

# EVALUASI UNIT LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI MASYARAKAT SEBAGAI SALAH SATU PROGRAM KERJA *GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS* KOTA BLITAR

TRISCA MAHENDRA

Ratih Puspa, MA

PUBLIC RELATIONS ; EVALUATION

KKB KK-2 Fis.K.21/12 Mah e

Copyright © 2012 by Airlangga University Library Surabaya

Dalam rangka mendukung kesuksesan otonomi daerah diperlukan berbagai program dan kebijakan yang dapat mendukung kelancaran komunikasi dua arah antara pemerintah dan rakyat, salah satunya melalui program dari *Government PR*. Hal ini semata untuk mencapai tujuan dari otonomi daerah itu sendiri, yaitu salah satunya terciptanya *Good Governance*. Dengan Keputusan Walikota Blitar Nomor 188 Tahun 2007 tentang pembentukan Unit Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat (ULPIM), Pemerintah Kota Blitar berupaya membuka komunikasi dua arah antara pemerintah dan rakyat sehingga terjadi mekanisme *cek and ballance* yang dapat membantu mewujudkan sistem pembangunan partisipatif yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Blitar. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara detil mengenai evaluasi kinerja program PR milik *Government PR* Kota Blitar yaitu Unit Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat (ULPIM). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *in-depth interview* yang bertujuan mendapatkan data yang bervariasi dan mendalam. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan alat berupa *interview guide* yang disesuaikan dengan topik penelitian yang telah dipilih. Sifat pertanyaan yang diajukan kepada informan adalah terbuka. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kerancuan dalam penafsiran konsep-konsep yang dipahami oleh informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1)Peneliti menilai bahwa dari parameter AKIP, setelah dievaluasi, program ULPIM hanya memiliki dua kualitas, yaitu valid dan relevant. (2)Melalui observasi di kantor ULPIM, fasilitas yang dimiliki oleh ULPIM cukup lengkap dengan adanya ruangan khusus penerimaan tamu dan fasilitas wifi serta komputer. Efisiensi kerja para pegawai ULPIM juga baik karena adanya teknologi yang memadai. (3)Kurangnya partisipasi masyarakat yang dapat dilihat melalui menurunnya angka jumlah aduan yang masuk, disebabkan oleh kurangnya *trustworthiness* (kepercayaan) dan *continuity* (kesinambungan) khususnya dalam sosialisasi program.

**Kata Kunci:** *Program Government Public Relations, Evaluasi Kinerja*