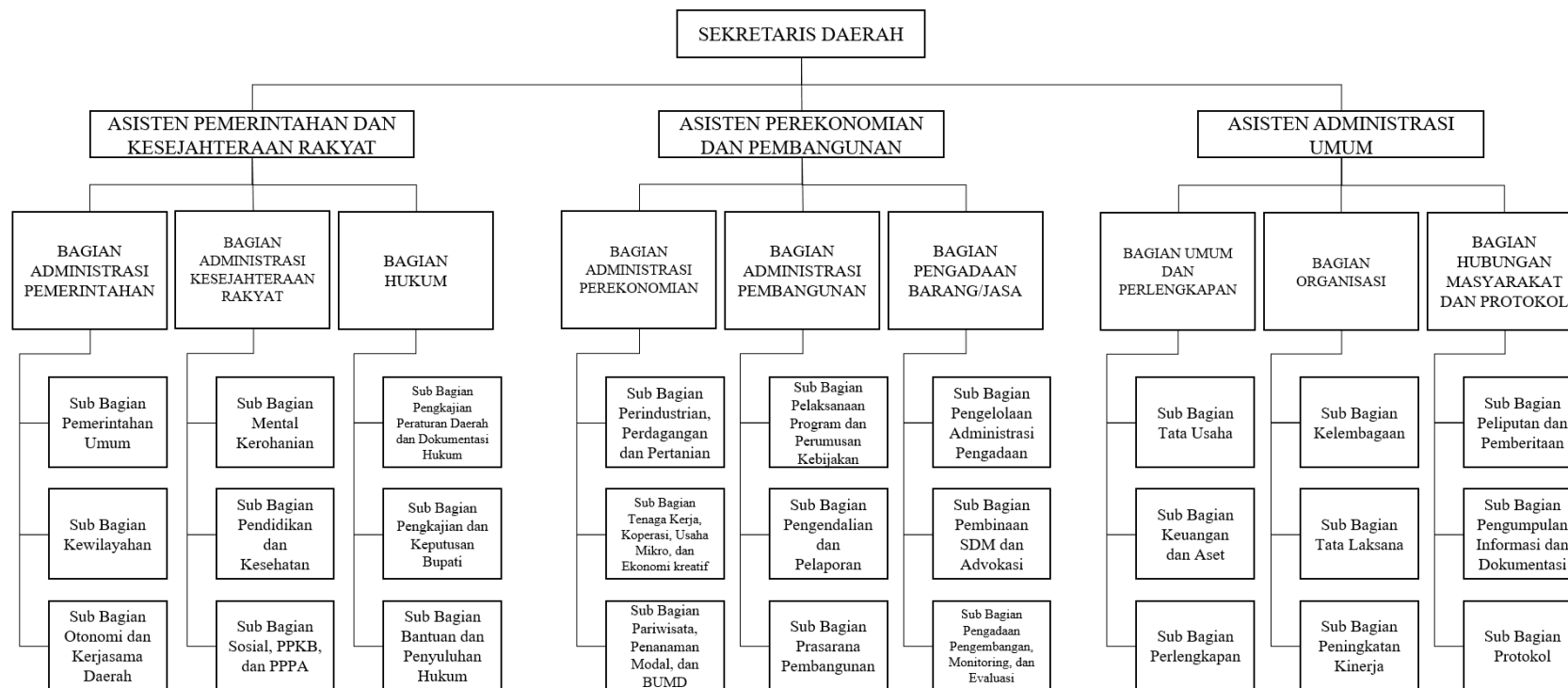
2. Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

1. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan profesional.
2. Mewujudkan masyarakat yang berkualitas, religius dan berbudaya.
3. Meningkatkan daya saing perekonomian daerah berbasis kerakyatan, potensi unggulan lokal industri

4.1.3. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

Setiap organisasi tentunya memiliki struktur organisasi. Adanya struktur organisasi mempermudah dalam pelaksanaan koordinasi, pembagian tugas dan wewenang kerja, serta dapat membantu mencapai target instansi yang di inginkan

Bagan 4.1 Susunan Organisasi
Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang



(Sumber : Peraturan Bupati Jombang No. 62 Tahun 2018)

4.1.4 Tugas Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

Bagian hubungan masyarakat dan protokol mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Asisten Administrasi Umum dalam rangka koordinasi penyusunan dan penepatan kebijakan daerah, perumusan pedoman dan petunjuk teknis, mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang peliputan dan pemberitaan, pengumpulan informasi dan dokumentasi serta keprotokolan

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1). Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi perumusan kebijakan Pemerintah Daerah bidang peliputan dan pemberitaan, pengumpulan informasi dan dokumentasi serta keprotokolan.
- 2) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pemerintah bidang peliputan dan pemberitaan, pengumpulan informasi dan dokumentasi serta keprotokolan.
- 3) Pengumpulan bahan dan data dalam rangka penyusunan kebijakan Daerah dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pemerintah di bidang peliputan dan

pemberitaan, pengumpulan informasi dan dokumen serta keprotokolan.

- 4) Pelaksanaan pelayanan administratif bidang peliputan dan pemberitaan, pengumpulan informasi dan dokumentasi serta keprotokolan.
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum.

1. Sub Bagian Peliputan dan Pemberitaan

Sub Bagian Peliputan Dan Pemberitaan Mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan dan menyusun bahan koordinasi pelaksanaan pelayanan serta menyampaikan informasi dan komunikasi melalui penerbitan (media cetak), radio, televisi, dan film serta *press release* kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- b) Melaksanakan program dan kegiatan penyampaian informasi kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah dengan media informasi baik pada perangkat daerah di lingkup pemerintah daerah, lembaga pers daerah, maupun unsur masyarakat umum.
- c) Melaksanakan koordinasi, kerjasama dan pembinaan kepada seluruh media informasi pada perangkat daerah dan lembaga pers daerah.

- d) Menyiapkan dan melaksanakan peliputan kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- e) Menyusun, menyajikan dan melaksanakan penyebaran berita atau informasi program pembangunan daerah, baik melalui media cetak maupun melalui siaran radio Pemerintah Daerah dan siaran radio swasta.
- f) Mempersiapkan kegiatan pers dan media massa.
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol.

2. Sub Bagian Pengumpulan Informasi dan Dokumentasi

Sub Bagian Pengumpulan Informasi Dan Dokumentasi, mempunyai tugas :

- a) Mencari, mengumpulkan, menyaring, mengkliping dan menganalisa informasi yang berkembang berdasarkan peranan hubungan masyarakat sebagai pusat informasi.
- b) Mengumpulkan, menyusun dan mendokumentasi data dan informasi sebagai bahan koordinasi dengan seluruh media informasi guna mendukung pelaksanaan penyampaian informasi dan komunikasi kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- c) Mengelola hasil peliputan, menginventarisasikan, memelihara hasil dokumentasi dan *audiovisual* yang

berkaitan dengan kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

- d) Mempersiapkan bahan – bahan dokumentasi dalam rangka acara kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah di media suara atau media gambar.
- e) Mendokumentasikan kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah dalam bentuk foto dan audio visual.
- f) Menghimpun dan mendokumentasikan naskah pidato Bupati.
- g) Menyusun bahan dan naskah sambutan Bupati, dan
- h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol.

3. Sub Bagian Protokol

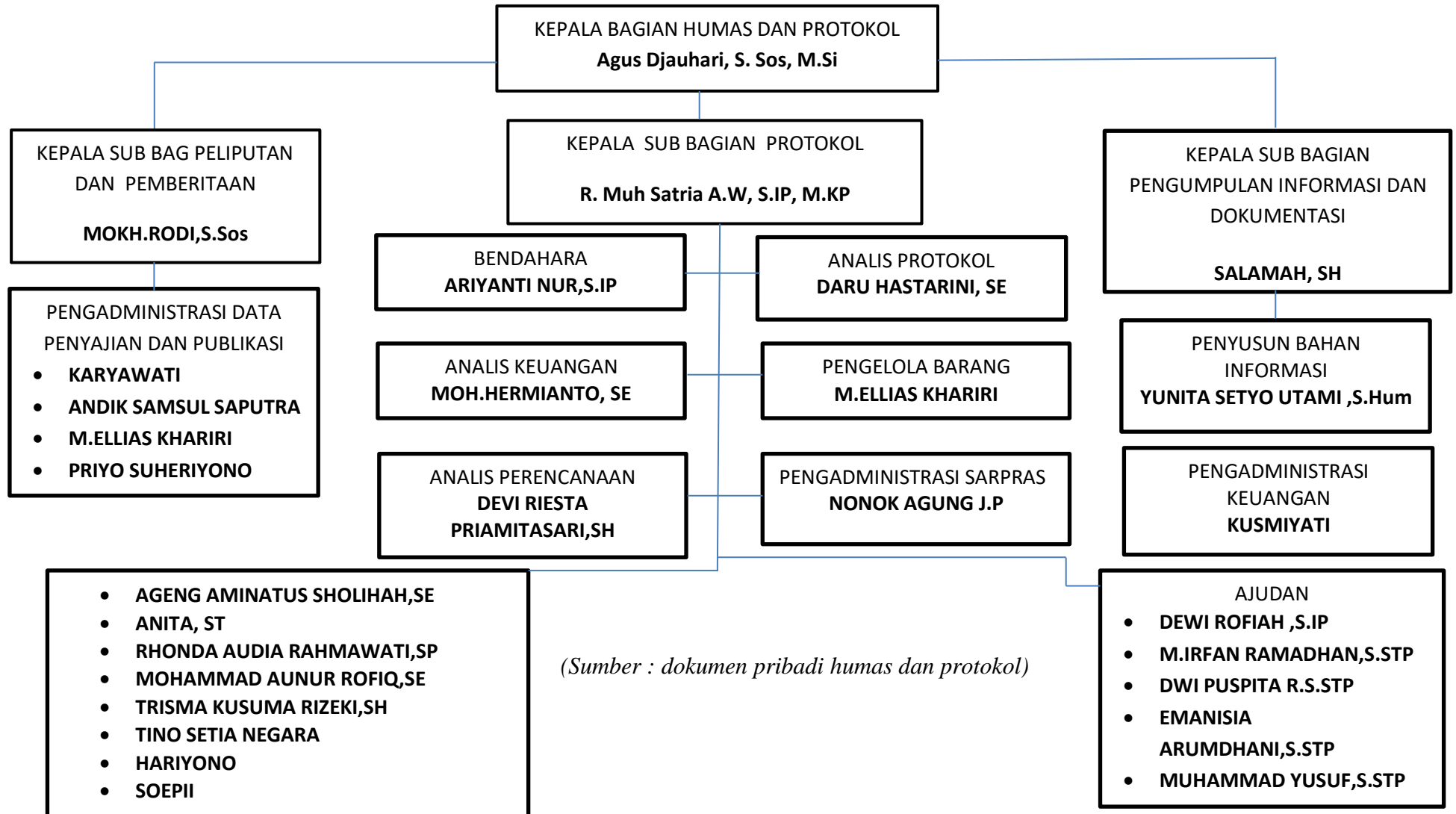
Sub Bagian Protokol, mempunyai tugas :

- a) Menyediakan dan menata tempat keperluan rapat dan keperluan dinas lainnya yang bersifat protokoler.
- b) Mempersiapkan dan mengatur pelaksanaan acara Bupati dan Wakil Bupati.
- c) Mempersiapkan dan mengatur penerimaan kunjungan tamu pejabat negara atau luar negeri.
- d) Melaksanakan pembinaan dan bimbingan teknis sumber daya manusia keprotokolan.

- e) Mempersiapkan dan mengatur perjalanan dinas Bupati dan Wakil Bupati.
- f) Mempersiapkan pelayanan kesehatan Bupati dan Wakil Bupati.
- g) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan audiensi Bupati dan Wakil Bupati dengan tokoh masyarakat, tokoh agama, organisasi sosial dan kemasyarakatan.
- h) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi penyelenggaraan peringatan hari – hari besar nasional, dan
- i) Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol.

Bagan 4.2 Struktur Organisasi

Bagian Humas Dan Protokol



4.2. Gambaran Umum Program Bulaga

Kondisi geografis Kabupaten Jombang dengan rata-rata jarak ke pusat kota 15 KM, panjangnya rantai birokrasi dalam kepengurusan berkas administrasi, ditambah dengan kabupaten Jombang belum memiliki mall pelayanan publik yang stasioner menjadi penyebab masyarakat kurang proaktif dalam mengurus berbagai berkas administrasi yang perlu dimiliki seorang warga negara. Berbagai upaya dan sosialisasi telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Jombang untuk membuat masyarakat sadar akan pentingnya hal tersebut, namun dirasa masih kurang efektif.

Melihat kondisi tersebut, digagaslah sebuah terobosan Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga), sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

Tabel 4.1. Bentuk Pelayanan di Program Bulaga

No	Nama	Bentuk pelayanan
1.	Dispenduk Capil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pembuatan akta lahir 2. Pelayanan perekaman dan pembuatan KTP dan KK 3. Pelayanan akta kematian
2.	Dinas Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi pelayanan lanjut usia, PKH, TKSK, TAGANA 2. Konsultasi dan pendampingan bagi Penyandang 3. Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) 4. Pelayanan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial
4.	Dinas Kesehatan Rsud Jombang Rsud Ploso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan gratis 2. Konsultasi gizi dan tumbuh kembang anak 3. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Konsultasi ibu hamil 5. Sosialisasi izin kesehatan dan pendaftaran online RSUD
5.	Dinas Ppkb Dan Pppa	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan klinik KB dan konsultasi keluarga berencana 2. Konsultasi pengasuhan anak (parenting) ,remaja dan lansia 3. Konsultasi terkait pencegahan penanganan dan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak 4. Molin (Mobil Keliling) pemutaran film untuk parenting, trafficking
6.	Pmi	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan donor darah
7.	Dinas Ketenagakerjaan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning) 2. Sharing Program Pemagangan 3. Konsultasi ketenagakerjaan luar negeri
8.	Bag. Administrasi Kesra/Kemenag	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi pendaftaran haji 2. Pendataan guru ngaji, huffadz (penghafal al quran),TPQ 3. Pelayanan sertifikat masjid /musholla 4. Pelayanan pendaftaran nikah
9.	Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan perijinan OSS (SIUP, TDP), Rekomendasi penelitian 2. Sosialisasi terkait perijinan OSS
10.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	<ul style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Bumdes,DD,A DD Lembaga Desa
11.	Samsat Polres Jombang	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan
12.	Satlantas Polres Jombang	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan perpanjangan SIM
13.	Bpjs Kesehatan Dan Bpjs Ketenagakerjaan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pendaftaran peserta BPJS Kesehatan 2. Pelayanan pendaftaran peserta BPJS Ketenagakerjaan 3. Konsultasi dan informasi terkait BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan
14.	Bapenda	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan perubahan SPPT untuk tahun 2020 2. Pelayanan pembayaran pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 3. Pelayanan pembayaran pajak daerah 4. Konsultasi terkait pajak
15.	Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan perijinan pendirian koperasi 2. Konsultasi terkait dengan UMKM

14.	Dinas Perikanan Dan Ketahanan Pangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi penganekaragaman konsumsi pangan 2. Konsultasi terkait penyakit pada bidang perikanan 3. Sosialisasi KRPL melalui Hidroponik 4. Beras Murah dari TTI (Toko Tani Indonesia)
15.	Dinas Peternakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan hewan terpadu 2. Pelayanan peningkatan gizi dengan mengkonsumsi telur
16.	Dinas Pertanian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan Informasi Pertanian 2. Stand inovasi dan teknologi pertanian 3. Stand usulan bantuan sarana dan prasarana pertanian 4. Pameran produk pertanian dari hulu hilir
17.	Dinas Lingkungan Hidup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi Bank Sampah 2. Pelayanan sosialisasi terkait RTH 3. Pelayanan rekomendasi izin lingkungan 4. Pelayanan penebangan pohon tepi jalan
18.	Pdam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi sambung baru 2. Pelayanan gangguan
19.	Badan Pertahanan Nasional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan pelayanan terkait PTSL dan pelayanan lainnya 2. Pelayanan pengecekan sertifikat 3. Pelayanan Roya atau penghapusan Hak Tanggungan
20	Pt. Taspen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan pelayanan terkait TASPEN
21.	Pt. Jasa Raharja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan pelayanan terkait JASA RAHARJA
22.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitasi PIRT 2. Pelayanan TERA ulang 3. Konsultasi pemasaran IKM
23.	Bank Jombang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi dan Pelayanan Produk Bank Jombang
24.	Bank Jatim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Produk Bank Jatim
25	Kpp Pratama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi pajak khususnya pada UMKM , ADD, DD ,dan Karyawan 2. Pelayanan terkait perpajakan (Pembuatan NPWP dan ID Billing)
26.	Dinas Pupr	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi tata ruang 2. Pelayanan terkait KRK ,IMB, rekom teknis tata bangunan 3. Sosialisasi terkait informasi Infrastrukur jalan dan sumber daya air
27.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pendaftaran kartu anggota perpustakaan

		2. Sosialisasi perpustakaan digital E-Pusda 3. Pelayanan Perusling
--	--	-----------------------------------------------------------------------

(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Jombang)

Kelebihan dari Bulaga ini, selain memberikan kemudahan akses dan mendekatkan layanan publik ke masyarakat, juga menunjukkan cepatnya proses layanan karena semua permohonan layanan yang diajukan harus selesai pada hari itu juga. Sebagai contoh bagi pasangan yang baru melaksanakan prosesi akad nikah di lokasi Bulaga, langsung menerima Ktp yang sudah tertulis status menikah serta Kartu Keluarga yang telah disesuaikan.

Program Bulaga ini dilaksanakan pertama kali pada tanggal 3 Oktober 2019 di desa Kudubanjari Kecamatan Kudu, Ploso dan Ngusikan. Program yang kedua dilaksanakan pada tanggal 22 November 2019 di kecamatan Diwek, Ngoro, dan Gudo. Ketiga dilaksanakan pada tanggal 19 Februari 2020 di kecamatan Perak dan Bandar Kedungmulyo.

Dalam penyebaran informasinya, humas dan protokol Pemkab Jombang menggunakan media radio dan ledeng. Radio merupakan media lokal milik pemerintah jombang yaitu, Radio Suara Pendidikan Jombang (90.2 Fm), Suara Jombang (104.1 Fm). Ledeng merupakan mobil kominfo yang bertugas mengelilingi desa yang akan dilaksanakan program Bulaga dengan menginformasikan bahwa di desa tersebut akan diadakan program Bulaga. Selain itu penyebaran informasinya juga menggunakan media sosial, tidak bisa dipungkiri bahwa untuk saat ini media sosial sebagai alat penyebaran

informasi memiliki pengaruh yang sangat besar dan jangkauan yang sangat luas.

Gambar 4.2. Logo Program Bulaga



(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Kabupaten Jombang)

1. **BARU** : Belum pernah dilakukan oleh pemerintah daerah lainnya.
2. **UNIK** : Kolaborasi berbagai stakeholder pemberi layanan publik dalam waktu dan tempat yang sama Dilaksanakan 2 bulan sekali dimana pelayanan dalam 1 hari tersebut harus tuntas Bupati dan Wakil Bupati berkantor di desa selama 1 hari.
3. **LANGSUNG** : Masyarakat dapat langsung memilih / menuju layanan publik yang dibutuhkan
4. **AKSES** : Mendekatkan akses layanan bagi masyarakat di pelosok pedesaan dalam memperoleh pelayanan publik
5. **GRATIS** : Seluruh pelayanan yang ada pada kegiatan Bulaga tidak dipungut biaya
6. **ASPIRATIF** : Masyarakat bisa langsung menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah kabupaten.

Gambar 4.3 Pelaksanaan Bulaga

(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemkab Jombang)

Gambar 4.4 Pelaksanaan Bulaga

(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemkab Jombang)

Gambar 4.5 Pelaksanaan Bulaga

(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemkab Jombang)

Gambar 4.6 Pelaksanaan Bulaga

(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemkab Jombang)

Bulaga mendapat sambutan positif dari masyarakat, dibuktikan dengan meningkatnya capaian Ikm (indeks kepuasan masyarakat) pada tahun 2019 yang menunjukkan angka sebesar 83,16 (naik 1,03 dibanding tahun 2018). Oleh karena itu, pemerintah kabupaten Jombang berkomitmen untuk melanjutkan inovasi ini dengan memasukkan Bulaga sebagai agenda prioritas dalam RKPD 2021, sehingga dapat dilaksanakan berkelanjutan.¹

Program ini terbukti efektif dan efisien, karena hadirnya Bulaga membuat masyarakat dapat mengakses layanan lebih dekat dan cepat, memilih layanan apa saja yang dibutuhkan, memperoleh layanan secara

¹ Wawancara R. Muh Satria A.W, Kepala Sub Bagian Protokol, 9 Juli 2020.

gratis, serta mendapatkan ruang untuk menyampaikan aspirasinya secara langsung kepada Bupati dan Wakil Bupati. Dengan tema Mengalirkan Pelayanan Publik, Menumbuhkan Kepuasan Masyarakat, kegiatan Bulaga memiliki tujuan :

1. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kolaboratif. Hal ini dimaksudkan bahwa Bulaga melibatkan Pemerintah Kabupaten Jombang dengan segenap Perangkat daerah, Instansi vertikal pemerintah pemberi layanan publik, ditambah BUMD/BUMN pemberi layanan publik, dengan total terdapat 35 Instansi berkolaborasi memberikan pelayanan.
2. Memberikan model pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kegiatan Bulaga dirasa lebih efektif dan efisien dari segi waktu penyelesaian. Dengan adanya pemberi layanan berada pada satu tempat, masyarakat dapat langsung memilih layanan apa yang dibutuhkan, sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat.
3. Optimalisasi pelayanan prima dalam bidang Birokrasi. Dengan adanya Bulaga masyarakat penerima layanan dapat menerima manfaat secara tuntas, dalam artian segala macam pelayanan yang dibutuhkan bisa terselesaikan pada hari itu juga.
4. Sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat. Kegiatan Bulaga dirasa lebih efektif bagi pemberi layanan untuk menyampaikan informasi penting dari masing-masing pemberi layanan, dikarenakan mayoritas masyarakat penerima layanan dari 2

kecamatan yang ditunjuk hadir pada kegiatan Bulaga.

5. Menjadi sarana penghubung aspirasi masyarakat. Dengan adanya Bulaga masyarakat dapat bertatap muka dengan Bupati dan Wakil Bupati secara langsung, sehingga masukan stakeholders pemerintah dan keluhan masyarakat penerima layanan, dapat didengar sebagai bahan masukan pengambilan kebijakan Pemerintah Kabupaten Jombang

Inovasi Bulaga selaras dengan kategori tata kelola pemerintahan, karena model pemberian pelayanan publik secara serentak dari berbagai instansi pemerintah. Kegiatan ini merupakan bentuk kolaborasi, sinergitas dan orkestrasi yang baik, dimana konduktornya adalah Bupati dan Wakil Bupati secara langsung. Bulaga mampu menjadi pola pemberian layanan publik yang efektif dan efisien. Pola ini penting untuk mendekatkan dan mempercepat berbagai layanan kebutuhan meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, guna menyempurnakan tata kelola pemerintahan yang saat ini sedang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan terpadu sangat dibutuhkan masyarakat. Layanan yang menjadi kewenangan dari masing-masing OPD dan stakeholder untuk dapat diakses dalam waktu yang bersamaan, pelayanan mobile yang dipusatkan/ditempatkan di desa pada waktu tertentu baik layanan kependudukan, kesehatan, pertanian, perbankan, dan umum lainnya termasuk

layanan yang disediakan oleh instansi vertikal di daerah sudah begitu dinantikan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, Bulaga dianggap sebagai salah satu langkah mensinergikan sekaligus mengalirkan pelayanan publik agar lebih dekat kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik dari berbagai instansi pemerintah yang ada. Oleh karena itu sejak tahun 2019 digagaslah sebuah inovasi ini dan hasilnya Bulaga mampu meningkatkan angka IKM di tahun 2019 menjadi 83,16 (naik 1,03 dibanding tahun 2018).

Tabel 4.2 Evaluasi Hasil Program Bulaga Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kinerja Unsur
1.	Persyaratan	78,12	Baik
2.	Prosedur	76,53	Baik
3.	Waktu	70,06	Kurang Baik
4.	Biaya / Tarif	95,35	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	76,18	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	76,92	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	78,82	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	75,39	Kurang Baik
9.	Penanganan Pengaduan	92,15	Sangat Baik

(Sumber : dokumen humas dan protokol Kabupaten Jombang)

Indikator yang digunakan pada evaluasi Bulaga adalah unsur pelayanan dalam IKM, yaitu:

1. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan

2. Prosedur, tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan
3. Waktu, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan
4. Biaya/tarif, biaya yang dikenakan kepada penerima layanan
5. Produk spesifikasi layanan, hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana
7. Perilaku pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Sarana dan prasarana, sesuatu yang dipakai sebagai alat yang dipakai untuk mencapai tujuan pelayanan
9. Penanganan pengaduan, tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut

Dalam peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jombang dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan maka untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Bulaga murni diinisiasi oleh Bupati dan Wakil Bupati Jombang dan belum pernah dilaksanakan oleh pemerintah daerah lain. Kegiatan yang hampir sama pernah dilakukan oleh Bupati Bojonegoro, yakni blusukan untuk serap aspirasi masyarakat menggunakan motor ke seluruh penjuru desa di

Bojonegoro. Hal tersebut berbeda dengan Bulaga, pada kegiatan ini tidak hanya blusukan, tetapi juga membawa serta layanan publik ke seluruh penjuru desa. Kegiatan ini dilaksanakan berpindah-pindah lokasi tiap 2 bulan sekali. Lokasi yang dipergunakan untuk pelaksanaan harus memenuhi kriteria luas area yang cukup serta memiliki kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh masyarakat dari 2 kecamatan yang telah ditentukan cakupannya.

Sampai dengan tahun 2020, kegiatan Bulaga belum pernah dilaksanakan oleh pemerintah daerah lain. Namun demikian, inovasi ini berpotensi untuk diterapkan dan diadaptasi. Fasilitas sarana dan prasarana sederhana di lokasi tempat pelaksanaan, bukan suatu alasan kegiatan ini untuk tidak dapat berjalan dengan baik. Kunci dari keberhasilan kegiatan Bulaga ini adalah adanya kolaborasi dan komitmen mulai dari pemangku kebijakan dalam hal ini Bupati dan Wakil Bupati, stakeholder terkait, kecamatan, pemerintah desa, serta organisasi/lembaga kemasyarakatan. Dengan demikian, tujuan pemerintah kabupaten Jombang untuk mendekatkan dan mempercepat berbagai layanan kebutuhan masyarakat dapat berjalan efektif dan berkesinambungan.

Bulaga dialokasikan pada anggaran kegiatan Fasilitasi dan Koordinasi dengan tokoh-tokoh masyarakat, pimpinan/anggota organisasi sosial dan kemasyarakatan serta Pejabat negara/Departemen/Lembaga Non Pemerintah Non Departemen/Luar Negeri sebesar Rp 1.219.334.000,00. SDM terdiri dari 35 stakeholder pemberi layanan, pemerintah kabupaten, pemerintah desa, kecamatan, organisasi/lembaga kemasyarakatan, dengan total terdapat 75

jenis pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat. Sarana prasarana menyangkut lokasi kegiatan, stand, sarana kenyamanan masyarakat pemohon (kursi, meja dll), dan sambungan internet.

Bulaga bermula dari gagasan mendekatkan layanan publik pada masyarakat. Lalu ditindak lanjuti dengan menawarkan kepada OPD dan instansi pemberi layanan publik, mana saja layanan publik yang bisa dibawa hingga ke pelosok desa. Komitmen tersebut diwujudkan dalam bentuk keputusan Bupati dan berlangsung hingga saat ini adalah :

1. Aspek Sosial, Bulaga membantu masyarakat untuk memperoleh layanan publik yang lokasinya.
2. Terjangkau serta dapat meningkatkan interaksi antara pemerintah daerah/kepala daerah dengan masyarakat.
3. Aspek Ekonomi, Bulaga mampu menekan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, karena masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke pusat kota.
4. Aspek Lingkungan, Bulaga menjadi media sosialisasi yang tepat bagi Dinas Lingkungan Hidup terkait pelestarian alam dan pengelolaan sampah yang tepat oleh masyarakat.

Pemangku kepentingan yang terlibat dalam kegiatan Bulaga meliputi:

1. Bupati dan Wakil Bupati sebagai pemangku kebijakan program kegiatan sesuai dengan visi dan misinya.

2. Sekretaris daerah, perangkat daerah, instansi vertikal pemerintah dan BUMD/BUMN sebagai supporting dalam pelaksanaan kegiatan yaitu dengan berkolaborasi untuk memberikan pelayanan,
3. Pemerintah desa dan kecamatan sebagai promotor dengan memberikan pemahaman kepada warga terhadap program yang dilakukan pemerintah Kabupaten Jombang serta menyediakan lokasi dan sarpras kegiatan.
4. Organisasi masyarakat dan kader (PKK, Muslimat, Fatayat, Muhammadiyah, Aisyiyah, dll), Tokoh agama, Tokoh masyarakat yang ada di Kabupaten Jombang sebagai penyambung lidah sekaligus turut berpartisipasi dalam kegiatan

Selama ini Bulaga dilaksanakan 2 bulan sekali dengan pelayanan 1 hari selesai, namun dikarenakan antusias masyarakat begitu kuat, maka kedepannya Pemerintah Kabupaten Jombang perlu mempertimbangkan pelaksanaan Bulaga dilakukan 3 bulan sekali dengan masa pelayanan 2-3 hari agar pemberi layanan bisa lebih efektif dan maksimal dalam melayani masyarakat.

Selain itu, diperlukan kolaborasi, dukungan dan komitmen dari semua stakeholders sebagai penguat dan penghubung informasi kepada masyarakat guna merealisasikan pelayanan publik ke pelosok wilayah, sejalan dengan tata kelola pemerintahan di Kabupaten Jombang yang semakin membaik.

4.3 Profil Informan

- a. Nama : R. Muh Satria A W, SIP, MKP
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 10 November 1986
Jenis Kelamin : Laki - laki
Jabatan : Kasubag Protokol Pemkab Jombang
- b. Nama : Radi
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 1 Maret 1955
Jenis Kelamin : Laki - laki
Jabatan : Perangkat Desa Sukorejo
Alamat : Ds. Sukorejo. Kec Perak
- c. Nama : Kasdu
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 20 Agustus 1976
Jenis Kelamin : Laki - laki
Jabatan : Masyarakat Desa
Alamat : Ds. Sukorejo. Kec Perak
- d. Nama : Jaitunah
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 3 Januari 1936
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Masyarakat Desa
Alamat : Ds. Sukorejo. Kec Perak
- e. Nama : Samari
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 30 April 1971
Jenis Kelamin : Laki - laki

- Jabatan : Sekretaris Desa
Alamat : Ds. Kudubanjara. Kec Kudu
- f. Nama : Sutikno
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 14 Mei 1941
Jenis Kelamin : Laki - laki
Jabatan : Masyarakat Desa
Alamat : Ds. Kudubanjara. Kec Kudu
- g. Nama : Ade Prasetyo
Tempat, tanggal lahir : Lumajang, 10 April 2021
Jenis Kelamin : Laki - laki
Jabatan : Masyarakat Desa
Alamat : Ds. Gudo. Kec Gudo
- h. Nama : Daniel Prasetyo
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 21 Juni 1997
Jenis Kelamin : Laki - laki
Jabatan : Masyarakat Desa
Alamat : Ds. Ngoro. Kec Ngoro
- i. Nama : Nh Sorandri Tahir
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 9 April 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Masyarakat Desa
Alamat : Ds. Ngoro. Kec Ngoro

4.4 Pembahasan

Instansi yang berperan sebagai *boundary spanning* harus mampu mengaitkan antara instansi dengan organisasi dan lingkungan eksternalnya. Menurut Grunig & Hunt *boundary spanning* adalah fokus pada aktivitas humas yang membantu manajemen mengelola komunikasi untuk mendukung interaksi antara organisasi atau instansi dengan publiknya. Teori sistem menganggap bahwa aktivitas organisasi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Sebaliknya, tindakan publik sebagai respons terhadap terhadap aktivitas organisasi juga menimbulkan konsekuensi tertentu bagi organisasi. Konsekuensi ini disebut sebagai "*reciprocal consequences*", yaitu munculnya masalah yang muncul, organisasi menumbuhkan subsistem humas yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik. Pendekatan teori sistem dalam kajian humas sebagai berikut:

4.4.1 Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Jombang

Lembaga pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat serta daya saing daerah dengan memperhatikan demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Setiap lembaga pemerintahan diharapkan mempunyai suatu hubungan yang baik dan harmonis dengan masyarakat agar mewujudkan fungsi dan peran lembaga pemerintah tersebut. Setiap daerah memiliki kebijakan masing – masing sesuai dengan program yang disusun kepala daerah, termasuk salah satu kabupaten Jombang. Pada periode ini, Kabupaten Jombang dipimpin oleh pasangan Bupati dan Wakil Bupati yang terpilih 2018 – 2023 yaitu pasangan Hj. Munjidah Wahab dan Sumrambah yang dilantik pada tanggal 24 September 2018. Pasangan ini memiliki program pemerintah yang bernama Bulaga (Bupati Melayani Warga).

a. Visi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

“Bersama mewujudkan Jombang yang berkarakter dan berdaya saing”

b. Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

1. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan profesional.
2. Mewujudkan masyarakat yang berkualitas, religius dan berbudaya.
3. Meningkatkan daya saung perekonomian daerah berbasis kerakyatan, potensi unggulan lokal industri

c. Dengan tema Dengan tema Mengalirkan Pelayanan Publik, Menumbuhkan Kepuasan Masyarakat, kegiatan Bulaga memiliki tujuan yaitu :

1. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kolaboratif. Hal ini dimaksudkan bahwa Bulaga melibatkan Pemerintah Kabupaten Jombang dengan segenap Perangkat daerah, Instansi vertikal pemerintah pemberi layanan publik, ditambah BUMD/BUMN pemberi layanan publik, dengan total terdapat 35 Instansi berkolaborasi memberikan pelayanan.
2. Memberikan model pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kegiatan Bulaga dirasa lebih efektif dan efisien dari segi waktu penyelesaian. Dengan adanya pemberi layanan berada pada satu tempat, masyarakat dapat langsung memilih layanan apa yang dibutuhkan, sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat.
3. Optimalisasi pelayanan prima dalam bidang Birokrasi. Dengan adanya Bulaga masyarakat penerima layanan dapat menerima manfaat secara tuntas, dalam artian segala macam pelayanan yang dibutuhkan bisa terselesaikan pada hari itu juga.
4. Sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat. Kegiatan Bulaga dirasa lebih efektif bagi pemberi layanan untuk menyampaikan informasi penting dari masing-masing pemberi layanan, dikarenakan mayoritas masyarakat penerima layanan dari 2 kecamatan yang

ditunjuk hadir pada kegiatan Bulaga.

5. Menjadi sarana penghubung aspirasi masyarakat. Dengan adanya Bulaga masyarakat dapat bertatap muka dengan Bupati dan Wakil Bupati secara langsung, sehingga masukan stakeholders pemerintah dan keluhan masyarakat penerima layanan, dapat didengar sebagai bahan masukan pengambilan kebijakan Pemerintah Kabupaten Jombang

4.4.2. Produksi

Untuk mewujudkan visi dan misi Pemkab Jombang dan melihat kondisi geografis Kabupaten Jombang dengan rata-rata jarak ke pusat kota 15 Km, panjangnya rantai birokrasi dalam kepengurusan berkas administrasi, ditambah dengan kabupaten Jombang belum memiliki mall pelayanan publik yang stasioner, menjadi penyebab masyarakat kurang proaktif dalam mengurus berbagai berkas administrasi yang perlu dimiliki seorang warga negara. Berbagai upaya dan sosialisasi telah dilakukan pemerintah kabupaten Jombang untuk membuat masyarakat sadar akan pentingnya hal tersebut, namun dirasa masih kurang efektif.

Melihat kondisi tersebut, digagaslah sebuah terobosan Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga), sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada

salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

Dengan meningkatkan pelayanan publik, humas dan protokol Pemkab Jombang mempunyai inovasi terkait program pelayanan publik, seperti halnya yang disampaikan oleh Kasubag Protokol Pemkab Jombang, yakni :

“Kita membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik sesuai dengan visi misi Bupati dan Wakil Bupati yang bernama Bulaga”. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020)

Ungkapan diatas, secara lugas menyatakan bahwa program Bulaga merupakan sebuah sinergi, dimana berbagai pelayanan publik. Dibandingkan dengan pelayanan publik lain yang perurusan, tetapi Bulaga tidak memberikan pelayanan yang khusus tetapi mensinergikan semua pelayanan. Bulaga bisa di ibaratkan sebagai wadah berbagai pelayanan publik dalam misi yang sama. Bulaga juga disebut program menjemput bola, maksudnya adalah masyarakat tidak perlu datang ke kabupaten untuk mengurus pelayanan publik tetapi pelayanan tersebut yang datang ke masyarakat.

Humas dan protokol Pemkab Jombang menyusun rangkain program Bulaga yang masuk pada Visi Misi Bupati dan Wakil Bupati yang dituangkan dalam bentuk event atau sebuah program pelayanan publik.

“Kita menerjemahkan dari visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati dan kita menawarkan pelayanan ini kepada beliau dan menyetujuinya, ini benar – benar tumbuh dari inisiatif beliau sendiri. Humas dan protokol hanya mengemasnya dalam sebuah acara atau event”. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020).

Dalam Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Jombang dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan maka untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap unit pelayanan harus memiliki standar pelayanan publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kemampuan humas dan protokol Pemkab Jombang melalui program Bulaga ini merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Jombang, karena Ikm (Indeks kepuasan masyarakat). Ikm pada tahun 2017 dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Indeks evaluasi melalui ini didapatkan dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya atau tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan pengaduan.

“Strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik ya melalui program Bulaga ini. kita selalu membikin trending bulaga melalui singkatan yaitu

B – baru. U – unik. L – langsung. A – akses, G – gratis, dan A – aspiratif’. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020).

Bulaga melalui singkatan yaitu B – baru yang belum dilakukan oleh kabupaten atau kota yang lain, U – unik artinya ada kolaborasi berbagai stakeholder dalam waktu dan tempat yang sama, L – langsung artinya masyarakat dapat langsung memilih pelayanan yang diinginkan, A – akses artinya mendekatkan pelayanan publik dari pusat kota ke suatu wilayah, G – gratis artinya saat bulaga tidak dipungut biaya, dan A – aspiratif artinya masyarakat bisa langsung komunikasi dengan bupati sehingga feedback yang diberikan secara langsung.

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas, bahwa untuk membangun *good governance* bukan hanya mitos tetapi dapat menjadi sebuah kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam membangun hubungan dengan publik karena ketidakpuasan atau ketidakpercayaan pelayanan publik terhadap pemerintah akan membahayakan terhadap citra pemerintah.

Pelayanan prima berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga adalah untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut juga membuat masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau

diperhatikan dengan baik. Program Bulaga ini dilaksanakan pada tanggal 3 Oktober 2019 di Kecamatan Ploso, Kudu, dan Ngusikan. Program yang kedua dilaksanakan pada tanggal 22 November 2019 dikecamatan Diwek, Ngoro, dan Gudo. Ketiga dilaksanakan pada tanggal 19 Februari 2020 di kecamatan Perak dan Bandar Kedungmulyo.

“Kenapa alasannya diadakan pertama kali di Kudu, karena Kecamatan Kudu dan Ngusikan jaraknya lumayan dari Kabupaten Jombang dan kesiapan desanya. Untuk kedua dilaksanakan di Kecamatan Gudo karena tempat yang luas, kesiapan desanya, untuk jaraknya ke Pemkab lumayan dekat dibandingkan dengan Kecamatan Wonosalam. Kita tidak memilih di Wonosalam karena tempat yang lumayan kurang strategis karena kondisi tempat yang miring seperti itu dan desanya yang kurang siap. Untuk yang ketiga di Desa Sukorejo Kecamatan Perak sudah ada komitmen sejak awal, letak yang strategis dan desanya yang siap”. (Wawancara Kasubag Protokol, 22 Juli 2020).

Untuk menentukan pemilihan tempat, yaitu memusatkan pelayanan di desa atau di kecamatan ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan. Faktor ini yaitu kondisi geografis desa, dimana transportasi dan komunikasi mudah dilakukan sehingga warga mudah untuk mengaksesnya. Selain itu kesiapan desa dan komitmen desa yang akan digunakan sebagai tempat pelaksanaan juga sangat penting untuk menunjang keberhasilan dari sebuah program.

Bulaga mampu menjadi pola pemberian layanan publik yang efektif dan efisien. Pola ini penting untuk mendekatkan dan mempercepat berbagai layanan kebutuhan meningkatkan kepuasan

masyarakat atas pelayanan publik, dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, guna menyempurnakan tata kelola pemerintahan yang saat ini sedang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.

Hal ini dapat dibuktikan oleh humas dan protokol Pemkab pada Ikm 2019, yaitu :

“Jadi kita berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ikm pada tahun 2017 itu masih masih dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Tapi dengan adanya program bulaga ini ditahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 \pm 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Jadi adanya program bulaga ini memberikan dampak kuantitatif dan kualitatif, data ilmiahnya sudah dibuktikan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm)”. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020)

Berdasarkan paragraf diatas, bahwa program Bulaga mampu meningkatkan pelayanan publik yang terbukti pada meningkatnya Ikm tahun 2018 – 2019. Meningkatnya Ikm pada tahun 2018 – 2019 di lihat pada indikator pada evaluasi program Bulaga meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya atau tarif, produk spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasaranan, dan penanganan pengaduan.

Tabel 4.3 Indikator Evaluasi Program Bulaga

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kinerja Unsur
1	Persyaratan	78,12	Baik

2	Prosedur	76,53	Baik
3	Waktu	70,06	Kurang Baik
4	Biaya / Tarif	95,35	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76,18	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	76,92	Baik
7	Perilaku Pelaksana	78,82	Baik
8	Sarana dan Prasarana	75,39	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	92,15	Sangat Baik

(Sumber : dokumen humas dan protokol Pemkab Jombang)

Program Bulaga dilaksanakan hanya satu hari, tetapi masyarakat butuh pelayanan setiap hari. Tujuan dari bulaga ini dikemas dengan substansial tidak hanya di bayangan saja, tetapi masyarakat puas terhadap pelayanan publik benar dari hatinya tidak ada paksaan atau settingan. Program Bulaga ini berdampak pada citra pemerintah kabupaten jombang serius dalam memberikan pelayanan dalam mengalirkan dari kabupaten kesuatu wilayah.

Respons dari perangkat desa dalam waktu pelaksanaan satu hari masih kurang, karena masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari.

Hal ini seperti yang dinyatakan oleh :

“Pelayanannya memang bagus, tetapi kalau hanya dalam waktu satu hari ya masih kurang, karena banyak keperluan yang harus diselesaikan di desa ini”.
(Wawancara Sekretaris Desa Bpk Samari, 10 Juli 2020)

Dalam hal membicarakan tentang pelayanan publik, setiap hari orang membutuhkan pelayanan publik. Program Bulaga yang hanya

dilaksanakan pada satu hari memang dirasa kurang efektif dan efisien, tetapi jika dikatakan substansial bisa jadi substansial dan jika signifikan atau tidak bisa dikatakan tidak jika dilihat yang membutuhkan 360 hari dalam waktu pelayanan publik. Namun Bulaga dalam satu hari mampu berdampak pada citra Pemkab Jombang yang serius dalam memberikan pelayanan publik, karena memudahkan masyarakat tidak perlu datang ke kota.

“Memang kita hanya mengadakan hanya satu hari karena kita tidak mungkin fokus pada program tersebut, banyak yang kita kerjakan dan masih banyak pelayanan dan tugas – tugas lain yang harus dikerjakan. Selain itu anggaran yang dikeluarkan pada program tersebut memang cukup besar dan perlu kita pertimbangkan jika program tersebut di laksanakan beberapa hari maka anggarannya bisa saja 2x lipat. Anggaran yang kita punya juga tidak untuk 1 program saja tetapi juga untuk program lain misalnya peringatan hari besar yang harus kita laksanakan”.
(Wawancara Kasubag Protokol, 22 Juli 2020)

Dengan cara seperti itu, maka efektivitas dan efisiensi dapat dengan mudah diperbaiki, energi yang selama ini banyak dihabiskan oleh warga dalam proses pelayanan akan lebih hemat dengan Bulaga yang datang langsung ke daerah tanpa perlu adanya datang ke kota maka semua urusan dapat diselesaikan. Hal tersebut membuat birokrasi pemerintah secara vertikal dan horizontal menjadi lebih pendek sehingga efisiensi dan efektivitas pemerintah dalam proses pelayanan dapat ditingkatkan lagi.

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan

kepercayaan dari masyarakat luas, bahwa untuk membangun *good governance* bukan hanya mitos tetapi dapat menjadi sebuah kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam membangun hubungan dengan publik karena ketidakpuasan atau ketidakpercayaan pelayanan publik terhadap pemerintah akan membahayakan terhadap citra pemerintah.

Program Bulaga mendapatkan respon yang positif terhadap pemerintah kabupaten terkait dengan pelayanan publik, seperti yang halnya yang dinyatakan oleh masyarakat yakni :

“Program Bulaga memang program pelayanan yang baik dengan sistem memboyong semua pelayanan yang ada di kota dibawa ke desa – desa yang memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan, kita tidak perlu jauh – jauh ke kota untuk mengurus misalnya ktp, kk, sim, bpjs, dll. Selain pelayanan, dalam pelaksanaan program bulaga bisa menyampaikan aspirasi masyarakat kepada Bupati dan Wakil Bupati” . (Hasil Wawancara dengan perangkat Desa Sukorejo Kecamatan Perak dan desa Kudubanjar Kecamatan Kudu)

Tahun 2021 Bupati dan Wakil Bupati mencanangkan pembangunan mall pelayanan publik. Mall pelayanan publik yang memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Program Bulaga membuat Pemkab Jombang berfikir bahwa perlu adanya mall pelayanan publik yang stasioner, namun program seperti Bulaga juga penting untuk mendekatkan hubungan pemerintah khususnya Bupati dan Wakil Bupati kepada masyarakat. Pelayanan 360 hari dengan memberikan waktu pelayanan satu hari sangat penting

dengan melihat kondisi jarak desa ke kota dan perlu adanya penyerapan aspirasi masyarakat ke Pemerintah Daerah (Pemda).

4.4.3. Manajemen

Dalam mencapai program pemerintah, keberhasilan tersebut tidak bisa dicapai berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja. Dalam mempengaruhi serta membujuk sasaran yang akan dituju, humas dan protokol harus menciptakan kondisi yang kondusif dan mengembangkan tanggung jawab partisipasi antara Organisasi Perangkat Daerah (Opd) dan masyarakat sebagai sasaran untuk mewujudkan tujuan bersama.

Dalam buku Ahmad Adnanputra, M.A., M.S, mengatakan bahwa strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen. Manajemen memilih unsur perencanaan dan unsur pengorganisasian (*organizing*), strukturisasi, kepegawaian (*staffing*), pengarahan (*directing*) dan pengendalian (*controlling*) agar tujuan bersama dapat tercapai dengan baik, serta tidak terjadi penyimpangan dari rencana semula.

“Sebelum program ini dilaksanakan, kita mengadakan rapat dengan Bupati dan Wakil Bupati beserta Opd terkait dengan program Bulaga, mulai dari konsep acara, pelaksanaan, dan tujuan diadakannya program tersebut”. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020)

Tabel 4.3 Rapat Persiapan Program Bulaga

No	Tanggal	Keterangan
1.	25 September 2019	Rapat pemaparan program Bulaga bersama Bupati, Wakil Bupati, Opd, dan Dinas terkait diruang swagata
2.	03 Oktober 2019	Pelaksanaan program Bulaga pertama kali di balai Desa Kudubanjari (Kec Kudu, Ngusikan, Kabuh)
3.	11 November 2019	Rapat pemaparan program Bulaga bersama Bupati, Wakil Bupati, Opd, dan Dinas terkait diruang swagata
4.	22 November 2019	Pelaksanaan prpgram Bulaga Kedua di balai Desa Blimbing (Kec Diwek, Gudo, Ngoro)
5.	31 Januari 2020	Rapat pemaparan program Bulaga bersama Bupati, Wakil Bupati, Opd, dan Dinas terkait diruang swagata
6.	13 Februari 2020	Rapat pemaparan program Bulaga bersama Bupati, Wakil Bupati, Opd, dan Dinas terkait diruang swagata
7.	17 Februari 2020	Rapat pemaparan teknis pengamanan acara parkir dengan Dishub, Satpol Pp, Polsek dan Danramil
8.	19 Februari 2020	Pelaksanaan Program Bulaga di balai Desa Sukorejo (Kec, Perak dan Bandar Kedungmulyo)

(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemkab Jombang)

Tahapan fungsi manajemen, tahap pertama adalah menetapkan tujuan (objektif) yang akan diraih, posisi tertentu atau dimensi yang ingin dicapai dengan perencanaan (*statement of organization destination*) yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak – pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi yang bersangkutan. Kemudian strategi “apa dan bagaimana” yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau lembaga, dan program kerja (*action plan*) yang merupakan suatu strategi yang

“dijabarkan” dalam langkah – langkah yang telah dijadwalkan (rencana semula). Terakhir yang paling menentukan adalah unsur *budget* yang sudah dipersiapkan yang merupakan “dana dan daya” yang berfungsi sebagai pendukung khusus untuk terlaksananya strategi program kerja manajemen humas.

Humas bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu “citra yang menguntungkan” (*favorable image*) bagi organisasi atau perusahaan, atau produk barang dan jasa terhadap stakeholdernya sasaran yang terkait yaitu internal dan publik eksternal. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi kegiatan humas semestinya diarahkan pada upaya untuk persepsi para stakeholder, akar sikap tindak dan persepsi mereka. Jika strategi penggarapan berhasil maka akan diperoleh sikap dan tindak persepsi yang menguntungkan dari stakeholder sebagai khalayak sasaran yang akhirnya tercipta suatu opini dan citra yang menguntungkan. Strategi humas dibentuk dua komponen yang saling terkait yaitu :

Tabel 4.4 Strategi Humas

Komponen	Pembentukan Strategi Humas
Komponen sasaran	Satuan atau segmen yang akan digarap
Komponen sarana	Panduan atau bauran sarana untuk menggarap sasaran

(Sumber : manajemen public relations & media komunikasi. Rosady Ruslan, SH, MM)

“Sasaran pada pelaksanaan program bulaga ini adalah semua warga masyarakat mulai dari orang tua, tokoh agama, perangkat desa, sampai dengan anak muda yang sudah ada kepentingan, misalnya mengurus ktp, sim, dll. Untuk sarana yang kita siapakan adalah

pendirian setiap stand untuk masing – masing Dinas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Wawancara Kasubag Protokol, 22 Juli 2020)

Tahap – tahap kegiatan strategi humas pertama, komponen sasaran, umumnya adalah *stakeholder* dan publik yang mempunyai kepentingan yang sama. Sasaran humas dan protokol Pemkab Jombang adalah Opd dan Dinas yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain itu masyarakat juga sasaran yang terpenting sebagai orang yang menerima pelayanan sehingga masyarakat sasaran yang berpengaruh besar demi tercapainya tujuan. Jika masyarakat puas dan percaya terhadap program humas dan protokol Pemkab Jombang maka citra terhadap pemerintah dan khususnya Bupati dan Wakil Bupati akan menjadi positif.

Sasaran umum tersebut secara struktural dan formal yang dipersempit melalui upaya segmentasi yang dilandasi “seberapa jauh sasaran itu menyanggah opini bersama (*common opinion*), potensi polemik, dan pengaruhnya bagi masa depan organisasi, lembaga, nama perusahaan dan produk yang menjadi perhatian sasaran khusus”, sehingga sasaran khusus disini adalah yang disebut publik sasaran (*target public*).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikemukakan bahwa humas merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan tersebut adalah membentuk citra yang positif. Oleh karena itu

diperlukan suatu strategi yang efektif bagi humas agar pembentukan citra yang positif perusahaan dapat tercapai.

Sejatinya program Bulaga tidak lepas dari Salah satu model perencanaan humas adalah apa yang disebut sebagai “model enam langkah”. Model ini sudah diterima secara luas oleh para praktisi humas profesional.

Adapun keenam tahapan yaitu sebagai berikut :

a) Pengenalan situasi

Pengenalan situasi merupakan tumpuan perencanaan secara logis. Maksudnya adalah prosedur penyusunan rencana harus didasarkan pada tujuan. Humas sering kali merupakan suatu kegiatan memecahkan masalah. Antara kegiatan humas dengan kegiatan pemecahan masalah memang terkait erat karena tidak akan mungkin mengatasi persoalan jika tidak memahaminya dahulu.

Pelaksanaan program Bulaga dilatarbelakangi dengan visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati, “visi yang mewujudkan Jombang berkarakter dan berdaya saing. Misi yang mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan profesional, religius dan berbudaya, meningkatkan daya saing perekonomian daerah berbasis kerakyatan, dan potensi meningkatkan industri.

Selain itu birokrasi yang ada di Jombang belum memberikan pelayanan yang terpadu kepada kebutuhan masyarakat, dengan latar belakang tersebut Bupati ingin mengalirkan pelayanan publik yang dibutuhkan lebih dekat kepada masyarakat. Dulu yang sebelumnya banyak pelayanan di pusat kota kemudian dibawa ke wilayah atau daerah sehingga masyarakat tidak jauh – jauh ke kota untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, mulai dari pengurusan Ktp, Sim, pembayaran pajak, dll.

b) Penetapan tujuan

Setiap tujuan organisasi akan mudah dijangkau apabila usaha mencapainya disertai dengan kegiatan – kegiatan humas, baik itu yang dilakukan oleh unit atau departemen humas internal maupun lembaga konsultasi humas eksternal.

Tujuan dilaksanakan program Bulaga untuk meningkatkan Ikm (Indeks Kepuasan Masyarakat) masyarakat Jombang sehingga tidak ada keluhan – keluhan yang belum tertangani yang berakibat dengan citra yang kurang baik terhadap Pemkab Jombang khususnya Bupati dan Wakil Bupati. Selain itu tujuan Bulaga ini dikemas dengan substansial yang tidak hanya dibayangkan saja tetapi masyarakat puas terhadap pelayanan publik.

c) Definisi khalayak

Suatu organisasi tidak mungkin menjangkau semua orang, harus menentukan sebagian yang paling sesuai atau yang paling dibutuhkan. Khalayak atau sasaran dalam program Bulaga ini adalah Opd atau dinas – dinas yang ada di Pemkab Jombang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sasaran yang paling berperan penting adalah masyarakat karena target yang menerima pelayanan dan orang yang berpengaruh besar dalam mensukseskan program.

Dengan jenis dan jumlah khalayak yang lebih terbatas, suatu organisasi akan lebih efisien dalam melakukannya, apalagi jika dikaitkan dengan kelangkaan sumber daya. Sasaran program ini adalah semua masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam pelayanan, seperti perangkat desa, tokoh agama, dll.

d) Media dan teknik – teknik humas

Media sangat berpengaruh dalam penyebaran informasi, media sangat penting untuk tujuan dan jenis khalayak yang akan dituju. Media yang digunakan untuk menyebarkan informasi dengan adanya program bulaga adalah radio, mobil keliling, dan media sosial, penyebaran pamflet dan banner.

e) Peraturan anggaran

Para perencana humas juga harus memperhitungkan media mana yang akan digunakan untuk menjangkau khalayak yang telah dipilih, sesuai dengan keterbatasan anggaran yang ada.

Bulaga dialokasikan pada anggaran kegiatan Fasilitasi dan Koordinasi dengan tokoh-tokoh masyarakat, pimpinan/anggota organisasi sosial dan kemasyarakatan serta Pejabat Negara/ Departemen/ Lembaga non Pemerintah non Departemen/Luar Negeri sebesar Rp 1.219.334.000,00. Sdm terdiri dari 35 stakeholder pemberi layanan, pemerintah kabupaten, pemerintah desa, kecamatan, organisasi/lembaga kemasyarakatan, dengan total terdapat 75 jenis pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat. Sarana prasarana menyangkut lokasi kegiatan, stand, sarana kenyamanan masyarakat pemohon (kursi, meja dll), dan sambungan internet

f) Pengukuran hasil kegiatan humas

Apabila anggaran dapat dipandang sebagai faktor kelima dari perencanaan humas, maka pengukuran hasil merupakan faktor yang keenam, ada tiga hal yang terpenting yaitu :

- Teknik – teknik yang digunakan untuk mengenali situasi sering kali juga dimanfaatkan guna mengevaluasi berbagai hal yang telah dicapai dari kegiatan – kegiatan humas yang telah dilaksanakan. Metode pengumpulan pendapat atau uji sikap metode yang paling lazim digunakan.

Respons dari masyarakat dilihat dari youtube channel dan Ikm sangat senang dan berharap program ini berjalan tidak sekali saja. Respons dari stakeholder sangat antusias, dan berharap program ini terus dilaksanakan. Metode – metode evaluasi hasil biasanya diterapkan pada tahapan perencanaan.

- Metode – metode evaluasi hasil biasanya diterapkan pada tahapan perencanaan. Respons dari masyarakat dan Opd sangat antusias dan berharap program ini terus dilaksanakan. Program Bulaga dilaksanakan dengan satu hari, tetapi masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari, maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan publik dan memaksimalkan Ikm diperlukan banyak point, evaluasi dan trobosan yang lain untuk memaksimalkan pelayanan publik.
- Setiap program humas harus memiliki tujuan pasti. Oleh karena itu diterapkan target - target tertentu, target ini

digunakan sebagai ujung perbandingan atas hasil ril yang telah dicapai.

Dalam sebuah program tidak terlepas dari sebuah perencanaan, karena perencanaan adalah tolak ukur dari suksesnya sebuah program. Perencanaan juga digunakan untuk menetapkan target – target yang akan menjadi tolak ukur atas hasil yang diperoleh, untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan, memilih prioritas – prioritas yang penting dengan menentukan program yang harus dilaksanakan, dan menentukan kesiapan atau kelayakan sebagai upaya dalam mencapai tujuan – tujuan tertentu.

4.4.4. Pemasaran

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh humas dan protokol Pemkab Jombang untuk mempromosikan program Bulaga melalui media. Media merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi ke publik atau masyarakat. Humas pemerintah membutuhkan media dan media juga membutuhkan humas. Kolaborasi keduanya dalam praktik sehari – hari di seluruh dunia tidak terbantahkan lagi.

Media Relations menurut Yosol Iriantara merupakan bagian dari *public relations* eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dan publik untuk mencapai tujuan organisasi. Kalau

dipemerintahkan, organisasi yang dimaksud tentunya adalah instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah.

Dalam pelaksanaan program Bulaga tidak terlepas dengan namanya media, karena media merupakan hal yang penting dalam sebuah penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal ini seperti yang dilakukan oleh humas dan protokol Pemkab Jombang dalam penyampaian informasi program Bulaga melalui :

a. Rapat bersama Opd dan Perangkat Desa

Humas dan Protokol Pemkab Jombang menginformasikan akan dilaksanakan program Bulaga pada H-1 bulan sebelum program dilaksanakan melalui rapat dengan Opd dan perangkat desa. Selain humas dan protokol menyampaikan informasi, perangkat desa juga menginformasikan kepada masyarakat H – 1 minggu sebelum pelaksanaan program melalui rapat Rt/Rw. Seperti halnya yang dinyatakan oleh :

“Menginformasikan kepada masyarakat bahwa akan diadakan program bulaga kita menyampaikan melalui rapat Rt/rw, pengajian dan melalui undangan”. (Wawancara kepala desa Sukorejo Kecamatan Perak tanggal 9 Juli 2020, dan sekretaris desa Kudubanjari 10 Juli 2020)

Berdasarkan penjelasan diatas terkait dengan penyebaran informasi tersebut masih menggunakan istilah getok tular, dimana menyebarkan berita atau informasi dari mulut ke mulut. Melalui istilah getok tular tersebut masyarakat diharapkan mengikuti acara program

Bulaga yang memudahkan mengurus pelayanan publik kepada masyarakat yang belum terselesaikan.

b. Radio

Radio adalah sebuah media utama informasi, hiburan, dan pendidikan masa yang sangat populer. Dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat, humas dan protokol menggunakan radio yaitu media lokal milik pemerintah jombang yaitu, Radio Suara Pendidikan Jombang (90.2 Fm), Suara Jombang (104.1 Fm).

“Sebelum acara kita menggandeng media lokal milik Pemkab sendiri yaitu Sjf, Sjam, dan suara pendidikan kita bekerjasama untuk mensosialisasikan pada tanggal sekian ada program bulaga di wilayah sini. Istilahnya adalah woro ledangnya pakai media lokal, untuk media Tv akan ada Tapping untuk menyiarkan program tersebut. Sengaja tidak ada technical meeting tetapi secara langsung mengajak media lokal milik Pemkab untuk mensosialisasikan adanya program tersebut”. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 juli 2020).

Penyebaran informasi melalui radio disiarkan setiap hari H-7 sebelum pelaksanaan program Bulaga. Keberadaan media dalam keniscayaan bagi humas pemerintah dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Media merupakan kanal penyampaian informasi dari sumber informasi kepada khalayak yaitu warga masyarakat. Daya persuasi atau pengaruh suatu pesan melalui media sangat penting tergantung pada media apa yang dipilih untuk menyampaikan pesan.

c. Media sosial *instagram*

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan komunikator kepada khalayak. Komponen

media dalam sebuah proses komunikasi adalah hal yang bersifat mutlak dan memegang peran penting dalam efektif dan efisiensinya suatu komunikasi. Mengingat sifat media pasif maka pesan harus dikemas dengan baik sehingga dapat menarik perhatian komunikan yang akhirnya pesan dapat diterima oleh komunikan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh komunikator.

Seiring dengan perkembangannya, media massa dengan internet mampu melahirkan suatu jaringan baru yang dikenal dengan media sosial. Munculnya internet yang hampir di seluruh belahan dunia merupakan sebuah fenomena pengaruh tersendiri terhadap kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Media sosial merupakan salah satu media online dimana para penggunanya dapat turut serta mencari informasi, berkomunikasi, dan menjaring pertemanan dengan segala fasilitas dan aplikasi yang dimiliki seperti *blogspot*, *facebook*, *instagram*, dan *twitter*.

Media sosial merupakan alat komunikasi yang populer saat ini. Fungsi media sosial untuk berinteraksi semakin besar, terutama karena kemudahan fasilitasnya dalam menyebarkan informasi, karena informasi dapat diakses oleh masyarakat dengan cepat dan terbuka.

Dalam penyebaran informasi seperti ini juga dilakukan oleh humas dan protokol Pemkab Jombang dalam menyebarkan program Bulaga kepada masyarakat, seperti yang dinyatakan oleh Kasubag Pemkab Jombang yaitu :

“Memang media sosial kita sudah menjamur pada masyarakat saat ini, kita juga tidak boleh lupa banyak masyarakat kita yang hidup dibawah garis kemiskinan bagaimanapun itu juga perlu kita sentuh. Saya yakin untuk media sosial sudah menginformasikan, teman – teman disini sudah punya ig dan humas protokol punya instragram dan disebarkan melalui Facebook juga. Tetapi kita ingin beliau – beliau yang masih dibawah garis kemiskinan ya mungkin orang petani yang tidak pernah tahu media sosial atau Hp mungkin waktu istirahat sambil mendengarkan radio. Maka dari itu kita menggunakan media radio, ledeng dan media sosial karena sasaran kita orang menengah keatas maupun menengah kebawah. (Wawancara Kasubag Protokol, 22 Juli 2020)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa humas dan protokol Pemkab Jombang dalam penyebaran informasinya sudah memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi, karena humas dan media adalah hal yang tidak bisa dipisahkan lagi. Tugas humas pemerintah tidak lepas dari pelayanan publik dan menyebarkan informasi dari kepada masyarakat mengenai kebijakan – kebijakan pemerintah.

Pemanfaatan media sosial saat ini berpengaruh besar dalam penyebaran informasi, karena pada zaman teknologi seperti masyarakat sudah banyak menggunakan media sebagai alat untuk mencari informasi. Dengan kemajuan teknologi semua informasi bisa dicari melalui media online apalagi dengan media sosial. Penjelasan tersebut seperti halnya yang diungkapkan oleh :

“Saya kurang tahu mbak mungkin informasinya kurang jelas dan menyuluruh di masyarakat sehingga ada masyarakat yang tidak tahu. Menurut saya program tersebut bagus, tetapi percuma jika sosialisasi dan

informasinya kurang jelas, dan masih minimnya pemanfaatan media sebagai penyebaran informasi. Mungkin sebagai bahan evaluasi bagi humas dan protokol Pemkab Jombang agar pemanfaatan media sosial lebih ditingkatkan lagi salah satunya dengan memaksimalkan *instagram* dengan memposting flyer dengan penjelasan program Bulaga, sayang jika program bagus tapi penyampaian informasinya kurang maksimal karena saat ini masyarakat sudah banyak menggunakan media apalagi media sosial. Dengan adanya media misalnya web dan media sosial dalam mencari informasi lebih mudah karena kita cari informasi akan muncul semuanya”. (Wawancara Daniel dan Sorandri warga desa Ngoro, 11 Juli 2020)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi melalui media sosial atau media online (website) saat ini menjadi wadah pencarian informasi masyarakat, karena mudah diakses oleh semua khalayak. Berbagai informasi disajikan mulai dari pendidikan, kesehatan, dan sumber informasi lain. Melalui media online pencarian kebutuhan informasi dengan mudah dan cepat didapatkan oleh masyarakat. Media sosial *instagram* adalah media sosial yang berbasis gambar dengan memberikan layanan berbagai foto atau video secara online. *Instagram* media yang populer di masyarakat modern, hampir semua masyarakat memiliki akun *instagram*. Diera digital sekarang ini, *instagram* mulai memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan berita dan mendapatkan berbagai informasi.

“Menurut saya humas dan protokol Pemkab Jombang lebih memanfaatkan media sosial, khususnya media sosial *instagram* dan website karena di kabupaten atau kota lain sudah sadar media sosial dan website dalam pemanfaatan penyebaran informasi dengan mudah

dan cepat serta informasi yang diberikan juga jelas”.
(Wawancara warga desa Ngoro, Sorandri 11 Juli 2020)

Banyaknya jumlah pengguna media sosial memunculkan kesempatan untuk mengoptimalkan kehadiran media sosial sebagai media komunikasi, sehingga pengguna media sosial dituntut untuk mengefektifkan cara berkomunikasi di dalam masyarakat. Dalam hal ini humas dan protokol Pemkab Jombang lebih memanfaatkan media sosial sebagai wadah penyebaran informasi ke masyarakat untuk mencapai tujuan atau pesan yang disampaikan :

“Pemanfaatan media sosial memang sangat penting bagi humas dan protokol Pemkab Jombang sebagai media komunikasi massa kepada masyarakat, sehingga perlu adanya tim komunikasi publik Pemda yang melekat pada tugas humas, memang seharusnya dikerjakan dengan tim dengan satu tongkat komando yang mengontrol apa yang terjadi di media sosial dan penyebaran informasinya. Tantangan pemerintah kedepan selain menginformasikan kebijakan tetapi juga siap menerima feedback dari masyarakat baik berupa positif maupun negatif ditanggapi dengan cara yang santun”. (Wawancara Kasubag Protokol, 22 Juli 2020)

Gambar 4.7 Penyebaran Informasi Program Bulaga Pada Media Sosial



(Sumber : Dokumen pribadi)

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa penyebaran informasi mengenai program Bulaga melalui media sosial ini pertama kali di posting pada tanggal 30 September 2019 pada akun *instagram* *humas_protokol_jombang* yang berisi tentang akan dilaksanakannya program bulaga pada tanggal 3 Oktober 2019 di balai Desa Kudubanjar Kecamatan Kudu dengan 31 jenis pelayanan.

d. Banner dan *leaflet*

Selain mengguna media sosial, humas dan protokol Pemkab Jombang dalam penyebaran informasinya tidak cukup mengandalkan media sosial dan radio sebagai penyebaran informasi, mereka juga menggunakan banner sebagai media penyebaran informasi yang

dipasang ditempat yang akan dilaksanakan program Bulaga. Selain itu juga menggunakan pamflet sebagai media informasi yang disebarakan untuk masyarakat agar mereka tau apa itu program Bulaga.

“Kita juga menggunakan banner dan pamflet sebagai media penyebaran informasinya. Banner dipasang di tempat yang akan dilaksanakan program bulaga, dan biasanya dipasang h-1 minggu sebelum dilaksanakan. Sedangkan leaflet di bagikan pada saat rapat perencanaan yang dibagikan kepada perangkat desa, selain perangkat desa menginformasikan melalui rapat dan musyawarah juga membagikan pamflet agar masyarakat lebih faham akan pelayanan apa yang ada pada pelaksanaan program tersebut”. (Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020).

Gambar 4.8 Pemasangan Banner Tempat Pelaksanaan Bulaga



(Sumber : dokumen pribadi humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Jombang)

Pemasangan banner ini dipasang H-7 sebelum pelaksanaan program, tempat pemasangan ini berdasarkan letak yang strategis yang berada dekat dengan kantor kepala desa dimana banyak masyarakat temui sehingga masyarakat bisa mengetahui kapan akan dilaksanakan program Bulaga dan pelayanan apa saja yang akan ada di program tersebut.

program apa saja yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga memudahkan dalam penyebaran informasi.

Media merupakan alat bantu sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Komponen media sangat berperan penting dalam sebuah proses penyampaian informasi, karena bersifat mutlak dan memegang peranan penting dalam efektif dan efisiensinya penyampaian informasi. Semakin banyak media yang digunakan dalam penyebaran informasi, maka semakin banyak pula orang yang mengetahui atau orang yang menerima pesa. Humas dan protokol Pemkab Jombang menggunakan beberapa media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai program Bula dengan tujuan masyarakat bisa mengetahui apa program Bulaga dan pelayanan yang ada pada program tersebut. Hal ini seperti yang dijelaskan pada teori sistem *boundary spanning* yang menyebutkan bahwa :

Menurut Grunig & Hunt (1984:6) dalam definisi *public relations* sebagai “*management of communication between an organization and its publics*” didasarkan pendekatan teori sistem atas *public relations*. Grunig & Hunt lebih fokus pada aktivitas *public relations* yang membantu manajemen dalam mengelola komunikasi untuk mendukung interaksi antara organisasi dengan publiknya²

Dalam upaya mencapai target dan tujuan, setiap instansi harus memiliki strategi yang tepat. Hal ini menjadi pertimbangan bagi

² Rachmat Kriyanto, Ph. D. Teori – teori public relations perspektif barat & lokal aplikasi penelitian dan praktik. Hal 81

setiap instansi tak terkecuali yang berada pada pemerintah khususnya humas pemerintah, dimana tugas humas pemerintah sebagai orang yang bertugas menyampaikan informasi kepada publik atau masyarakat. Salah satu strategi yang dapat dilakukan humas pemerintah adalah membangun hubungan yang baik dengan publik.

Tugas humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi. Humas pemerintahan lebih menekankan pada *public service* demi meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Melalui humas, pemerintah dapat menyampaikan informasi, menyampaikan kebijakan, dan tindakan – tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban – kewajiban pemerintahannya.

Berbagai aktivitas humas di lapangan adalah cara menciptakan hubungan harmonis antara instansi yang diwakilinya dengan publik. Hasil yang diharapkan adalah terciptanya citra positif (*good image*), kemauan baik (*good will*), saling menghargai (*mutual appreciation*), saling timbul pengertian (*mutual understanding*), toleransi (*tolerance*) antara kedua belah pihak.

4.4.5 Sistem Sosial – Budaya – Politik

Setiap instansi pemerintah tentu mempunyai keinginan untuk berhasil mencapai tujuan. Keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja tetapi

perlu adanya pengertian, penerimaan, dan keikutsertaan publiknya. Yang dimaksud publik adalah internal dan eksternal.

Keberadaan humas dilembaga instansi pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan untuk mencapai tujuan oleh karena itu diperlukan hubungan atau sistem yang berada pada wilayah tersebut.

Sistem merupakan hubungan yang saling tergantung antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya untuk membentuk kesatuan.

Sistem sosial, budaya politik meliputi :

- a. Pemerintah
- b. Regulator
- c. LSM
- d. Lembaga agama & budaya
- e. Komunitas
- f. *Interest groups*

Pada teori sistem dan fungsi *boundary spanning* ada sistem sosial, budaya, politik dimana sistem ini saling terhubung dan saling pengaruh. Sistem ini penting untuk lancarnya sebuah operasional mengelola strategi komunikasi untuk membangun relasi yang baik. Humas dan protokol Pemkab Jombang dengan sistem sosial, budaya, politik dalam menjalin hubungan dengan sistem berbadan hukum, seperti yang disampaikan oleh :

“Jadi gini dek, untuk sistem sosial budaya politik kita mengabil dengan sistem yang berbadan hukum,

kalau komunitas, LSM secara formal kita tidak bekerjasama”

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa humas dan protokol Pemkab Jombang dalam menjalin hubungan dengan sistem yang berbadan hukum untuk menjamin tersediannya informasi publik yang terbuka, terutama dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kegiatan atau kebijakan yang dilakukan oleh Pemkab Jombang. Dalam meyakinkan masyarakat dari kebijaksanaan dan aktivitas humas hingga tujuan yang ingin dicapai tidak terlepas dari dukungan serta kepercayaan citra positif dari masyarakat.

4.5 Hasil

Program Bulaga jika dilihat dari teori humas pada sistem dan fungsi *boundary spanning* merupakan program yang termasuk visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati. Visi yang mewujudkan Jombang yang berkarakter dan berdaya saing. Misinya yang mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan profesional, mewujudkan masyarakat yang berkualitas, religius, dan berbudaya, meningkatkan daya saing perekonomian daerah berbasis kerakyatan, potensi unggulan lokal industri. Program Bulaga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik, berbagai upaya humas dan protokol Pemkab Jombang dilakukan untuk membuat masyarakat sadar akan pentingnya mengurus administrasi sebagai warga negara namun kurang efektif dan efisien,

Melihat kondisi tersebut, digagaslah sebuah terobosan Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga), sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun

langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

Dari pembahasan diatas, maka hasil yang diperoleh dari strategi humas dan protokol Pemkab Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bulaga adalah sebagai berikut :

Meningkatnya pelayanan publik melalui program Bulaga ditandai dengan meningkatnya Ikm (indeks kepuasan masyarakat) pada tahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 \pm 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Meningkatnya pelayan publik melalui Program Bulaga karena adanya hubungan baik antara humas dan protokol Pemkab Jombang terhadap publik atau masyarakatnya.

Aktivitas instansi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Sebaliknya, tindakan publik sebagai respons terhadap terhadap aktivitas organisasi juga menimbulkan konsekuensi tertentu bagi organisasi. Konsekuensi ini disebut sebagai "*reciprocal consequences*", yaitu munculnya masalah yang muncul, organisasi menumbuhkan subsistem humas yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik. Untuk mengatasi masalah yang muncul organisasi membutuhkan subsistem humas yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik melalui sistem komunikasi internal yaitu visi, misi dan tujuan, produksi, manajemen, pemasaran dan sistem sosial budaya politik. Meningkatnya

pelayanan publik melalui program Bulaga adalah fungsi komunikasi dari manajemen agar Pemkab Jombang mengadaptasi, mengubah, dan menjaga lingkungannya agar tetap selaras dengan tujuan dan dapat mencapai tujuan Pemkab Jombang.

Program Bulaga mendapatkan respon yang positif terhadap pemerintah kabupaten terkait dengan pelayanan publik, Program Bulaga memang program pelayanan yang baik dengan sistem memboyong semua pelayanan yang ada di kota dibawa ke desa – desa yang memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan, kita tidak perlu jauh – jauh ke kota untuk mengurus misalnya ktp, kk, sim, bpjs, dll. Selain pelayanan, dalam pelaksanaan program bulaga bisa menyampaikan aspirasi masyarakat kepada Bupati dan Wakil Bupati.

Dalam penyebaran informasinya, humas dan protokol Pemkab Jombang menggunakan media radio dan ledeng. Radio merupakan media lokal milik pemerintah jombang yaitu, Radio Suara Pendidikan Jombang (90.2 Fm), Suara Jombang (104.1 Fm). Ledeng merupakan mobil kominfo yang bertugas mengelilingi desa yang akan dilaksanakan program Bulaga dengan menginformasikan bahwa di desa tersebut akan diadakan program Bulaga. Selain itu penyebaran infomasinya juga menggunakan media sosial, tidak bisa dipungkiri bahwa untuk saat ini media sosial sebagai alat penyebaran informasi memiliki pengaruh yang sangat besar dan jangkauan yang sangat luas.

Tahun 2021 Bupati dan Wakil Bupati mencanangkan pembangunan mall pelayanan publik. Mall pelayanan publik yang memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam

mendapatkan pelayanan. Program Bulaga membuat Pemkab Jombang berfikir bahwa perlu adanya mall pelayanan publik yang stasioner, namun program seperti Bulaga juga penting untuk medekatkan hubungan pemerintah khususnya Bupati dan Wakil Bupati kepada masyarakat.

Meningkatnya pelayanan publik melalui program Bulaga merupakan tugas humas dan protokol pemerintahan lebih menekankan pada *public service* demi meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Melalui humas dan protokol, pemerintah dapat menyampaikan informasi, menyampaikan kebijakan, dan tindakan – tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban – kewajiban ke pemerintahannya.