

# Strategi Komunikasi Penanganan Aduan Pada Program Sp4n-Lapor! Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur

Dina Nur Halizah Kusnadi<sup>1</sup>, Beta Puspitaning Ayodya<sup>2</sup>,  
Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus Surabaya

[dinzakusnadi@gmail.com](mailto:dinzakusnadi@gmail.com)<sup>1</sup>, [betaayodya@untag-sby.ac.id](mailto:betaayodya@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [baguspradana@untag-sby.ac.id](mailto:baguspradana@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstract

*The rapid development of technology in the current industrial era, facilitates all activities. Including in terms of public services in a government. As a manifestation of the implementation of e-government, the government of East Java Province came up with a program called SP4N-LAPOR!. This study aims to describe the communication strategy used by the Department of Communication and Information (DISKOMINFO) of East Java in dealing with public complaints through the program. The method used by the researcher is descriptive with the type of qualitative research. This study uses data collection techniques with interviews, observation, and documentation. The researcher uses the concept of four stages of communication strategy management. The data obtained will be tested for validity using source triangulation. This program was formed to realize a no wrong door policy which ensures that every complaint is handled by the authorized party. In the East Java Diskominfo, the complaint program manager is divided into two parts. First, as the admin coordinator for East Java in charge of 58 OPDs. Second, East Java Diskominfo as a liaison officer. With the task of managing and responding to complaints that come in at Diskominfo.*

**Keywords:** *Sp4n-Lapor!, Diskominfo Jatim, Complaints, Communication Strategy.*

## Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi di era industri saat ini, mempermudah segala aktivitas. Termasuk dalam hal pelayanan publik pada suatu pemerintahan. Sebagai wujud dari implementasi *e-government*, pemerintah Provinsi Jawa Timur hadir dengan program yang diberi nama SP4N-LAPOR!. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat melalui program tersebut. Metode yang digunakan peneliti yaitu deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan konsep empat tahap manajemen strategi komunikasi. Data yang didapatkan akan diuji keabsahannya menggunakan triangulasi sumber. Program ini dibentuk untuk merealisasikan *no wrong door policy* yang menjamin setiap aduan tertangani oleh pihak yang berkewenangan. Dalam Diskominfo Jatim, pengelola program aduan terbagi menjadi dua bagian. Pertama, sebagai admin koordinator Jawa Timur yang membawahi 58 OPD. Kedua, Diskominfo Jatim sebagai pejabat penghubung. Dengan tugas mengelola dan merespon aduan yang masuk pada Diskominfo.

**Kata kunci:** *Sp4n-Lapor!, Diskominfo Jatim, Aduan, Strategi Komunikasi.*

## Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat, membantu seluruh pekerjaan manusia. Termasuk bidang pelayanan publik dalam ranah pemerintahan. Sebagai penghubung interaksi komunikasi pemerintah dan masyarakat sesuai UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta mewujudkan *e-government*. Diskominfo Jatim turut menghadirkan program Sp4n-Lapor! sebagai strategi aksi dan komunikasi. Dalam bukunya, Cutlip dan Center (2013) menjelaskan bahwa sebagai bentuk dukungan strategi komunikasi yang baik maka diperlukan program aksi yang memadai, yaitu memberi informasi publik, mempengaruhi publik, dan pemberian instruksi terhadap publik. Sesuai data Permenpan tentang *roadmap* Sp4n-Lapor!, di tahun 2019 aduan sebanyak 16.650 belum ditangani. Sedangkan aduan yang masuk pada Sp4n-Lapor! sejumlah 21 aduan dengan kurun waktu 1 Januari 2020 hingga 10 Oktober 2021 dan sudah tertangani semua (sumber data : Diskominfo Jatim). Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Diskominfo Jatim dalam menangani aduan yang masuk pada program Sp4n-Lapor!. Serta sebagai wujud realisasi *no wrong door policy* dengan menjamin hak masyarakat yang melakukan aduan disalurkan kepada yang berwenang menangani.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, terdapat berbagai nama program yang berbeda. Namun memiliki maksud yang sama yaitu sebagai kanal aduan, salah satunya Lapor Bupati. Tidak hanya itu, penelitian terdahulu yang sudah dilakukan lebih mengkaji pada ilmu administrasi publik. sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi yang dilakukan Diskominfo Jatim sebagai komunikator kepada publik. Menurut buku *Effective Public Relations*, efektivitas *public relations* didapatkan dari keterbukaan dan upaya sistematis dengan proses manajemen strategi yang matang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat siklus manajemen strategi komunikasi untuk menjawab rumusan masalah. Empat siklus proses manajemen *public relations* tersebut meliputi analisis situasi; perencanaan dan pemrograman; implementasi; evaluasi program. Dilakukannya penelitian ini juga menjadi harapan agar dapat menjadi bahan evaluasi khususnya pemerintah dalam bidang pelayanan publik agar sesuai tuntutan dan target dengan menjamin hak yang diperoleh setiap masyarakat.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Creswell (dalam Nashihah, 2015:349) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasil datanya berupa teks deskripsi, yang didapatkan dari lisan orang yang diteliti atau gambar yang akan dianalisis sebagai data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data Primer. Data ini juga disebut *first hand* karena didapatkan langsung dari sumber data. Data ini diperoleh melalui informan secara langsung, dengan melakukan wawancara terhadap narasumber yang telah ditentukan. Pemilihan narasumber sebagai informan sumber data dalam penelitian berdasarkan penguasaan masalah dan pengetahuan informan. Dalam hal ini data yang diinginkan merupakan data yang berhubungan dengan penelitian. Serta observasi di lapangan oleh peneliti secara langsung. Kedua, data Sekunder. Data ini didapatkan dari hasil kajian literasi yang memiliki korelasi dengan objek penelitian. literasi tersebut dapat berupa buku, jurnal, dan data-data dari internet. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara selama dua hari, yakni pada tanggal 24 dan 25 Mei 2022. Serta dilakukan observasi secara mendalam dan diperkuat dengan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Didapati bahwa pengelola program Sp4n-Lapor! Diskominfo Jatim terdapat dua bagian. Yaitu admin koordinator yang membawahi 55 OPD seluruh Jawa Timur dan pejabat penghubung sebagai pengelola aduan yang masuk pada Diskominfo Jatim. Sesuai hasil moner terbaru pada bulan Januari 2022, OPD yang paling banyak menerima aduan pada Sp4n-Lapor! seluruh Jawa Timur yaitu Dinas Pendidikan. Selain hasil data monev, hal ini juga diperkuat dengan penjelasan Mas Andi dan Mbak Ria.

*“Yang paling banyak menerima aduan itu Dispendik Jatim sama Dinsos. Terutama saat pandemi kemarin, banyak masyarakat yang memiliki masalah terkait bansos. Itu kewenang Dinsos.”* (Wawancara dengan Mas Andi : 24 Mei 2022).

*“OPD yang menjadi favorit itu Dispendik Jatim sih.”* (Wawancara dengan Mbak Ria : 24 Mei 2022).

Sedangkan aduan yang paling sering ditangani oleh pejabat penghubung, yaitu masalah aplikasi atau laman portal Diskominfo yang bermasalah. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan.

*“Paling sering menerima aduan itu tentang laman web lagi trouble, atau aplikasi sih mbak. Kan Kominfo ini juga ada beberapa aplikasi juga. Seperti radar bansos.”* (Wawancara dengan Mas Adi : 25 Mei 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka peran program Sp4n-Lapor! ini sangat membantu. Khususnya untuk pemerintahan dalam bidang pelayanan publik. Tidak hanya itu, Sp4n-Lapor ini sangat efektif dalam kinerjanya.

### Manajemen Strategi Komunikasi Siklus 1 (Analisis Situasi)

Siklus pertama proses manajemen strategi komunikasi yaitu analisis situasi. Terdapat dua tahap yang dilakukan Diskominfo Jatim. Tahap pertama dilakukan oleh admin koordinator dalam proses *screening*. Proses *screening* yang dimaksud yaitu menganalisis isi laporan untuk menuju tahap disposisi. Dalam menganalisis laporan tersebut tentunya ada pendefinisian masalah yang dilakukan admin koordinator.

Tahap kedua, dilakukan oleh pejabat penghubung. pada siklus mendefinisikan masalah, pejabat penghubung akan membaca laporan yang telah didisposisi. Beda dengan yang dilakukan admin koordinator dalam mendefinisikan masalah. Dalam mendefinisikan masalah, pejabat penghubung akan membaca laporan tersebut dengan seksama. Hal ini dilakukan untuk mengategorikan laporan tersebut guna mengetahui masalah apa yang terjadi. Sehingga mempermudah dalam proses perencanaan dan pemrograman.

### Manajemen Strategi Komunikasi Tahap 2 (Perencanaan dan Pemrograman)

Siklus perencanaan dan pemrograman yang dilakukan oleh pejabat penghubung yaitu berkoordinasi. Koordinasi ini akan menentukan pada tahap melakukan tindakan dan berkomunikasi. Sesuai dengan buku panduan tata cara pengelolaan Sp4n-Lapor!, laporan berupa pengaduan harus menghasilkan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, pembina atau penanggung jawab di tiap organisasi penyelenggara dan satuan kerja menetapkan tim pemeriksa. Dengan tujuan untuk menentukan metode atau prosedur pemeriksaan; menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan; menentukan validitas dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; merumuskan hasil pemeriksaan.

Tidak hanya itu, dalam melakukan koordinasi guna menentukan perencanaan dan pemrograman. Hendaknya pejabat penghubung memperhatikan beberapa hal, yaitu pejabat penghubung harus menyampaikan respon pertama berupa informasi status pengaduan yang telah disalurkan paling lama 3 (tiga) hari kerja. Pejabat penghubung menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada pelapor segera setelah pejabat Penghubung menerima informasi status pengaduan dari admin koordinator. Pejabat penghubung bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong penyelesaian setiap laporan. Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan, dan tidak menggunakan template atau format. Tujuannya agar pelapor merasa diperlakukan dengan baik dan personal oleh pejabat penghubung.

### **Manajemen Strategi Komunikasi Tahap 3 (Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi)**

Tahap mengambil tindakan dan berkomunikasi yang dilakukan pejabat penghubung yaitu memberi respon. Respon yang diberikan berupa komunikasi non-verbal. Respon pada Sp4n-Lapor terdiri dari dua jawaban. Yaitu jawaban pertama berupa respon awal yang bersifat normatif. Serta jawaban tidak lanjut yang berupa respon substansi. Respon substansi ini lebih rinci dan mendetail.

### **Manajemen Strategi Komunikasi Tahap 4 (Mengevaluasi Program)**

Pada Diskominfo Jatim, pejabat penghubung menerima dua umpan balik. Umpan balik pertama diterima pejabat penghubung dari hasil respon substansi yang diberikan kepada pelapor. Pelapor akan memberikan *feedback* berupa rating penilaian jika aduan tersebut sudah final. Rating penilaian ini terdiri dari bintang 1-5. Dimana penilaian bintang 1 merasa kurang puas hingga bintang 5 sangat puas dengan respon yang diberikan oleh pejabat penghubung.

Sedangkan umpan balik kedua didapatkan pejabat penghubung dari admin koordinator. Admin koordinator akan mengevaluasi kinerja tiap OPD termasuk Diskominfo Jatim. Evaluasi ini dilakukan tiap satu bulan sekali, tiap satu semester sekali atau enam bulan sekali dan tiap satu tahun sekali. Para OPD ini akan mendapatkan rapor hasil kinerjanya dalam mengelola laporan yang masuk pada Sp4n-Lapor!.

## **Penutup**

Strategi yang digunakan Diskominfo Jatim dalam pengelolaan aduan melalui Sp4n-Lapor!. Yaitu menganalisis laporan yang masuk. Jika dihubungkan menggunakan konsep empat siklus manajemen strategi komunikasi menurut Cutlip dan Center. Analisis laporan yang masuk oleh pejabat penghubung ini termasuk pada siklus pertama. Siklus pertama

merupakan pendefinisian masalah yang terjadi. Setelah mengetahui apa yang terjadi pada laporan tersebut. Pejabat penghubung akan langsung menindaklanjuti laporan tersebut. Tindak lanjut tersebut dilakukan dengan menghubungi atau menanyakan ke pihak internal yang berkewenangan. Setelah mendapat jawaban dari pihak internal terkait pemecahan masalah tersebut. Kemudian pejabat penghubung akan berkoordinasi dengan tim untuk menentukan tata bahasa. Tata bahasa yang sudah baik, akan segera disampaikan sebagai respon dari laporan tersebut. Langkah diatas merupakan bagian dari siklus ketiga, yaitu aksi dan komunikasi. Bahkan dapat dikatakan, respon yang diberikan pejabat penghubung bukan lagi respon normative. Melainkan langsung respon substansi. Oleh karena itu, Diskominfo Jatim mendapat predikat responsif pada hasil monev 2022 oleh Wakil Gubernur Jatim. Sehingga dapat diketahui bahwa manajemen strategi komunikasi yang paling sering dilakukan Diskominfo Jatim dalam mengelola aduan pada Sp4n-Lapor!. Jika diimplementasikan menggunakan empat siklus menurut Cutlip dan Center, yaitu siklus pertama menganalisis situasi dan siklus ketiga sebagai aksi dan komunikasi.

## Daftar Pustaka

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Cutlip & Centers. (2013). *Effective Public Relations*. Pearson.
- Deddy Mulyana (2000). *Pengantar ilmu komunikasi*. Bandung: Remaja
- Falkheimer, J. (2018). *Strategic Communication : An Introduction*. Routledge.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heryanto, G. (2021). *Strategi Literasi Politik*. IRCisOD.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government “Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kriyantono, R. (2013). *Best Practice Humas Public Relations Bisnis dan Pemerintahan*. Diakses Mei 13, 2022.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Baest\\_Practice\\_Humas\\_Public\\_Relations\\_Bi/A9QmEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Baest_Practice_Humas_Public_Relations_Bi/A9QmEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- LAPOR! - *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. Diakses Oktober 22, 2021, pada <https://www.lapor.go.id/>
- Munasiroh, Alfiyatul. (2018). *Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Diskominfo Kabupaten Jepara Melalui Program “LAPOR BUPATI”*. Yogyakarta.
- Naurisma, Nimas. (2017). *Audit Komunikasi Strategi Sosialisasi Program Hotline Pelayanan Publik Lapor*. BMC Public Health.