

**ANALISIS AKTIVITAS KOMUNIKASI BIDANG PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! DINAS KOMINFO-SP
TERHADAP MASYARAKAT KABUPATEN PANGKEP**



MUHAMMAD SURYA ILFI

E021201031



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

**ANALISIS AKTIVITAS KOMUNIKASI BIDANG PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! DINAS KOMINFO-SP
TERHADAP MASYARAKAT KABUPATEN PANGKEP**

**MUHAMMAD SURYA ILFI
E021201031**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**



**ANALYSIS OF COMMUNICATION ACTIVITIES IN PUBLIC INFORMATION
SERVICES THROUGH THE SP4N-LAPOR! APPLICATION BY THE
COMMUNICATION AND INFORMATION SERVICE DEPARTMENT OF
PANGKEP REGENCY TOWARDS THE COMMUNITY**

**MUHAMMAD SURYA ILFI
E021201031**



**DEPARTMENT OF COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
HASANUDDIN UNIVERSITY
MAKASSAR
2024**



Optimized using
trial version
www.balesio.com

**ANALISIS AKTIVITAS KOMUNIKASI BIDANG PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! DINAS
KOMINFO-SP TERHADAP MASYARAKAT KABUPATEN PANGKEP**

MUHAMMAD SURYA ILFI
E021201031

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Komunikasi

Pada



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
KULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

SKRIPSI**ANALISIS AKTIVITAS KOMUNIKASI BIDANG PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! DINAS KOMINFO-SP
TERHADAP MASYARAKAT KABUPATEN PANGKEP****MUHAMMAD SURYA ILFI****E021201031**

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Sarjana Ujian Sarjana Ilmu Komunikasi
pada tanggal 26 bulan Agustus tahun 2024 dan dinyatakan telah memenuhi
persyaratan kelulusan

pada

Program Studi Ilmu Komunikasi
Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing Tugas Akhir




d Farid, M.Si
1987021001

Mengesahkan:

Ketua Program Studi:



Dr. Sudirman Kamay, M.Si
NIP. 196410021990021001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul “Analisis Aktivitas Komunikasi Bidang Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Dinas KOMINFO-SP Terhadap Masyarakat Kabupaten Pangkep” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Muhammad Farid, M.Si; Dr. Sudirman Karnay, M.Si; Nosakros Arya, S.Sos., M.I.Kom.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, September 2024



Surya Iffi

Muhammad Surya Iffi
E021201031



UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakathu.

Puji Syukur atas kehadiran Allah Swt atas Berkah, Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul " Analisis Aktivitas Komunikasi Bidang Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Dinas KOMINFO-SP Terhadap Aduan Masyarakat Kabupaten Pangkep." atas arahan dari Pembimbing Dr. Muhammad Farid, M.Si dengan Dr. Sudirman Karnay sebagai penguji 1 dan Nosakros Arya, S.Sos., M.I.Kom sebagai Penguji 2. Penyelesaian Skripsi ini sebagai pemenuhan terhadap salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Pada Kesempatan ini, saya berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Muhammad Farid, M.Si selaku pembimbing Skripsi, Dr. Sudirman Karnay, M.Si, Nosakros Arya, S.Sos., M.I.Kom sebagai penguji Skripsi, Ibu Sekretaris KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep Hj. Yana Yusriana Yusuf, S.T., M.M. yang menerima saya untuk melakukan penelitian, Bapak Edi Suharyadi, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Kepala Bidang Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep dan menerima peneliti sebagai pengampu penelitian, Pak Zainal Abidin, S.E. dan Fajar Al Qodri sebagai informan dan penyedia informasi terkait aplikasi SP4N-LAPOR!, Pegawai-pegawai Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas KOMINFO-SP yang telah menerima peneliti selama beberapa bulan dalam penelitian, serta orang tua dan keluarga dekat yang telah membantu peneliti secara emosional dan fisik selama penelitian untuk terus berusaha mengerjakan skripsi.

Peneliti berterima kasih kepada Pimpinan Universitas karena telah diberi kesempatan untuk menempuh jalur pendidikan Sarjana dan memfasilitasi Peneliti melalui bidang akademik, selain itu Teman-teman Universitas baik dari Luar Fakultas maupun sesama Fakultas dan Jurusan Peneliti mengucapkan terima kasih dan peneliti berharap teman-teman dapat menyelesaikan juga skripsi maupun tugas akhirnya dengan tepat waktu dan peneliti berharap teman-teman dapat melaksanakan wisuda bersama-sama dan



arap Skripsi ini dapat membantu baik secara pengetahuan, maupun di masukan bagi pemerintah terutama dalam bidang pelayanan. up semoga skripsi ini dapat dikembangkan lebih lanjut ke penelitian- menjadi referensi penelitian dengan tema yang sama. Sehingga dapat

mengembangkan Penelitian lebih baik dan menemukan apa yang bisa membantu berkontribusi untuk perkembangan dalam dunia keilmuan

Makassar, 22 Juli 2024

Penulis



Optimized using
trial version
www.balesio.com

ABSTRAK

MUHAMMAD SURYA ILFI. Analisis Aktivitas Komunikasi Bidang Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Dinas KOMINFO-SP Terhadap Aduan Masyarakat Kabupaten Pangkep. (Dibimbing oleh Muhammad Farid, Sudirman Karnay dan Nosakros Arya).

Latar Belakang, *E-Government* merupakan bentuk pemerintahan berbasis elektronik yang ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, Aplikasi SP4N-LAPOR! adalah salah satu penerapannya dan sudah tersebar di berbagai daerah termasuk Kabupaten Pangkep. Namun penerapannya belum maksimal dan masih memiliki beberapa masalah yang masih perlu penanganan **Tujuan Penelitian** ini adalah: (1) Untuk mengetahui Aktivitas Komunikasi Dinas KOMINFO-SP pada bidang Pelayanan Informasi Publik menggunakan Aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap Aduan Masyarakat di Kabupaten Pangkep; (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat aktivitas Komunikasi Dinas KOMINFO-SP melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap Aduan Masyarakat di Kabupaten Pangkep. **Metode Penelitian** dilakukan dengan metode Kualitatif yang peneliti berpartisipasi langsung ke dalam dengan Responden dari Penelitian ini dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling* berdasarkan kepada bagaimana hirarki dalam Dinas KOMINFO-SP yang berkaitan dengan Penelitian. Tipe Penelitian merupakan tipe Eksplanatif.

Data Primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, Observasi partisipatif, dan Dokumentasi langsung ke Dinas KOMINFO-SP yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian dilakukan olah dan dimasukkan ke dalam bentuk narasi eksplanatif dengan poin-poin analisa yang dilakukan secara deskriptif.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Aktivitas Komunikasi Bidang Pelayanan Informasi Publik Dinas KOMINFO-SP! Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap aduan masyarakat belum mencapai proses yang diharapkan, namun sudah cukup baik dalam pelaksanaan alurnya. Faktor yang menghambat Aktivitas Komunikasi ini adalah adanya Mutasi Dinas, kurangnya sosialisasi dan masih belum ada daerah yang tidak terkena *E-Government*. Namun faktor-faktor ini masih dapat diminimalisir dan Dinas KOMINFO-SP terus berusaha agar pelayanan dapat menyebar merata sehingga dapat mencapai harapan dalam memenuhi Aduan Masyarakat. **Kesimpulan penelitian** Aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabuapten Pangkep telah diterapkan dan bisa bekerja di beberapa daerah namun masih belum memiliki peran yang kuat dan belum mencapai target yang diinginkan.



ABSTRACT

MUHAMMAD SURYA ILFI. Analysis of Communication Activities in the Public Information Service Sector Through the SP4N-LAPOR! Application by the Communication and Information Service Department in Response to Public Complaints in Pangkep Regency. (Supervised by Muhammad Farid, Sudirman Karnay, and Nosakros Arya).

Background, E-Government is an electronic-based form of governance aimed at improving public services. The SP4N-LAPOR! application is one of its implementations and has been deployed in various regions, including Pangkep Regency. However, its implementation has not yet been optimal and still faces several issues that need to be addressed. The objectives of this research are: (1) To understand the Communication Activities of the Communication and Information Service Department in the Public Information Service sector using the SP4N-LAPOR! application in response to public complaints in Pangkep Regency; (2) To identify the factors hindering the Communication Activities of the Communication and Information Service Department through the SP4N-LAPOR! application in response to public complaints in Pangkep Regency. **Research Methodology,** This research was conducted using a qualitative method, with the researcher directly participating with the respondents. The sampling technique used was purposive sampling, based on the hierarchy within the Communication and Information Service Department relevant to the research. The type of research is explanatory.

Primary Data, Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and direct documentation within the Communication and Information Service Department related to the study. The collected data were then processed and presented in an explanatory narrative with descriptive analysis points.

Research Findings, The results of the research indicate that the Communication Activities in the Public Information Service sector by the Communication and Information Service Department through the SP4N-LAPOR! application, in response to public complaints, have not yet reached the expected process, although the implementation flow is fairly good. The factors hindering these Communication Activities include departmental mutations, lack of socialization, and some regions not yet being affected by E-Government. However, these factors can still be minimized, and the Communication and Information Service Department continues to strive to ensure that services are evenly distributed to meet the public's expectations in addressing complaints. **Conclusion,** The SP4N-LAPOR! application in Pangkep Regency has been implemented and works in some areas but still does not have a strong role and has not yet reached the



DAFTAR ISI:

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
D. Kerangka Konseptual.....	11
1. Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik	11
2. <i>E-Government</i>	13
3. Pengaduan	14
4. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).....	15
5. Penelitian Sebelumnya	16
E. Definisi Konseptual	17
1. Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik	17
2. <i>E-Government</i>	17
3. Pengaduan	17
4. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).....	17
F. Metode Penelitian	18
1. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
2. Tipe Penelitian.....	18
3. Informan Penelitian	18
Pengumpulan Data.....	18
Analisis Data	19
PUSTAKA	20
<i>E-Government</i>	20
Pelayanan Komunikasi Informasi Publik dan Layanan Publik	21



C.	Pengaduan Masyarakat.....	23
D.	Pengelolaan Pengaduan	25
E.	Komunikasi <i>Circular</i> (Komunikasi Berputar).....	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		30
A.	Profil Instansi.....	30
B.	Strukturisasi Organisasi	31
C.	Visi dan Misi.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
A.	Hasil Penelitian	37
1.	Gambaran Aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Pangkep	37
2.	Analisis Komunikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Pangkep.....	46
3.	Hambatan Aktivitas Komunikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Pangkep	63
B.	Pembahasan	68
BAB V PENUTUP		73
A.	Kesimpulan	73
B.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		80
Lampiran 1: Dokumentasi SP4N-LAPOR! Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep.....		81
Lampiran 2: Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas KOMINFO-SP, Pak Baharuddin, M.M.		82
Lampiran 3: Hasil Wawancara Dengan Admin Kabupaten Aplikasi SP4N- LAPOR! Kabupaten Pangkep, Pak Zainal Abidin, S.Sos.		98



DAFTAR GAMBAR:

Gambar 1.1 Tampilan Website SP4N-LAPOR!	3
Gambar 1.2 Berita menteri terkait jumlah laporan SP4N-LAPOR!	4
Gambar 1.3. Penyebaran Aplikasi SP4N-LAPOR! Di tiap Daerah	4
Gambar 1.4. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2019	6
Gambar 1.5. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2020.....	6
Gambar 1.6. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2021	6
Gambar 1.7. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2022	7
Gambar 1.8. Data Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2023	8
Gambar 1.9. Penelitian "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR!"	9
Gambar 1.10. Penelitian "Keberagaman Pengaduan Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!"	10
Gambar 1.11. Penelitian "Penerapan SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat"	10
Gambar 1.12. Kerangka Konseptual	17
Gambar 2.1. Model Komunikasi Berputar Secara Umum	27
Gambar 2.2. Komunikasi Berputar Pemerintah secara umum.....	28
Gambar 3.1 Grafis Strukturisasi Organisasi Dinas KOMINFO-SP Pangkep Tahun 2021.....	31
Gambar 4.1. Standar Operasional produk Negara Aplikasi SP4N-LAPOR!	39
Gambar 4.2 SOP Aplikasi SP4N-LAPOR! Daerah Kabupaten Pangkep.....	40
Gambar 4.3 Standar Penanganan Pengaduan Masyarakat (Halaman 1).....	42
Gambar 4.4. Standar Penanganan Pengaduan Masyarakat (Halaman 2).....	43
Gambar 4.5. Standar Penanganan Pengaduan Masyarakat (Halaman 3)	43
Gambar 4.6. Standar Penanganan Pengaduan Masyarakat (Halaman 4)	44
 Perubahan Keberfungsian Pengaduan	44
Angka Sistem Pengelolaan Pengaduan	47
1 Aktivitas Komunikasi Laporan Ringan 1	57
2 Aktivitas Komunikasi Laporan Ringan 2	57

Gambar 4.11. Model Aktivitas Komunikasi Laporan Sedang	58
Gambar 4.12. Model Aktivitas Komunikasi Laporan Berat 1	60
Gambar 4.13. Model Aktivitas Komunikasi Laporan Berat 2.....	60
Gambar 4.14. Model Aktivitas Komunikasi Laporan Berat 3	61
LAMPIRAN	80
Gambar 1 dan Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi SP4N-LAPOR! "Goes To Campus" di STKIP (Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Andi Matappa Pangkep. <i>Sumber Gambar Sebelah Kanan:</i> Dinas KOMINFO-SP Pangkep, 2023	81
Gambar 3. Rapat Kordinasi Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep (PPID dan SP4N-LAPOR!) Tanggal 7 Mei 2024	81
Gambar 4. Rapat Kordinasi dengan Pemerintah Pusat terkait SP4N-LAPOR! Tanggal 30 September 2024.....	81
Gambar 5 dan Gambar 6. Wawancara dengan Pak Baharuddin M.M, Kepala Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep.	82
Gambar 7 dan 8. Wawancara dengan Admin Kabupaten Aplikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Pangkep, Pak Zainal Abidin, S.Sos.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rincian Susunan Organisasi beserta Tugas dan Fungsi Dinas KOMINFO-SP Pangkep	31
---	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Era digital sekarang sudah mempermudah banyak permasalahan, mulai dari permasalahan aksesibilitas hingga pekerjaan yang semakin luas. Perubahan yang diberikan sangat besar dalam kehidupan manusia, terutama dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh internet serta berkembangnya alat elektronik dengan pesat Merupakan salah 2 dari banyak faktor utama dan pendorong dalam mengubah kehidupan manusia, dan salah satu dari bagian manusia yang terdorong pesat Merupakan interaksi antar sesama manusia. Dengan kata lain, komunikasi dan penerimaan informasi Merupakan perkembangan terbesar diantara perkembangan lain.

Komunikasi dan Informasi Merupakan 2 esensi penting dalam kehidupan sosial masyarakat, terutama dalam memperoleh pengetahuan serta kabar terkait suatu masalah tertentu. Masyarakat dalam memperoleh Informasi selain melalui sebuah pengalaman, juga melalui interaksi, baik melalui interaksi dengan diri sendiri maupun dengan interaksi dengan orang lain. Komunikasi penting dalam interaksi tersebut sebagai sebuah media dalam mencapai kesepakatan dan mencapai pemahaman sehingga pengetahuan bisa diperoleh. Pengetahuan yang diterima dalam komunikasi bisa di terjemahkan, salah satunya Merupakan Informasi yang berupa fakta, data atau pengalaman nyata. Komunikasi dan Informasi Merupakan 2 hal yang saling berkaitan dengan erat, Komunikasi menyebarkan informasi untuk di ketahui oleh orang lain.

Claude E Shannon dalam karya ilmiahnya "*A Mathematical Theory of Communication.*" Mengaitkan Komunikasi dan Informasi dalam hitungan matematis dengan melihat pesan, sinyal dan kapasitas dari saluran. Teori Claude Shannon mencakup kepastian pesan dengan melihat strukturisasi pesan, semakin pesan tersebut terstruktur dengan baik maka informasi yang diterima dengan mudah, bisa ditebak, serta efisien digunakan sehingga dapat dikelola dengan lebih cepat oleh penerima. Informasi publik merupakan salah satu contoh dari pesan Entropi rendah.

Informasi yang secara keseluruhan berkaitan dengan kepentingan negara beserta informasi-informasi lain yang bersangkutan kemudian di atur secara keseluruhan, mulai dari mengolah, menyimpan, mengirim, menerima serta menghasilkan Informasi yang berasal dari Badan Publik tanpa adanya suatu unsur yang menghambat badan publik dan tidak bersifat rahasia merupakan Definisi dari Informasi Publik (Septian dan Muzakir, 2021). Publik berhak mendapatkan Informasi perihal kebijakan dalam suatu tatanan sosial yang terikat dalam yang telah terbentuk dengan sepakat, baik dari pihak



ihak masyarakat. Informasi yang diberikan kepada publik bisa berupa kesehatan, data pemerintah, dokumen publik, dan sebagainya.

Merupakan kumplan individu yang memiliki ketertarikan atau keterlibatan salah tertentu, tanpa memandang aspek individu seperti usia, jenis sosial, kebudayaan, ras, suku, daerah tempat tinggal dan tempat lahir ya Masalah sosial atau topik tertentu yang melibatkan masyarakat salah satu contoh dari Publik. Ketertarikan Individu terhadap masalah

tidak berdasar kepada individu sendiri, bisa dalam artian tidak langsung seperti kebijakan pemerintah dan program pemerintah.

Dalam Konteks Pemerintah, publik merupakan esensi penting dalam keberlanjutan pemerintah, dengan begini maka Pemerintah harus memberi Pelayanan Publik. Pelayanan Publik bisa dilihat dari cara pemerintah melibatkan para karyawan yang memiliki keterikatan dengan pemerintah (Savas, 1987). Terdapat 3 bentuk dasar pelayanan publik jika melihat unsur keadilan dalam pelayanan publik, yakni pelayanan bagi semua masyarakat (Pendidikan di usia muda), pelayanan tertentu yang dibagikan secara porsi tertentu di semua wilayah (Kepolisian dan Bidang pengawasan lainnya.), dan pelayanan individu namun tetap relevan walaupun tidak memiliki kesamaan (misalnya kemampuan dalam membayar pelayanan, serta ketersediaan sesuai dengan kebutuhan.) (Chitwood, 1988).

Pelayanan Publik secara umum merupakan bagaimana pemerintah melaksanakan kegiatan pemberian jasa dan barang kepada publik oleh suatu instansi atau pihak tertentu yang memiliki suatu niat dan tujuan dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan (Thoha, 1991). Pelayanan publik berbeda dengan pelayanan masyarakat, pelayanan masyarakat berfokus kepada pemberian barang dan jasa secara umum untuk kemudahan masyarakat sementara pelayanan publik lebih berfokus kepada jasa pada bidang-bidang tertentu yang melibatkan suatu lingkungan masyarakat tertentu sesuai dengan bidang-bidang yang telah ditetapkan (Hadayaningrat, 1998).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menyatakan bahwa Dalam mewujudkan ketatanegaraan pemerintah yang terkelola dengan baik, terstruktur dan terpercaya maka dibentuk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem ini merupakan bentuk gerakan pemerintah Indonesia dalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memberikan layanan publik kepada pengguna dari SPBE. Dengan jaminan terlaksananya aturan yang terarah dan terkendali dengan menerapkan manajemen pemerintahan yang berdasar kepada elektronik secara nasional.

Peraturan Presiden ini menjadi pedoman utama dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) nasional dan semua wilayah di Indonesia secara keseluruhan harus bisa mewujudkan pemerintahan yang bertransisi kepada digitalisasi dan internet, memanfaatkan internet untuk pengembangan pemerintah yang lebih transparan, efektif dan terkendali serta terpercaya.

Perwujudan dari penerapan ini salah satunya Merupakan Aplikasi SP4N-LAPOR!. Aplikasi SP4N-LAPOR! Merupakan sebuah platform online penting yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia untuk masyarakat dalam mengadukan berbagai layanan publik pada bidang-bidang pemerintahan, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, infrastruktur. Aspirasi dan nasi juga merupakan elemen yang terkandung di dalam aplikasi ca masyarakat membutuhkan informasi serta memberikan aspirasi han dengan memperhatikan berbagai tata cara yang telah tersedia. POR! Merupakan sebagai bentuk dari kebijakan pemerintah "No ay" yang memberi jaminan hak masyarakat dalam menyampaikan rasi apapun untuk dikirim kepada lembaga pemerintahan yang nganinya.



Aslinya, Aplikasi SP4N-LAPOR! telah dibuat pada tahun 2013 yang pada saat itu Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 berlaku, Aplikasi SP4N-LAPOR! menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada tahun 2015 bersama Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 diterapkan. Pengelolaan Pengaduan sudah mencoba untuk transisi dalam penggunaannya dan saat itu masih dicoba untuk disebarakan ke wilayah-wilayah Indonesia.



Gambar 1.1 Tampilan Website SP4N-LAPOR!

Aduan Merupakan penyampaian rasa tidak nyaman, masalah yang meresahkan, atau rasa negatif terhadap pelayanan suatu jasa atau adanya produk yang memberikan dampak negatif terhadap masyarakat (Daryanto dan Ismanto, 2004). Dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara Nasional dijelaskan bahwa pemerintah secara terbuka menerima pengaduan melalui sarana yang terbuka bagi setiap orang yang mengadu atau penerima layanan dari sarana tersebut (Setiamandani, 2020). Badan Penyelenggaraan dalam pelayanan publik secara umum dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (DISKOMINFO-SP) pada bidang Layanan Komunikasi Informasi Publik, dengan memegang kendali atas penyaluran aduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Yang telah diisi oleh masyarakat.

Alur umum dari pelaksanaan pengaduan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Merupakan dengan mengisi form yang telah disediakan lalu mengunggah form itu ke pemerintah, bisa berbentuk rahasia dan bisa diajukan dalam bentuk anonim (Tidak mengungkapkan identitas.). Laporan nanti akan diproses selama beberapa waktu tertentu sesuai dengan lembaga yang berwenang kemudian direspon melalui pesan langsung kepada masyarakat. Tanggapan bisa menjadi opsi dari responden terhadap balasan dari g dan akan terus berlanjut hingga laporan selesai ditindaklanjuti.



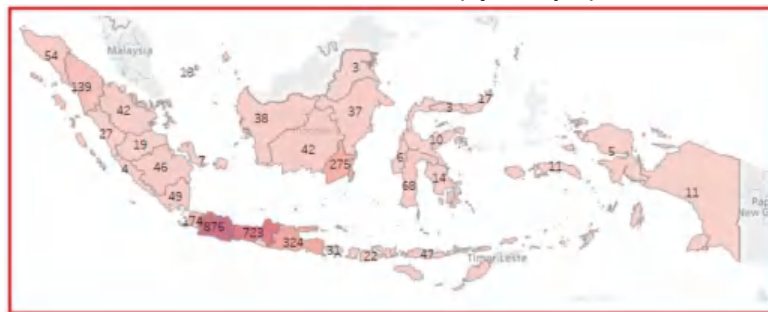
Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi mengungkapkan bahwa pada tahun 2022, terdapat 113.989 laporan yang diiklasi SP4N-LAPOR!. Jika dirata-ratakan dalam perbulan terdapat an yang masuk melalui SP4N-LAPOR pada tahun 2022. Dan a dari Kementerian PANRB, sebanyak 6,1 laporan ditindaklanjuti

setiap hari berdasarkan rata-rata data nasional, total 180 rata-rata laporan setiap bulan ditindaklanjuti melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!. Harapan dari Kementerian PANRB Merupakan Pengguna SP4N-LAPOR! Lebih banyak serta mampu bersaing dan beradaptasi dengan teknologi saat ini.



Gambar 1.2 Berita menteri terkait jumlah laporan SP4N-LAPOR!

Aplikasi SP4N-LAPOR! Sudah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga dan 493 Pemerintah di Indonesia. Termasuk daerah perkotaan besar dan perkotaan kecil. Penyebaran ini diharap sebagai salah satu bentuk perubahan besar dan transisi pemerintah dalam melayani aduan Publik dengan menerapkan digitalisasi yang lebih matang untuk efektivitas dan tatanan pemerintahan yang lebih baik serta mengajak masyarakat untuk berkontribusi lebih kritis terhadap jalannya pemerintah.



Gambar 1.3. Penyebaran Aplikasi SP4N-LAPOR! Di tiap Daerah.



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Di Kabupaten Pangkep, Aplikasi SP4N-LAPOR! masuk dan diterapkan pada tahun sebelum Penerapan Sistem Berbasis Elektronik diterapkan. Hasil an Pak Zainal menyimpulkan bahwa Aplikasi SP4N-LAPOR! saat itu cobaan, masih belum diterapkan secara massal dan belum bisa yang tepat dalam penerapannya. Kabupaten Pangkep merupakan at luas dengan jumlah Kecamatan sekitar 13 dengan masing-masing entu, ada yang jauh dari Ibukota, ada yang dekat, bahkan ada yang

sangat jauh sehingga sulit untuk menemukan cara yang tepat dalam penerapan SP4N-LAPOR! untuk seluruh Kecamatan.

Dinas KOMINFO-SP merupakan pihak yang memegang tanggung jawab sebagai Pejabat Pengelola Aduan Masyarakat, artinya koordinasi pengelolaan pengaduan akan diteruskan ke pihak yang berwenang untuk menyelesaikan, nantinya pihak yang berwenang akan memberikan respon terhadap laporan yang masuk untuk nantinya dikembalikan kepada Masyarakat yang mengadu. Salah satu Pemerintah Daerah yang menjadi perhatian penulis Merupakan Kabupaten Pangkep.

Aktivitas DISKOMINFO-SP Kabupaten Pangkep dalam mengelola SP4N-LAPOR! Menarik karena cara mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR, DISKOMINFO-SP melaksanakan program pengenalan Aplikasi SP4N-LAPOR! Pangkep dan salah satunya Merupakan dengan Sosialisasi. Sosialisasi Aplikasi SP4N-LAPOR! Oleh DISKOMINFO-SP salah satunya Merupakan "*Goes To Campus*" yang merupakan acara yang diselenggarakan dengan melibatkan Mahasiswa Kampus STKIP (Sekolah Tinggi Kejuruan Ilmu Pendidikan.) untuk menyampaikan bagaimana masyarakat terkhusus anak muda bisa memberikan dukungan dan kontribusi melalui pengaduan yang dikelola.

Poin menarik lainnya Merupakan bagaimana Dinas KOMINFO-SP melaksanakan aktivitas Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! Yakni dengan memberikan koreksi terhadap laporan yang masuk sehingga lebih terstruktur dan mudah dipahami, kemudian di berikan kepada pihak berwenang untuk di verifikasi dan ditindak lanjuti. Aktivitas ini dianggap menarik karena terdapat pengoreksian bahasa agar dapat dipahami oleh pihak OPD yang berwenang. Namun yang menjadi masalah Merupakan, laporan yang masuk belum tentu akan terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, dan jenis laporan yang tidak sembarangan karena jangka waktu penyelesaian Merupakan 3-5 hari yang artinya masalah baru bisa diidentifikasi dalam waktu 3 hari yang artinya ada waktu tnggu.

Berdasar kepada prosedur SP4N-LAPOR! Maka dalam pelaporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Yang diterima oleh Dinas KOMINFO-SP di Kabupaten Pangkep seharusnya memiliki angka yang relatif tinggi. Pangkep adalah daerah yang sebagian besar adalah perkotaan dan pedesaan, yang frekuensi masalah yang berhubungan dengan pemerintahan masih banyak. Dan hal ini ditunjukkan dengan jumlah laporan yang masuk dan diterima oleh KOMINFO-SP.

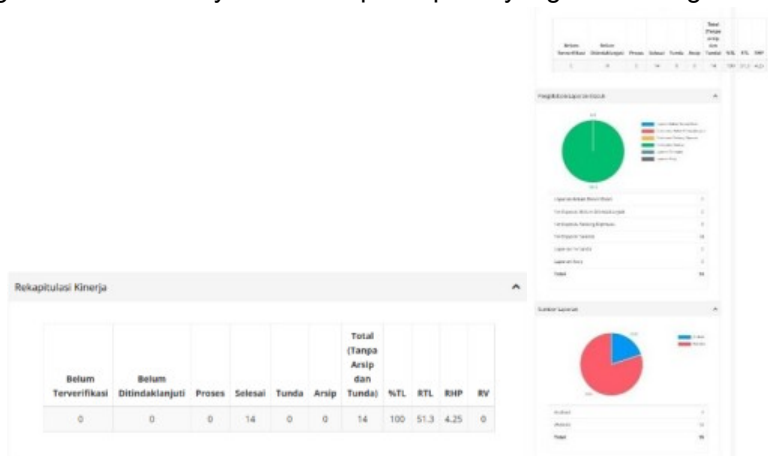


rja										
	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
1	0	0	19	0	4	19	100	4.1	0	0

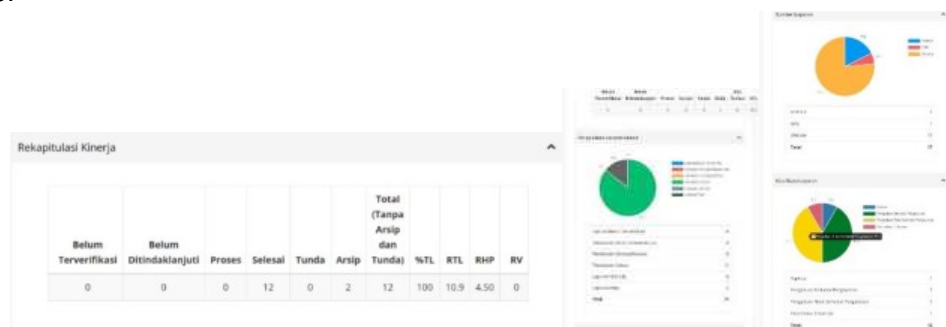


Gambar 1.4. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2019

Tahun 2019, sebanyak 23 laporan telah di adukan dan diterima oleh Dinas KOMINFO-SP, 19 Laporan telah diselesaikan dan 4 laporan diarsipkan. Dalam sumber melalui observasi dan tanya jawab, 4 laporan yang diarsipkan merupakan laporan percobaan untuk dilihat bagaimana aplikasi SP4N-LAPOR! Bekerja dan bagaimana tiap-tiap laporan itu akan ditindak lanjut. Laporan yang terselesaikan merupakan laporan yang berasal dari masyarakat dan pihak-pihak yang telah mengadakan.

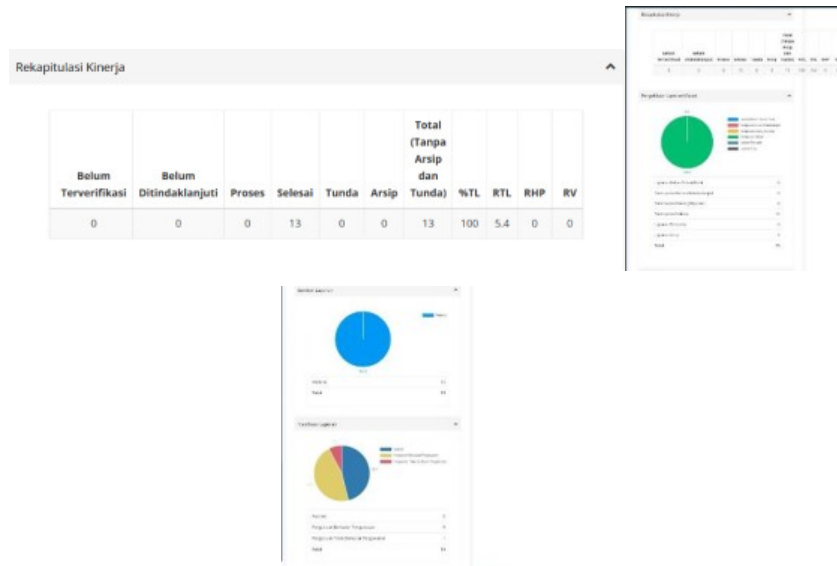
**Gambar 1.5.** Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2020.

Tahun 2020, sebanyak 14 aduan masuk dan diterima oleh Dinas KOMINFO-SP Pangkep. Laporan yang masuk berasal dari Website dan Android, dengan sebagian besar berasal dari Website. Tahun 2020 dianggap berhasil karena tidak memiliki kendala maupun masalah selama melaksanakan proses dalam menindaklanjuti laporan sehingga hasil yang dicapai juga sesuai dengan harapan dari pemerintah pada tahun 2020.

**Gambar 1.6.** Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2021

Jumlah laporan masuk dan diterima oleh Dinas KOMINFO-SP oran dengan 12 laporan terselesaikan dan 2 laporan diarsipkan. n laporan ini bisa dilihat dari jumlah sumber laporan, serta klasifikasi ang sinkron dengan jumlah laporan yang ditindaklanjuti. Sumber an 17 sumber laporan, namun klasifikasi laporan hanya 12 laporan g dikelola berjumlah 14. Inkonsistensi seperti ini menimbulkan

pertanyaan, Mengapa Bisa begitu? Hasil Wawancara dari Pak Zainal sebagai admin berkata bahwa terdapat laporan yang dianggap kurang nyaman sehingga tidak diterima, atau laporan yang sama dari orang yang berbeda sehingga salah satunya diarsipkan. Ada 2 yang diarsipkan, berarti 3 laporan lain itu tidak diterima atau laporan yang dianggap bukan wewenang dari Instansi sehingga dikembalikan kepada masyarakat.



Gambar 1.7. Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2022

Tahun 2022, Jumlah laporan masuk dan diterima Dinas KOMINFO-SP sebanyak 13 laporan. Tahun 2022 dianggap lancar dan berhasil karena jumlah laporan pengelolaan, sumber serta klasifikasi laporan sama dan semuanya terselesaikan tanpa ada kendala. Berbeda dengan tahun sebelumnya yang memiliki banyak kejanggalan dan menimbulkan pertanyaan. Walaupun untuk jumlah merupakan jumlah yang paling sedikit, namun semua laporan terselesaikan dan terlapor dengan baik.



Nama Instansi: Pemerintah Kabupaten Pangkajene Kepulauan
 Nomor SK: Nomor SK 105 Tahun 2023
 Teraktor Kali Dibuat: 2024-03-20 08:30:41



Optimized using
 trial version
www.balesio.com

Gambar 1.8. Data Jumlah Laporan SP4N-LAPOR! Tahun 2023

Tahun 2023, dari Sumber DISKOMINFO-SP Kabupaten Pangkep, jumlah laporan yang masuk merupakan 28 laporan dengan rincian: 27 Laporan telah terdisposisi Selesai dan 1 laporan terdisposisi sedang diproses. Keseluruhan laporan tahun 2023 secara data telah menunjukkan terdapat sekitar 2 sampai 3 laporan setiap bulan melalui SP4N-LAPOR! Dan secara keseluruhan merupakan aduan masyarakat. Dengan melihat "Terdisposisi selesai" dan "Terdisposisi sedang diproses" maka bisa diindikasikan bahwa keseluruhan laporan semua yang masuk telah ditindaklanjuti secara keseluruhan dan sebanyak 27 Laporan telah secara tuntas di selesaikan dan 1 laporan masih belum terselesaikan, namun sudah melalui tahap tindak lanjut.

Simpulan yang bisa diambil adalah, dari tahun 2019 hingga 2023, jumlah laporan yang masuk sebanyak 92 laporan, dengan 6 laporan terarsipkan dan 1 laporan belum terselesaikan. Tahun 2021 menjadi tahun yang mengalami banyak pertanyaan, karena jumlah laporan yang dikelola, terklasifikasi dan sumber laporan berbeda satu sama lain. Laporan 2023 juga mengalami kendala dimana 1 laporan belum terselesaikan dan masih diproses dan laporan terarsipkan, hanya 2021 belum memiliki alasan sementara tahun 2019 sudah memiliki alasan diarsipkannya laporan yang masuk.

Laporan yang telah mengalami "terdisposisi selesai" dan "terdisposisi sedang diproses" melihat dari berbagai kategori yang diperlihatkan akan menimbulkan berbagai pertanyaan, Kapan laporan dianggap sebagai Belum terverifikasi? Bagaimana laporan belum ditindaklanjuti? Bagaimana jika laporan tertunda?. Perspektif setiap Kabupaten dalam menanggapi laporan kemungkinan memiliki garis besar yang sama, tetapi prosesi serta aktivitas dalam mengelola laporan aduan yang telah ditunjukkan bisa menjadi bahan penelitian. Penelitian terkait SP4N-LAPOR! dan Pelayanan publik terhadap aduan masyarakat sudah banyak namun belum menjadi penelitian yang dilihat oleh banyak Pelajar karena implementasinya yang masih belum maksimal dan belum tersebar dengan merata.

Hasil ini jauh daripada apa yang diharapkan, karena tidak semua wilayah belum memiliki akses dan seharusnya sudah tahu. Hasil Wawancara dengan Pak Zainal dan Pak Kepala Dinas bahwa Kecamatan serta tempat-tempat perawatan sudah menerima sosialisasi ini sehingga seharusnya sudah terdapat pengaruh yang bisa dibuat, namun laporan masih belum mencapai jumlah yang diharapkan yakni 50 laporan pertahun. Pangkep masih memiliki banyak masalah seperti sampah, fasilitas umum yang tidak terpakai, jalanan yang rusak, fasilitas yang rusak, rumah sakit tidak terurus, dan sebagainya.

Masalah lain dari hal ini adalah Aktivitas Komunikasi yang menjadi kurang Efektif,



yang kurang memerhatikan karena sedikitnya laporan yang masuk anjut laporan yang seharusnya cepat dan tanggap bisa menjadi i. Pak Zainal mengatakan bahwa Mutasi Dinas (Perpindahan Dinas) i faktor besar, disamping itu beliau mengatakan bahwa kurangnya lain disebabkan juga oleh kurangnya rasa kesadaran dari Instansi at laporan ada yang terlambat di tindak lanjuti.

Penelitian lain yang berkaitan dengan topik dari Skripsi ini Merupakan "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR!" yang dibuat oleh Afif Syarifuddin Yahya dan Sutyono (2022). Pembahasan dari Penelitian ini Merupakan terkait bagaimana respon dari pemerintah terkait keluhan masyarakat yang masih belum sepenuhnya menguasai penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR!. Hubungan dengan Skripsi ini cukup penting karena mencakup bagaimana komunikasi dari pihak pemerintah terhadap masyarakat serta bagaimana hasil dari komunikasi tersebut. Skripsi membahas nanti bagaimana respon dan jangka waktu yang dibutuhkan yang dimana berhubungan dengan efektivitas komunikasi dari penelitian ini.



Gambar 1.9. Penelitian "Efektivitas Pelayan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR!"

Penelitian berikutnya terkait dengan Aplikasi LAPOR-SP4N Merupakan Penelitian dari karya ilmiah "Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!" Oleh Hilarion Hamjen dan Rachma Ainun Hikmah. Penelitian mereka membahas tentang bagaimana frekuensi laporan yang muncul di beberapa daerah Kalimantan Selatan beserta bagaimana bentuk laporan yang rata-rata merupakan kerusakan property dan infrastruktur seperti jalanan, fasilitas publik beserta tempat umum lainnya. Penelitian ini cukup mendekati Topik peneliti karena membahas terkait aduan masyarakat serta frekuensi yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan publik terhadap aduan masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti dalam skripsi ini.



Gambar 1.10. Penelitian "Keberagaman Pengaduan Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!"

Penelitian Terakhir yang berkaitan dengan topik skripsi adalah Penelitian "Penerapan SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat" oleh Alzi Septian dan Muzakkir (2021). Hubungan antara Penelitian ini dengan skripsi penulis Adalah bagaimana layanan publik pemerintahan diterapkan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap masyarakat sebagai layanan pengelolaan pengaduan pemerintah serta memberikan kontribusi melalui laporan-laporan dari masyarakat. Serta bagaimana bentuk layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah Aceh Barat yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan publik yang akan dibahas dalam skripsi ini.



Gambar 1.11. Penelitian "Penerapan SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat"

Berdasarkan penelitian serta latar belakang yang telah teruraikan, peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam bagaimana DISKOMINFO-SP Mengelola laporan aduan masyarakat serta bagaimana setiap tahapan yang dilalui agar bisa mendapatkan penyelesaian dari setiap laporan yang masuk terkait keluhan yang ada. Peneliti memutuskan untuk membuat skripsi dengan judul **"Analisis Aktivitas Pelayanan Bidang Komunikasi Informasi Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap Keluhan Masyarakat Di Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep."**

B. Rumusan Masalah

Berdasar terhadap Latar Belakang yang telah dibuat, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis aktivitas pelayanan bidang komunikasi informasi publik melalui SP4N-LAPOR! terhadap keluhan masyarakat di Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep?



2. Bagaimana tantangan dalam aktivitas pelayanan bidang komunikasi informasi publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! terhadap keluhan masyarakat di Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diadakan dengan beberapa tujuan, antara lain:

- a. Untuk mengetahui aktivitas pelayanan bidang komunikasi informasi publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap keluhan masyarakat di Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep.
- b. Untuk mengetahui tantangan dalam aktivitas pelayanan bidang komunikasi informasi publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Terhadap keluhan masyarakat di Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep.

2. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang komunikasi, terkhusus kepada pengetahuan dalam bahasan Pelayanan Publik, serta diharapkan bisa menjadi referensi dalam membahas bidang ilmu yang spesifik membahas tentang pelayanan publik oleh suatu organisasi, terutama pada bidang pemerintahan.

b. Praktis

Penelitian ini dalam hasilnya, diharapkan bisa memberi pemahaman dasar dalam pemakaian Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam memberi aduan terhadap pelayanan pemerintah, serta diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat untuk aktif berkontribusi dalam pembangunan pemerintah yang lebih baik, serta menjadi sumber referensi dan wawasan terkait Bidang Pelayanan Publik, terkhusus dalam perspektif Komunikasi dan Informasi dari suatu kelompok terhadap individu.

D. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual penelitian ini, peneliti mencoba untuk mengambil dan menyesuaikan teori dan definisi dengan topik penelitian, teori-teori serta definisi yang menjadi dasar dalam pemahaman yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik

Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 menjelaskan bahwa setiap lembaga pemerintahan memberikan aksesibilitas terhadap segala informasi yang penting diketahui oleh Publik, informasi yang dimaksud Merupakan informasi yang



engan pengembangan pembangunan, penyelenggaraan dan n negara yang telah disesuaikan dengan kebijakan yang ditetapkan entingan untuk diketahui oleh Publik. Melalui pembentukan Bidang Komunikasi Informasi Publik yang berwenang dalam mengelola, memelihara dan menyebarkan Informasi Publik yang dimiliki tah. Informasi yang dibuka melibatkan peran pemerintah dengan

mengoptimalkan pemenuhan hak publik dalam menerima Informasi. (Suharyanti dalam Nugraha, Sjoraida, Novianti 2022; Rumata 2017; Yusrizal, Huseno 2023)

Keterbukaan Informasi memerlukan komunikasi yang optimal, integritas serta efektif dengan mempertimbangkan lingkungan sosial dan lingkungan organisasi untuk menciptakan komunikasi yang baik, serta terkontrol antar kedua belah pihak dalam mengembangkan hubungan, meningkatkan reputasi yang baik serta mampu membujuk publik untuk bertindak (Martineli, 2012; Gasing dan Suryanto, 2016 dalam Nugraha, Sjoraida, Novianti 2022). Dalam mempertimbangkan ini, bidang Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik (PKIP) lembaga pemerintah melaksanakan sosialisasi ke publik, membentuk website, aktif dalam media sosial serta berinovasi dalam teknologi demi meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan aksesibilitas dalam membuka Informasi kepada publik, Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik memerhatikan aspek komunikasi dan akan berdampak terhadap pandangan publik jika tidak dilaksanakan dengan baik, diantaranya:

a. Efektivitas Komunikasi

Pesan-pesan yang dibuat dapat dipahami oleh publik, disampaikan menggunakan media yang tepat dan cocok dengan pesan yang akan dikirim. Pesan yang disampaikan penting dan cocok dengan segmentasi masyarakat, serta langsung mendapatkan respon balik dari masyarakat. Informasi dapat dikonfirmasi langsung dan mampu membantu publik sehingga masalah dapat terselesaikan dengan baik dan efektif.

b. Aktif dan Responsif.

Pemerintah melalui bidang Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik (PKIP) berprinsip aktif dan responsif terhadap tanggapan, masukan atau komentar publik, karena pada dasarnya secara demokrasi masyarakat merupakan pengawas terhadap jalannya program pemerintah melalui lembaga yang berwenang menjalankannya. Keaktifan dalam menerima tidak hanya sekedar berterima kasih, jawaban terhadap tanggapan publik merupakan kejelasan terhadap informasi yang disampaikan serta rincian umum informasi publik yang disampaikan.

c. Berbasis Data dan Fakta.

Pesan dan Informasi yang disampaikan tidak hanya berdasar kepada seberapa baik strukturisasi dan sesuai dengan kode etik yang telah berlaku, pesan dan informasi yang disampaikan penting harus membawa sebuah fakta dan data yang telah diolah, dan di kurasi dengan baik. Salah satu karakteristik dari Pelayanan Publik yang baik merupakan penyajian data dan fakta serta informasi yang konsisten disampaikan dalam berkala (Ramadani,



dengan apa yang telah disampaikan, Informasi publik haruslah merujuk pada satu makna dan mendekati dari fakta dan kebenaran yang ada. Fakta harus dipaparkan tanpa mengurangi atau memanipulasi data sehingga dapat menimbulkan keraguan dari publik.

2. *E-Government*

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan bentuk pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan negara dengan menggunakan sistem pemerintah berbasis digital dengan menggunakan alat elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik (Atthahara, 2018). Penerapan konsep *e-government* memerlukan waktu serta pemahaman yang baik untuk mampu melakukan perubahan, Teknologi informasi yang diterapkan dalam konsep ini tidak hanya merubah yang ada di dalam pemerintah, tetapi juga menjadi *Driver of Change* atau Pendorong Perubahan secara keseluruhan seiring dengan proses penyelenggaraan pemerintah pada era ini (Indrajit. 2007)

E-Government sementara masih belum sepenuhnya diterapkan, kesuksesan dalam penerapan *e-government* bisa dilihat dalam beberapa indikator berikut berdasarkan pendapat beberapa ilmuwan (*Harvard JFK school of government* oleh Indrajit dalam Sufianti, 2019 ; Bugge dkk dalam Kartika dan Oktariyanda, 2022) adalah sebagai berikut:

a. *Governance and Innovation* (Pengelolaan dan Inovasi)

Kemampuan yang berkaitan dengan bagaimana pembentukan inovasi berdasar kepada tata kelola organisasi publik dengan keterlibatan pemerintah dalam membangun inovasi termasuk di dalamnya ketertiban dan ketetapan yang sudah ada serta bagaimana pelaksanaannya untuk melihat dan mengevaluasi kelancaran inovasi yang telah diciptakan dengan kesesuaian sistem pemerintahan yang telah ada.

b. *Sources of ideas for innovation* (Sumber ide inovasi)

Dalam sistem pemerintahan, ide dalam inovasi biasanya berada dalam ruang lingkup kebijakan, pembuatan pelayanan, tujuan baru dan konsep baru dalam pemerintahan. Sumber dari ide dari inovasi biasanya bersumber dari luar organisasi maupun dari dalam organisasi (Eksternal dan Internal) sebagai langkah yang lebih akurat untuk mengetahui dengan pasti situasi dan kondisi organisasi untuk mendapatkan ide.



c. *Innovation Culture and Support* (Budaya Inovasi dan Dukungan)

ya Inovasi bisa dimaknakan sebagai dukungan, nilai dan asumsi jadi panutan dari suatu organisasi. Tolak ukur dari budaya inovasi at dari dukungan dari berbagai pihak, mulai dari dukungan dari an, orang-orang dalam dan luar organisasi, dan melihat bagaimana ta perilaku dari manajemen yang ada dan disesuaikan dengan ide yang ingin dikembangkan.

d. *Capabilities and Tools* (Kapabilitas dan Alat.)

Alat serta kapabilitas organisasi merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan inovasi, mulai dari dana yang tersedia, sumber daya manusia serta ketersediaan alat yang bisa digunakan untuk mengembangkan inovasi sesuai dengan pengembangan teknologi. Serta dibentuk pelatihan dalam pelaksanaan untuk mengurangi resiko.

e. *Objectives, Outcome, Drivers, and Obstacles*. (Tujuan, hasil, pendorong dan halangan.)

Apa tujuan dari inovasi yang dibuat, bagaimana hasil yang diinginkan, indikator yang mendorong dalam terbentuknya motivasi serta halangan dan tantangan dalam penerapan inovasi. Inovasi yang dikemukakan dan diterapkan perlu untuk dilihat sepenuhnya tujuan dan dilihat halangan yang terjadi untuk dievaluasi dan dicoba untuk diperbaiki menjadi lebih baik dan lebih dikembangkan.

f. *Collecting Innovation data for single innovations and Value of Innovation* (Pengumpulan data inovasi untuk inovasi Tunggal dan nilai Inovasi)

Berbagai informasi dikumpulkan dari berbagai metode yang dilaksanakan oleh organisasi, lalu informasi-informasi tersebut dikurasi dan dilihat relasi masing-masing kemudian dijadikan sebagai tuntutan dalam menentukan inovasi (Yulianta dan Pradana dalam Kartika dan Oktariyanda, 2022). Lalu mengamati pegawai organisasi dalam melihat inovasi yang ada, lalu menerapkannya serta melakukan pembaruan. Nilai dari Inovasi tersebut akan dilihat berdasarkan manfaat yang diterima baik dari Internal Organisasi maupun Eksternal Organisasi (Pegawai dan Publik Luar). Prioritas kebutuhan masyarakat dalam pengembangan dan pengembangannya ke depan.

E-Government dalam perkembangannya akan selalu mengalami pembaruan dan berbagai inovasi, mulai dari banyaknya website pemerintah, aplikasi pemerintah serta berbagai layanan online Indonesia yang bisa diakses oleh masyarakat. Mulai dari kesehatan, ekonomi, politik, budaya, pendidikan, agama, dan lainnya. *E-Government* bertujuan untuk memudahkan aksesibilitas, efisiensi waktu, efisiensi ekonomi, serta meningkatkan transparans pemerintah (Bhatganar dalam Kristanto, 2018).

3. Pengaduan

Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 menjelaskan bahwa pengaduan merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan kepada badan pengaduan. Pengaduan Pelayanan Publik, ketidakpuasan masyarakat bisa dalam bentuk keluhan, kritik, komentar kekecewaan, laporan, serta pesan pribadi. Hal ini terjadi jika program pemerintah tidak sesuai dengan standar atau adanya kewajiban pemerintah yang diabaikan, dilanggar serta tidak terpuji lainnya yang dapat merugikan masyarakat yang disampaikan oleh penyelenggara publik (Amilia dan Rahayu, 2020). Pengaduan yang disampaikan akan ditampung dan digunakan nantinya sebagai bahan



masuk terhadap program yang dibuat oleh pemerintah, serta untuk mengetahui masalah yang ada di lingkungan masyarakat dengan lebih akurat (Nugraha dkk., 2021).

Pengaduan dapat terjadi setiap saat, tidak ada waktu tertentu kapan sebuah keluhan dari masyarakat akan masuk dan tidak ada batasan terhadap jumlah keluhan masyarakat. Permasalahan yang timbul di lingkungan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik bisa timbul baik karena pemerintah maupun swasta. Pengaduan tidak hanya muncul pada bidang usaha saja, bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, industri dan lainnya juga bisa muncul sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat (Haspo dan Frinaldi, 2020). Respon dari pemerintah juga penting terhadap aduan masyarakat, rendahnya keaktifan respon dari instansi penyelenggara pemerintah akan menyebabkan munculnya rasa ketidakpercayaan publik (Utomo dalam Haspo dan Frinaldi, 2020).

Pengaduan penting dalam meningkatkan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah, secara langsung suara masyarakat akan tersampaikan karena masyarakat yang paling merasakan penyelenggaraan pemerintah. Semakin buruk penyelenggaraan pemerintah maka semakin banyak keluhan masyarakat yang masuk dan pengaduan masyarakat akan terjadi lebih sering, keaktifan pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat secara langsung telah melibatkan masyarakat dalam membangun pemerintah yang lebih baik.

4. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

LAPOR! Atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat merupakan layanan online yang menyediakan layanan untuk menyampaikan semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 menetapkan LAPOR! sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang membuat seluruh pemerintah daerah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam bentuk digital dan terintegrasi (Hamjen dan Nikmah, 2020). Fungsi umum media aplikasi SP4N-LAPOR! untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aksesibilitas terhadap pelayanan publik (Kominfo dalam Haspo dan Frinaldi, 2020).

Aplikasi SP4N-LAPOR! menjadi inovasi yang berinteraksi secara langsung antara Pemerintah dengan Masyarakat (*Government to citizens*) (G2C) yang bermanfaat dalam pembangunan pemerintah dan penerapan pemerintah yang lebih baik serta memperbaiki hubungan antara masyarakat dan pemerintah



bangunan interaksi yang lebih efektif dan intens melalui pengaduan yang dibahas bersama-sama serta pelaksanaan aktivitas yang lebih tanggap dalam menangani pengaduan masyarakat (Yahya dan Setyono, 2022).

Model pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat ini membantu pemerintah, termasuk Kabupaten Pangkep dalam mengelola pengaduan. Sebelumnya, pengaduan masyarakat harus melalui berbagai surat dan

proses yang lebih rumit serta menunggu selama lebih dari 5 hari untuk mendapatkan respon. Aplikasi SP4N-LAPOR! membuat waktu menjadi lebih efektif, serta tidak perlu melakukan pengantaran surat. Karena pengaduan bisa dilaksanakan dengan menggunakan alat elektronik dan internet. Hal inilah membuat masyarakat bisa dengan tenang melaksanakan laporannya.

5. Penelitian Sebelumnya.

Ada banyak Penelitian serta riset sebelumnya yang membahas tentang aplikasi pengelolaan pelayanan pengaduan publik. Dan beberapa menjadi sumber referensi dari penelitian ini:

- a. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR! oleh Afif Syarifuddin Yahya dan Setyono pada tahun 2020.

Pembahasan dari penelitian ini bertajuk pada bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR! sudah berjalan dengan baik namun penyelenggaraannya belum efektif karena permasalahan adaptabilitas masyarakat, sasaran belum jelas, dan sosialisasi belum banyak.

- b. Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Oleh Hilarion Hamjen dan Rachma Ainun Nikmah pada tahun 2020.

Membahas tentang frekuensi laporan dari beberapa kota yang berkisar 1-2 laporan, dengan sebagian kota memasukkan 7-10 laporan. Laporan yang masuk sebagian besar adalah kerusakan infrastruktur serta kendala yang dialami masyarakat selama melaksanakan laporan, yakni internet dan kurangnya pengetahuan terkait penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR!

- c. Penerapan SP4N-LAPOR! sebagai sarana keterbukaan Informasi Publik dan layanan publik pada pemerintah Aceh Barat oleh Alzi Septian dan Muzakkir tahun 2021

Membahas tentang bagaimana keberadaan aplikasi SP4N-LAPOR! terbuka untuk masyarakat agar mampu berpikir kritis dan kritis terhadap Informasi kemajuan pemerintah Aceh Barat. Bagaimana peran dari aplikasi SP4N-LAPOR! dalam memberikan informasi terkait pembangunan daerah dengan akurat, terbuka dan terpercaya. Masyarakat bisa langsung berkontribusi dan memiliki kepercayaan dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Dalam Penelitian ini, Aktivitas Pelayanan Bidang Komunikasi Informasi Publik SP4N-LAPOR! Terhadap Keluhan Masyarakat Di Dinas KOMINFO-SP dapat menggunakan aspek Bidang Pelayanan Komunikasi dan E-Government, Pengaduan dan SP4N-LAPOR! untuk melihat aktivitas bagaimana nantinya laporan akan masuk dan diolah di dalamnya. bahasan maka kerangka konseptualnya adalah sebagai berikut:





Gambar 1.12. Kerangka Konseptual

E. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual dibuat untuk menyesuaikan setiap pandangan yang ada sehingga penelitian lebih terarah dan relevan. Peneliti memberikan Definisi Konseptual sebagai berikut:

1. Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik

Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik merupakan bentuk interaksi yang memadukan aspek keterbukaan informasi, aspek untuk berinteraksi dan responsif antara pihak yang memberi dan menerima dengan aksesibilitas yang umum dan mudah dijangkau dan mampu untuk melibatkan masyarakat dalam pembangunan suatu daerah.

2. *E-Government*

merupakan bentuk upaya pemerintah dalam melakukan perubahan pemerintahan untuk melaksanakan sistem pemerintahan berbasis digital dengan tujuan mengefektifkan jalannya pemerintah serta memudahkan dalam berinteraksi dengan masyarakat terutama di bidang pelayanan.

3. Pengaduan.

Pengaduan merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan kepada badan publik melalui media tertentu, ketidakpuasan bisa terjadi karena program pemerintah yang dianggap kurang memberikan dampak



kan merugikan masyarakat.

irasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

OR! merupakan aplikasi atau layanan pengelolaan pelayanan publik pemerintah yang membuka masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap kinerja pemerintah.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu

Penelitian akan dilaksanakan di Kota Pangkep Selama 3 bulan yakni pada bulan April hingga Juni 2024.

2. Tipe Penelitian.

Penelitian akan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif merupakan metode yang memfokuskan kepada peneliti sebagai pusat, dengan terlibat secara langsung melakukan pengamatan, melaksanakan wawancara dengan mendalam. Objek penelitian kemudian dideskripsikan sesuai dengan kondisi yang terjadi dengan narasi yang akurat dan sesuai. Penggambaran penelitian yang akan dilakukan nantinya Merupakan bagaimana aduan/keluhan yang masuk akan diproses, melalui tahapan apa, kemudian bagaimana mendistribusikan laporannya ke pihak berwenang, kemudian bagaimana nanti akan memberi respon terhadap pengadu, serta bagaimana kategorisasi setiap aduan/laporan yang masuk sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3. Informan Penelitian.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode Purposive sampling, mengambil dari definisi Sugiyono (2013) yang memaparkan bahwa teknik penelitian ini mengambil narasumber dan informan berdasarkan tujuan dari penelitian yang dibuat. Penelitian ini cocok dengan teknik pengambilan Informan Purposive Sampling karena di DISKOMINFO-SP terdapat banyak sekali divisi, dan hanya ada 1 divisi yang memiliki tanggung jawab paling besar dalam pengelolaan SP4N-LAPOR, yakni Divisi Informasi Komunikasi Publik atau Komunikasi dan Informasi Publik (IKP Dalam Pangkep.). Divisi ini memiliki peranan besar dalam kendali terhadap Pengelolaan SP4N-LAPOR! Dan melaporkan setiap tahun terkait pengelolaan aplikasi tersebut di Kabupaten Pangkep.

Berdasarkan informasi di atas, maka pengambilan informan dalam penelitian ini Merupakan:

- a) Kepala Dinas KOMINFO-SP Pangkep.
- b) Kepala Bidang Komunikasi Informasi Publik/Informasi Komunikasi Publik dan Persandian.
- c) Pegawai Bidang Komunikasi Informasi Publik/Informasi Komunikasi Publik dan Persandian.
- d) Masyarakat yang mengadukan melalui SP4N-LAPOR! Jika dapat.

4. Teknik Pengumpulan Data.

Penelitian ini memiliki 3 teknik pengumpulan data, seperti Wawancara, Observasi, dan Dokumen.

a) Wawancara.



Wawancara Merupakan teknik pengumpulan informasi dengan tujuan interaksi tanya jawab antara peneliti dengan informan melalui komunikasi secara langsung (Yusuf, 2014). Peneliti memakai wawancara bersifat lebih terbuka dan baku karena jumlah informan dari penelitian banyak sehingga perlu untuk melaksanakan wawancara yang terbuka agar tidak menimbulkan rasa formalitas yang berlebihan.

ervasi

Observasi Merupakan proses yang dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan dimana pengamat Merupakan kunci keberhasilan dan akurasi dari hasil penelitian (Semiawan, 2010; Yusuf, 2014). Observasi yang akan dilakukan peneliti Merupakan observasi tidak terstruktur karena aktivitas dari SP4N-LAPOR! Akan terus berkembang dan setiap laporan masuk akan memiliki pengelolaannya tersendiri.

c) Dokumen/Dokumentasi.

Dokumentasi Merupakan metode pengumpulan data yang menelusuri data-data masa lampau/historis terkait data orang, peristiwa, kejadian atau situasi sosial yang akan membantu dalam penelitian (Yusuf, 2014). Penelitian ini akan memakai metode dokumentasi karena SP4N-LAPOR! Masih berjalan hingga sekarang, dan peneliti memerlukan data-data laporan masa lalu sebagai bentuk pembahasan lebih lanjut.

5. Teknik Analisis Data:

Teknik Analisis Data Merupakan metode untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari berbagai pelaksanaan metode untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2016). Teknik menganalisis data yang peneliti akan pakai Merupakan analisis data dari B.Miles dan Huberman (2014). Analisis data menurut Miles dan Huberman (2014) memiliki 3 jalur kegiatan, yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a) Reduksi Data.

Reduksi Data merupakan tahapan untuk memusatkan dan memilah serta membuat suatu deskripsi yang terfokus terhadap penelitian. Analisis ini akan terus berlanjut hingga penelitian berakhir, karena data akan terus ada dan akan dikumpulkan hingga menjadi satu penjelasan untuk menjawab pertanyaan dari penelitian. Lalu menyusunnya menjadi hal-hal penting terhadap pemaknaan dari hasil penemuan.

b) Penyajian Data

Data yang telah direduksi akan dibuat penyajian dalam bentuk kata-kata, gambar, grafis dan tabel. Informasi yang telah dikumpulkan dan direduksi akan digabungkan sehingga dapat menggambarkan suatu hal yang terjadi.

c) Penarikan kesimpulan.

Kesimpulan bisa dalam bentuk kesimpulan sementara dan kesimpulan akhir, tergantung dari data yang telah diambil dan apakah sudah dirasa lengkap atau belum. Kesimpulan itu harus memuat keseluruhan data yang telah dikumpulkan, kemudian diklarifikasikan dan diverifikasi secara langsung.

Kesimpulan harus berdasar kepada satu kategori yang bisa dipakai tanpa memiliki informasi tambahan, data yang telah akan dalam kata-kata yang bersifat holistik (Menyeluruh) dan mengandung satu kategori yang sama, sehingga memungkinkan untuk ilnya kategori baru dari kategori yang sudah ada.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. E-Government

Dalam buku *Electronic Government* oleh Prof. Richardus Eko Indrajit, *United Nation Development Programme* (UNDP) mendefinisikan *E-Government* sebagai bentuk implementasi komunikasi dan informasi teknologi oleh pemerintah. Definisi yang dikemukakan sering disebut dengan *Information and Communication Technology (ICT) of Government*, dimana fokus dari pemerintah berasal dari teknologi dengan menerapkan teknologi itu sebagai penyebaran informasi dan alat komunikasi yang lebih luas untuk meningkatkan kualitas dan memperbaiki kehidupan masyarakat di suatu negara.

Eric W. Welch dalam bukunya "*Research Handbook On E-Government*" menjelaskan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) sebagai bentuk evolusi dari Pemerintah dalam Informasi, Komunikasi dan Olah Data dengan menggunakan Teknologi Praktis yang mampu memberikan Pengaruh, Pandangan (Visi), Refleksi, Rancangan tentang Tata Kelola Pemerintah. Cakupan dari *E-Government* adalah Pelayanan Publik, Ekonomi, Pengetahuan, Politik, Pendidikan dan Bidang lain. Pengaruh dari *E-Government* tidak hanya pada satu pemerintah saja, tetapi seluruh pemerintah dunia menerapkan *E-Government*, hingga dapat mengundang riset-riset dan penemuan-penemuan baru.

E-Government memiliki beragam fungsi yang terbagi dalam beberapa bagian, yakni fungsi Administrasi (*E-Administration.*), fungsi pelayanan (*E-Service*), fungsi pemerintahan (*E-Governance*), fungsi demokrasi (*E-Democracy.*). Bidang yang dijangkau dalam menjalankan fungsinya adalah Administrasi dan Pemerintahan, Elektronik, Perhubungan Antar Sektor, dan demokrasi dalam pengambilan keputusan (Cegarra & Holloway, Sapta et al, *Management*, Becker dalam Siti Alia, Khaerul Umam & Cinta Amalia Putri, 2023). Pemerintah memiliki peran yang besar untuk tetap memberikan pelayanan yang layak diterima dalam masyarakat, karena kelangsungan pemerintah negara selalu ditentukan dari kualitas hidup masyarakat.

Instruksi Presiden (InPres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government (E-Government)* menegaskan bahwa penerapan *E-Government* akan disebarluaskan secara disiplin kepada kepala daerah di tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota untuk dikembangkan lebih lanjut dan berwenang dalam menerapkan *E-Government* sesuai dengan daerah masing-masing.

Tujuan diterapkannya bentuk pemerintahan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pemerintah berbasis elektronik agar efektivitas li lebih efektif.



E-Government tidak selamanya dipengaruhi oleh teknologi, faktor ini menjadi salah satu efektivitas berjalannya sistem pemerintahan. *E-Government* dalam pengembangannya memiliki daya eksplorasi, kan manfaat kepada masyarakat serta mendorong partisipasi m jalannya sistem pemerintahan. Kekuasaan yang mampu

memberikan pengaruh politik yang kuat dan baik akan memberikan pelayanan publik yang baik serta bermanfaat bagi masyarakat.

E-Government bermanfaat bagi masyarakat, secara teoritis pemanfaatan tersebut memegang harapan terhadap:

1. Peningkatan Efisiensi, mulai dari proses penugasan, dan bagaimana operasi administrasi publik yang dilaksanakan dalam jumlah tidak kecil. Harapan penerapan *E-Government* secara administrasi dapat memberikan, menerima dan menyebar data yang lebih besar, baik antar pemerintah, maupun pemerintah ke masyarakat, dan pemerintah ke organisasi-organisasi pelayanan daerah.
2. Peningkatan Pelayanan, pemerintah memanfaatkan teknologi terutama internet sebagai fondasi untuk membangun pelayanan publik yang lebih luas dengan menyediakan layanan online untuk masyarakat. ketersediaan ini harus sepenuhnya melayani rakyat dan segala keputusan serta nilai permintaan sepenuhnya berasal dari rakyat untuk pemerintah.
3. Pencapaian kebijakan, pemerintah dalam penerapan kebijakan bisa lebih cepat, lebih luas dan lebih terstruktur karena adanya teknologi dan internet yang bisa digunakan dalam menyebar dan membagi informasi serta ide untuk suatu kebijakan tertentu atau penerapan aturan tertentu.
4. Penerapan *E-Government* diharapkan mampu mengatasi dan mengurangi kasus korupsi, mendapatkan kepercayaan lebih dari masyarakat serta keterbukaan yang lebih baik untuk rakyat. Kasus Korupsi sampai sekarang masih merajalela, dan belum ada perubahan jelas dalam pandangan masyarakat. sehingga poin ini belum sepenuhnya tercapai.
5. Kontribusi Reformasi, *E-Government* Diharapkan bisa memberi perubahan dan berbagai kontribusi pada daerah-daerah yang belum mendapatkan pelayanan maksimal sehingga dapat memberi jalur komunikasi yang lebih efektif serta memberi informasi yang lebih cepat. Sehingga membantu dalam reformasi di banyak daerah.
6. Kepercayaan, *E-Government* Diharap bisa meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sehingga kepercayaan serta pandangan masyarakat terhadap pemerintah semakin positif.

E-Government adalah transisi Pemerintah untuk melakukan perluasan terhadap kekuasaan, dengan memanfaatkan Internet dan alat elektronik yang memungkinkan terhubung ke Internet untuk memberikan pelayanan, memudahkan penyebaran informasi dan memudahkan untuk berkomunikasi dengan masyarakat untuk menertibkan, meraih kepercayaan lebih besar, mendorong dalam kontribusi masyarakat lebih lanjut serta mendorong pikiran yang lebih kritis masyarakat terhadap penerapannya.



Informasi Publik dan Layanan Publik

1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa adalah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan ke administrasi yang ada dalam lembaga penyelenggara pelayanan publik. Lembaga yang

dimaksud adalah lembaga yang mampu mengelola sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien untuk digunakan untuk memenuhi kepentingan masyarakat, perwujudannya bisa dilihat dari pelaksanaan berbagai penyelenggaraan pelayanan publik seperti CSR (*Corporate Social Responsibility*) dan penyediaan Fasilitas Pelayanan Publik.

Komunikasi Publik merupakan salah satu peran besar dalam pelaksanaan pelayanan publik, berbagai media-media publik dimanfaatkan untuk menyebar berbagai informasi dan jaringan interaksi antara lembaga penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat. Interaksi yang dilakukan biasanya bersifat persuasi, positif dan menyangkut kepentingan publik dengan perencanaan dan strategi yang matang dari lembaga pemerintahan kepada masyarakat untuk meraih perhatian masyarakat. Keputusan dalam pemerintah juga perlu peran dari publik dengan membuat suatu ruang publik tertentu dan melaksanakan interaksi di dalamnya dengan melibatkan publik untuk membuat keputusan secara kolektif agar bisa memecahkan isu-isu publik dan mencapai apa yang diharapkan oleh Publik, Penyebutan proses ini adalah Komunikasi Publik Strategis (Hanska-Ahy dalam Nyarwi Ahmad, 2021).

Hubungan antara Komunikasi Publik dan Pelayanan Publik sangat erat, Lukman menjelaskan bahwa pelayanan merupakan bentuk interaksi yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Komunikasi publik diperlukan untuk bisa memahami dan mengetahui harapan publik, keinginan masyarakat, kebutuhan masyarakat serta identifikasi isu yang ada. Dengan begitu, maka perlu untuk melihat bagaimana strategi serta metode yang tepat untuk mampu mewujudkan interaksi yang cocok dengan publik sehingga tidak hanya memenuhi kebutuhan namun juga memuaskan masyarakat.

Ronald E. Rice dan Charles K. Atkin menjelaskan dalam buku mereka "*Public Communications Campaign*" tentang aspek-aspek dalam komunikasi publik dalam menentukan strategi, proses dan implementasi dalam mencapai pelayanan publik yang baik:

1. *Agenda Setting*, teori yang menyatakan bahwa media massa memiliki kekuatan dalam penentuan topik serta masalah yang dianggap penting oleh masyarakat. Hubungannya dengan pelayanan publik adalah *Agenda Setting* dapat mengukur efektivitas pelayanan publik serta bagaimana media dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam menggunakan layanan publik pemerintah.
2. *Diffusion of innovations*, merupakan teori yang mengarah kepada bagaimana ide, gagasan, produk atau praktik menyebar ke masyarakat yang dianggap baik untuk kehidupan masyarakat. Dalam Layanan Publik, pemerintah mencoba untuk memberikan inovasi yang dilaksanakan untuk mempermudah publik dalam mengakses serta mencapai pemerintah dengan lebih mudah. Dengan begitu, pemerintah mampu mengembangkan layanan publik dan tahu apa yang



ngan kebutuhan publik.
 in Likelihood Model (ELM) and Heuristic Systematic Model (HSM), dan HSM memiliki keterkaitan erat dalam bagaimana masyarakat pesan yang bersifat mengajak dan memengaruhi keputusan yang melalui jalur-jalur tertentu. Layanan Publik Pemerintah melihat ini kesempatan untuk mengajak masyarakat agar bisa berkontribusi,

berinteraksi lebih banyak dengan pemerintah dalam pemanfaatan layanan publik sehingga dapat berkembang lebih baik.

4. *Extended Parallel Process Model*, merupakan bentuk model yang lebih mendekatkan terhadap pemahaman dalam permasalahan yang berkaitan dengan keselamatan dan krisis yang dialami oleh masyarakat dengan mengarahkan kepada pengendalian terhadap kekhawatiran masyarakat terhadap masalah, pendekatan ini biasa mengarah kepada masalah dari infrastruktur pemerintah yang menyebabkan kekhawatiran dan berdampak kepada ketakutan masyarakat.
5. *Health Belief Model*, merupakan bentuk pendekatan pelayanan yang mengarah kepada kondisi kesehatan masyarakat yang dipengaruhi oleh perilaku masyarakat itu sendiri. Pemahaman ini membantu pemerintah dalam mengidentifikasi tindakan pelayanan publik dalam bidang kesehatan, perilaku masyarakat dalam menjaga kesehatan serta berbagai layanan yang membantu masyarakat untuk menyelesaikan masalah kesehatan.
6. *Instrumental Learning*, merupakan model pendekatan yang mengarah kepada bagaimana pendekatan terhadap apa yang dilakukan oleh masyarakat dalam kontribusinya terhadap pemerintah. Dalam pelayanan publik, pemerintah melakukan pendekatan ini melalui berbagai jenjang seperti pendidikan bahkan ekonomi. Dengan memberikan suatu penghargaan jika ada yang berperilaku baik dan berkontribusi terhadap pemerintah dan hukuman jika ada yang berperilaku buruk dan berdampak buruk terhadap pemerintah.
7. *Integrative Theory of Behavior Change*, merupakan pendekatan yang memfokuskan terhadap sikap individual penduduk untuk memahami perilaku penduduk secara individu dalam beberapa pendekatan tertentu. Dalam Pemerintah, ini bisa digunakan untuk melaksanakan suatu komunikasi tertentu yang memfokuskan terhadap individu agar dapat membuat aturan dan norma untuk mengendalikan perilaku individu terhadap program pemerintah.

Komunikasi Publik dalam perspektif pemerintah berkaitan erat dengan layanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pemerintah pada dasarnya harus berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat. Individu maupun kelompok, selama merupakan bagian dari Indonesia berhak menerima pelayanan publik pemerintah. Dengan komunikasi yang efektif, dan pelayanan publik yang baik akan menciptakan lingkungan sosial masyarakat yang baik serta percaya dengan kapabilitas pemerintah.

C. Pengaduan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 tahun 2017 menyatakan bahwa Pengaduan merupakan salah satu bentuk keikutsertaan masyarakat sebagai terlaksananya layanan publik. Aduan akan direspon secepat-keakuratan yang tepat serta dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaksanaan pelayanan publik. Masyarakat dalam hal ini berperan engawas dalam terlaksananya program pemerintah untuk dinilai gram pelayanan masyarakat. Kelayakan ini akan memengaruhi baik tatanan negara dalam lingkup pemerintah.



Dalam Buku "*Designing Complaint Handling And Service Recovery Strategies*" oleh Jochen Wirtz (2018) *Customer* atau pihak yang dilayani akan melakukan complain dengan tujuan utama sebagai berikut:

1. *Obtain Restitution or Compensation* (Meraih Kompensasi atau ganti rugi.), biasanya hal ini berkaitan dengan apa yang dimiliki oleh pelanggan tidak dilunaskan oleh pelayanan sehingga mereka meminta ganti rugi atau kompensasi karena tidak puas. Dalam lingkup pemerintah, masyarakat dalam hal ini biasanya mengalami kerugian seperti adanya permasalahan teknis dalam proses pelayanan sehingga data-data masyarakat hilang atau mengalami kesalahan dalam dokumentasi membuat masyarakat akan merasa tidak puas dan meminta ganti rugi kepada pemerintah.
2. *Vent Their Anger* (Melampiaskan Rasa Murka Pelanggan.), pelanggan seperti ini biasanya memiliki kontrol diri yang kurang panjang sehingga pelayanan yang membuat kerugian jangka panjang biasanya menimbulkan rasa marah pada pelanggan. Hal ini sama seperti pemerintah yang jika pelayanan publik memberikan kerugian di sekitar mereka untuk waktu panjang maka mereka akan melampiaskannya dalam bentuk kemarahan, bisa dalam demo, atau boikot pemerintah.
3. *Help to Improve service.* (Membantu dalam meningkatkan pelayanan.), pelanggan yang terlibat dalam pelayanan dan mereka sadar sepenuhnya akan memberi saran dan masukan yang membantu pelayanan untuk berkembang lebih baik. Dalam lingkungan pemerintah, hal ini dibuktikan dengan jalannya aturan-aturan, bagaimana nantinya berjalan lalu akan diberi saran dan masukan melalui pelayanan publik tertentu untuk meningkatkan program pemerintah yang lebih baik.
4. *For Altruistic Reason* (Alasan untuk orang lain.), ini sering terjadi jika pelanggan lain merasakan dampak buruk sehingga pelanggan satunya akan mengeluh dan mengadu bahwa program pelayanan tidak akan cocok untuk semua orang. Pemerintah dalam hal ini biasanya akan terlihat dalam bagaimana daerah lain merasakan kerugian dalam aturannya, seperti aturan yang merugikan suatu suku atau daerah tertentu sehingga daerah lain akan melakukan pengaduan kepada pemerintah untuk dilaksanakan revisi aturan.

Dalam buku *Complaint Management Excellence* oleh Sarah Cook (2012) menjelaskan bahwa complain atau aduan merupakan memiliki 4 tingkatan, dimulai dari *Customer Receives Poor Service*, lalu *Customer Receives Satisfactory Service*, kemudian *Customer delighted with service*, dan terakhir *Customer Promoters*. Tingkatan ini didasarkan atas bagaimana pelanggan menerima pelayanan yang ada, sehingga dilihat bagaimana pandangan pelanggan terhadap pelayanan itu.



g datang dari masyarakat berdasar kepada Buku Sarah Cook akan ingnya pelayanan terhadap pelanggan (*Customer receives poor* mengakibatkan pihak pelayanan harus melakukan perubahan. Setiap lain yang masuk harus ditangani secepat dan dengan usaha yang an dari 1 masyarakat bisa akan lebih besar jika tidak ditangani. Nama a tercemar jika ada 1 keluhan yang tidak ditindak lanjuti, dan itu akan nnya operasi organisasi tersebut. Hal ini tidak hanya berlaku dalam

organisasi tertentu, tetapi semua organisasi bahkan pemerintah juga terikat kuat dengan Keluhan.

Pemerintah negara tidak akan lepas dari keluhan masyarakat, masyarakat memiliki reaksi yang hampir sama namun dalam skala yang berbeda. Ada daerah yang menerima pelayanan yang kurang, ada yang memuaskan, sampai ada yang menceritakannya ke daerah lain. Pelayanan Pemerintah yang banyak memberi dampak buruk akan mendapatkan keluhan dari masyarakat sehingga harus ditindaklanjuti segera oleh Lembaga pemerintah, sehingga keluhan bisa terselesaikan secara 2 pihak. Keluhan dalam lingkungan pemerintah memiliki pengaruh jauh lebih besar karena bukan hanya individu, tetapi kelompok, 1 daerah, bahkan satu provinsi bisa saja memberi keluhan dalam waktu bersamaan.

Keluhan Pemerintah harus secepatnya diselesaikan, pengaruh dari keluhan masyarakat terhadap pemerintah akan menentukan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Respon pemerintah serta tindak lanjut pemerintah dalam menangani keluhan merupakan salah satu kunci kepercayaan masyarakat, semakin cepat dan semakin baik maka pemerintah akan semakin dipercayai oleh masyarakat. Pemerintah perlu untuk terus memperhatikan setiap keluhan yang masuk dan secepatnya ditangani agar tidak memberikan dampak buruk terhadap masyarakat sehingga mampu untuk menjaga ketertiban masyarakat dan kesejahteraan masyarakat bisa tercapai.

D. Pengelolaan Pengaduan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 tahun 2023 menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan yang terlaksana sesuai dengan prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan. Segala bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap jalannya pemerintah negara akan dikelola melalui Lembaga pemerintah yang ditugaskan, untuk kemudian akan ditindaklanjuti segera oleh Lembaga yang sesuai dengan aduan atau keluhan masyarakat.

Peraturan presiden Nomor 76 tahun 2013 menjelaskan mekanisme atau tata cara dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang terdiri dari 4 tahapan, yakni tahapan Penerimaan, tahapan Penelaahan dan Pengklasifikasian, tahapan Penyaluran, dan tahapan Penyelesaian. Pengelolaan pengaduan memperhatikan setiap kebutuhan masyarakat dan kerentanan dari kelompok yang mengadu. Pengaduan yang memiliki kerentanan lebih tinggi akan segera ditindaklanjuti dan merupakan prioritas karena kondisi yang lebih darurat. Pengaduan dengan kerentanan yang rendah bisa lebih lanjut diinvestigasi untuk mendapatkan identifikasi yang lebih baik.

Pengelolaan Pengaduan adalah bagian penting dalam Manajemen Publik pemerintah dalam mengontrol, mendekatkan diri dengan masyarakat dengan menyediakan berbagai program yang disediakan. Aduan yang dikelola dengan baik adalah yang sudah dipahami dengan baik, direncanakan, ditindaklanjuti lalu il yang baik dan mendapatkan respon yang positif dan dampak positif ikat. Dana serta ekonomi yang digunakan juga efektif dan mampu lkan sesuatu, seperti peningkatan ekonomi, meningkatnya ingkatnya indeks kesejahteraan, meningkatnya lingkungan, dan/atau anan pemerintah.



Owen E dalam buku “*Public Management and Administration*” serta David Kassel dalam buku “*Managing Public Sector Projects*” memberi poin penting bahwa pemerintah harus melihat sisi masyarakat yang bisa diteliti dan dieksplor lebih dalam secara rasional. Rasionalitas yang dipandang bukan hanya berdasar kepada pandangan dari keuntungan yang diperoleh, tetapi bagaimana keberlanjutan dari dampak positif yang diberikan. Politik juga berperan besar untuk mendapatkan jalur pendekatan yang lebih akurat, bukan dengan memanfaatkan kekuasaan tetapi dengan melihat lebih dalam lingkungan masyarakat melalui pendekatan yang lebih diterima dalam masyarakat.

Perluasan terkait Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013, bisa dilihat dari Prinsip POSDCORB oleh Gullick dan Urwick (1937) yang terdiri atas:

1. *Planning*, membahas tentang perencanaan yang akan dilakukan oleh Lembaga dalam persiapan menghadapi masa depan. Pemerintah melihat ini dalam pandangan yang lebih luas dengan memerhatikan wilayah dan demografi penduduk serta kebiasaan penduduk agar mampu merancang metode yang tepat dalam mengelola berbagai aduan.
2. *Organizing*, bagaimana menempatkan setiap Lembaga sesuai dengan peran dan posisi masing-masing. Dalam pengelolaan, pemerintah bisa menempatkan lembaga yang berkewenangan terhadap aduan yang masuk serta menindaklanjuti aduan sesuai dengan lembaga yang berwenang.
3. *Directing*, mengawasi proses pelaksanaan tugas. Berkaitan dengan jalannya pemerintah negara dimana proses tindak lanjut akan diawasi serta dilakukan pengendalian terhadap proses tindak lanjut yang dilakukan oleh lembaga terkait.
4. *Coordinating*, meningkatkan setiap rincian dari kegiatan yang ada dengan melakukan koordinasi antar satu dengan yang lain. Pengelolaan Pengaduan pemerintah dalam peningkatan rincian mengupayakan bentuk koordinasi antara pihak yang mengadu dan lembaga yang terkait dalam menyelesaikan pengaduan.
5. *Reporting*, segala bentuk tindakan lembaga akan dilaporkan kemajuan kepada lembaga setiap waktu tertentu dan melakukan dokumentasi untuk setiap kemajuan yang telah dibuat. Dalam Pemerintah, biasanya terlihat dari pelayanan publik termasuk dalam pengelolaan pengaduan. Aduan yang ditindaklanjuti akan didokumentasikan dan di komunikasikan secara aktif untuk melihat kemajuan yang telah dibuat.
6. *Budgeting*, merupakan dana dan sumber yang telah dipakai untuk kepentingan mendukung penyelesaian program, layanan dan aktivitas. Pemerintah harus mencatat setiap dana yang keluar dalam berbagai program yang mengeluarkan dana, bahkan dalam layanan publik termasuk pengelolaan aduan masyarakat.



Aduan masyarakat merupakan bentuk kewajiban yang harus pemerintah negara, keberlanjutan suatu negara tidak akan terpenuhi tribusi masyarakat. Pemerintah perlu untuk membentuk manajemen, tika, serta pemahaman yang baik dalam melihat negara. Setiap i setiap pendekatannya, pemerintah harus siap dalam an manajemen yang cocok dan administrasi yang bisa diterapkan

sehingga mampu dalam Mengelola Pengaduan dengan baik, dan mampu mendapatkan kepercayaan lebih dari masyarakat.

E. Komunikasi *Circular* (Komunikasi Berputar)

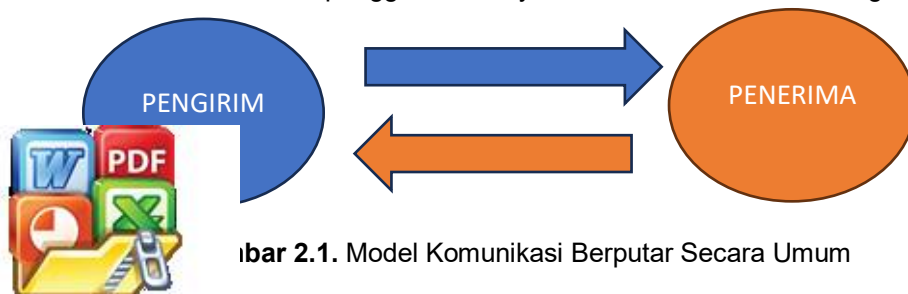
Komunikasi berputar (*Circular Communication*.) merupakan bentuk model komunikasi yang berbentuk sebuah siklus yang terus berputar yang telah tertata sebagaimana mestinya (Zeina, 2020). Model komunikasi berputar sering terlihat dalam layanan publik, komunikasi antar bawahan ke atasan, bahkan dalam kehidupan sehari-hari yang biasa terlihat di lingkungan keluarga saat berkomunikasi untuk memohon izin sesuatu, atau meminta sesuatu. Perkembangan teknologi era ini bisa terlihat dalam fasilitas online yang menyediakan kesempatan seperti pendaftaran online, jasa online dan sebagainya.

Dalam buku "*Communication and Organizational Culture*" oleh Joann Keyton, penggambaran komunikasi berputar jelas terlihat dari bagaimana karyawan berinteraksi dengan atasan. Media serta fasilitas komunikasi karyawan telah ditetapkan dalam suatu sistem tertentu, karyawan bisa melakukan interaksi dengan atasan melalui sistem tersebut baik bertujuan dalam bentuk administrasi atau keperluan pribadi karyawan. Hal ini merupakan bentuk etika dalam berkomunikasi serta untuk mengefektifkan pemerataan karyawan agar mampu menjaga lingkungan kerja.

Lebih lanjut bahwa Keyton menjelaskan Komunikasi berputar tidaklah bekerja sebagaimana lancarnya, karena sistem seperti ini rentan atau sangat memungkinkan terjadi hambatan, sehingga dapat menyebabkan sistem menjadi tidak berjalan. Hambatan dari Keyton berhubungan dengan terjadinya distorsi, hilangnya informasi serta rentan terhadap perubahan. Hal ini bisa menyebabkan komunikasi berputar menjadi kurang efektif jika sistem tidak memiliki pembangunan yang kuat.

Sistem Komunikasi Berputar tidaklah menetap secara mutlak, mengikuti perkembangan dari organisasi serta bagaimana ketersediaan fasilitas dan teknologi yang dapat diterapkan dan disepakati oleh seluruh karyawan. Pesan dalam komunikasi berputar juga tidaklah bersifat mutlak, baik secara informal maupun informasi. Perubahan bisa terjadi untuk menjaga efisiensi organisasi dalam berkomunikasi serta meningkatkan kinerja karyawan, sehingga bentuk putaran dalam sistem ini tidak selamanya menetap pada satu jenis putaran, bisa dalam bentuk berbagai putaran sesuai dengan kebutuhan dari pihak yang menjadi komunikator.

Penggambaran model komunikasi berputar bisa dalam berbagai bentuk, ada yang kompleks dan ada yang sederhana. Model komunikasi berputar tidak memiliki satu tuntutan tertentu, namun penggambarannya secara umum adalah sebagai berikut:

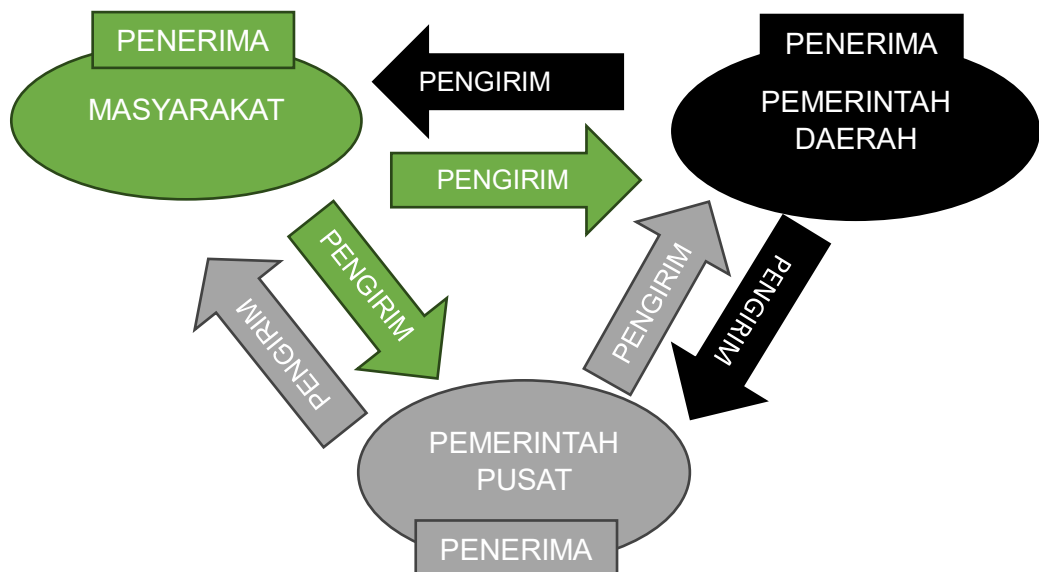


Gambar 2.1. Model Komunikasi Berputar Secara Umum

peran sebagai inisiasi atau pengirim pesan pertama dan kemudian memberikan umpan balik berupa respon terhadap pesan dari pengirim,

maka terjadilah bentuk interaksi yang berulang-ulang hingga nantinya apa yang menjadi tujuan komunikasi antara pengirim dan penerima bisa tercapai. Model komunikasi sering ditemui dilingkungan masyarakat, baik dalam skala kecil seperti keluarga maupun skala lebih besar seperti organisasi masyarakat dan lembaga pemerintah.

Lembaga pemerintah memiliki model komunikasi berputar yang bervariasi, ada yang dari pemerintah daerah ke pusat, pemerintah daerah ke masyarakat, masyarakat ke pemerintah pusat serta pemerintah daerah atau pemerintah pusat satu ke pemerintah sama yang lainnya. Jadi terjadi suatu sistem yang sudah ditetapkan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk memberi arahan kepada masyarakat agar dapat menyadari suatu sistem tersebut. Model Komunikasi Berputar pemerintahan biasanya tergambar dalam bentuk sebagai berikut:



Gambar 2.2. Komunikasi Berputar Pemerintah secara umum

Lembaga pemerintahan biasanya memiliki bentuk komunikasi yang lebih kompleks dibandingkan gambar di atas, pesan dan media juga bisa saja berbeda karena belum memiliki media yang tetap. Adanya berbagai media seperti layanan online pemerintah, olah informasi pemerintah serta website pemerintah belum memiliki lembaga pengawas dan lembaga perawatan yang bisa menjaga komunikasi pemerintahan dengan stabil.



komunikasi pemerintah ke masyarakat akan bergantung kepada pesan yang pemerintah dan masyarakat sebagai pengirim, serta kemampuan dalam

1 pemerintah biasanya berbentuk formal, terstruktur dan sesuai bahasa. Administrasi serta kebutuhan pemenuhan surat biasanya yang lebih terstruktur, padat dan jelas sehingga dapat dianggap

sebagai resmi untuk diproses lebih lanjut. Penetapan kebijakan, pembuatan aturan serta merevisi aturan akan memerlukan interaksi lebih lanjut terhadap pemerintah daerah dan masyarakat agar dapat memperjelas identifikasi dan kesesuaian pesan aturan sehingga dapat diterapkan.

Sistem komunikasi berputar tidak akan bekerja dengan baik tanpa adanya perencanaan yang matang, mulai dari fasilitas, bentuk interaksi, waktu interaksi, teknologi, serta pesan yang masuk harus dipikirkan dan dipertimbangkan dengan matang oleh setiap lembaga pemerintah. Hasil dari interaksi yang ada akan mendapatkan respon positif dan pandangan yang baik dari masyarakat, serta pemerintah akan lebih kokoh jika mementingkan pesan yang lebih baik, terstruktur, tanpa adanya unsur yang dapat mengubah pandangan masyarakat. Dengan begitu, jalannya sistem komunikasi berputar akan baik jika dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan penuh perhatian.

