

Strategi Komunikasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Dinas Informasi Dan Komunikasi Kota Makassar

Devi Nuryanti^{1*}, Nahdiana²

^{1,2}Universitas Islam Makassar

*Corresponding Author

¹nuryantidevi96@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Dinas Informasi dan komunikasi Kota Makassar apakah telah dikelola dengan baik atau belum. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan dengan jumlah informan empat orang. Data tersebut di analisis secara interaktif secara terus menerus sampai tuntas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan Kantor Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah memanfaatkan kemajuan teknologi. Kantor Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar dalam mengelola pengaduan masyarakat menggunakan kanal komunikasi SP4N Lapor. Kanal tersebut berfungsi sebagai sarana informasi masyarakat yang berkaitan dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan masyarakat. Pelaksanaan SP4N LAPOR terdiri dari empat tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Dengan memanfaatkan teknologi dalam mengelola keluhan masyarakat memberikan dampak positif dengan adanya aduan dan laporan yang masuk. Hal ini telah berjalan dengan baik meskipun masih banyak faktor yang menghambat namun dapat diminimalisir dengan adanya faktor pendukung didalamnya.

Kata Kunci: Dinas Informasi dan Komunikasi, Pengelolaan Pengaduan, Strategi Komunikasi

PENDAHULUAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan responsif. Dalam ranah pemerintahan, pengaduan masyarakat berperan sebagai saluran untuk menyalurkan aspirasi, keluhan, dan kritik terhadap kinerja pemerintah (Ranama et al., 2021). Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pemerintahan dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila pelayanan publik yang diberikan berfokus pada kepentingan masyarakat. pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan masyarakat (Nahdiana et al., 2022; Putra et al., 2020). Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama untuk menilai keberhasilan pemerintahan, baik di Tingkat pusat maupun daerah.



Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat (Ranama et al., 2021). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, aspek utama yang harus diperhatikan adalah terciptanya keseimbangan dalam proses negosiasi antara masyarakat selaku penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan (Ranama et al., 2021).

Kota Makassar, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, mengalami pertumbuhan pesat di berbagai bidang. Dengan terus meningkatnya jumlah penduduk, kebutuhan akan layanan publik yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat berharap pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga responsif terhadap keluhan dan aspirasi mereka (Putra et al., 2020). Namun, terdapat tantangan dalam pengelolaan pengaduan, terutama dalam hal pemahaman masyarakat mengenai saluran pengaduan yang ada dan mekanisme yang diterapkan oleh pemerintah (Putra et al., 2020; Ranama et al., 2021; Setianingrum & Tsalatsa, 2016)

Pemerintah Kota Makassar telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui berbagai inovasi, termasuk penerapan sistem pengelolaan pengaduan online, yaitu SP4N LAPOR! (Annas et al., 2022; Silvana et al., 2022). Sistem ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Meskipun ada upaya tersebut, masih ada kendala terkait efektivitas sistem, aksesibilitas informasi, dan responsivitas terhadap pengaduan yang diterima (Isvianti & Anadza, 2024; Rahima et al., 2022). Pelaksanaan pelayanan publik di berbagai sektor belum memenuhi kepuasan masyarakat. Hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca di berbagai media sosial.

Kualitas pelayanan publik di Kota Makassar masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang dianggap kurang optimal tercermin dari ketidakpastian prosedur tidak adanya standar layanan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kurang efektif dan efisien (Putra et al., 2020; Silvana et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal, permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kantor Dinas Informasi dan komunikasi Kota Makassar masih cukup tinggi. Masyarakat mengeluhkan layanan publik terutama terkait masalah pemenuhan kebutuhan warga dan efesiensi waktu. Layanan pengaduan online di Kota Makassar belum berjalan optimal karena adanya berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan teknologi, masih kurangnya sosialisasi tentang mekanisme pengaduan secara daring, serta kurangnya pengawasan terhadap pengaduan yang masuk.

Dengan memahami penerapan strategi komunikasi dalam pengelolaan pengaduan, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efektivitas sistem pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dapat memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperbaiki sistem yang ada.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi dan praktik pengelolaan pengaduan masyarakat, serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE

Metodologi penelitian ini dirancang dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis strategi komunikasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini berusaha menggambarkan secara sistematis fenomena yang terjadi di lapangan.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami bagaimana pengaduan diterima, diproses, dan ditanggapi oleh pemerintah, serta bagaimana masyarakat berinteraksi dengan sistem yang ada.

Dalam pengumpulan data, peneliti menerapkan tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan kunci, termasuk petugas di Dinas Komunikasi dan masyarakat yang telah menggunakan saluran pengaduan. Pertanyaan dalam wawancara dirancang untuk menggali pengalaman, pandangan, dan harapan mereka terkait pengelolaan pengaduan. Observasi dilakukan langsung di lokasi penelitian untuk melihat proses pengelolaan pengaduan dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, analisis dokumentasi mencakup laporan pengaduan yang masuk dan kebijakan terkait pengelolaan pengaduan di Kota Makassar.

Setelah semua data terkumpul, peneliti melakukan analisis dengan mereduksi informasi untuk menemukan tema-tema utama yang muncul. Data yang telah dipilih dan diringkas kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang menjelaskan temuan penelitian secara menyeluruh. Evaluasi juga dilakukan untuk memastikan keakuratan data, yang dilakukan melalui triangulasi—membandingkan informasi dari berbagai sumber—agar hasilnya lebih valid. Dengan pendekatan metodologis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan berharga mengenai efektivitas strategi komunikasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat tentang saluran pengaduan masih kurang. Masih banyak masyarakat belum sepenuhnya mengerti cara menggunakan sistem pengaduan online, seperti SP4N LAPOR!. Meskipun pemerintah telah menyediakan platform yang memudahkan, banyak masyarakat yang lebih familiar dengan cara tradisional, seperti datang langsung ke kantor pemerintah. Kesenjangan ini mencerminkan perbedaan antara harapan pemerintah untuk beralih ke sistem

digital dan kenyataan yang ada di lapangan. Temuan ini menekankan pentingnya edukasi yang lebih mendalam agar masyarakat dapat memanfaatkan sistem pengaduan secara maksimal.

Selain itu, dalam hal responsivitas pemerintah, ditemukan bahwa meskipun Dinas Komunikasi berusaha memberikan tanggapan terhadap pengaduan, proses tersebut sering kali lambat dan kurang transparan. Beberapa informan mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas mengenai status pengaduan mereka, yang menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini menunjukkan perlunya komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, termasuk memberikan pembaruan rutin tentang status pengaduan dan menanggapi keluhan dengan cepat dan terbuka.

Adapun hambatan yang ditemukan adalah kurangnya koordinasi antarinstansi serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai untuk menangani pengaduan secara efektif. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal juga menjadi factor penghambat. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas, serta pengembangan sistem yang lebih terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan pengaduan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Makassar menunjukkan beberapa aspek penting. Pertama, dari segi komitmen, pihak pengelola menerima pengaduan dengan baik, memberikan pelayanan yang jujur, cepat, ramah, dan sopan. Kedua, dalam hal aksesibilitas, Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar telah menyediakan website dan aplikasi pengaduan, meskipun masyarakat lebih memilih untuk mengajukan pengaduan secara langsung daripada melalui platform online.

Selanjutnya, dari segi responsivitas, petugas di Dinas Informasi dan Komunikasi memiliki kemampuan yang baik dalam menanggapi pengaduan yang masuk, segera menindaklanjuti atau memberikan informasi terkait waktu

penyelesaian jika tidak dapat ditangani secara langsung. Dalam hal transparansi, pegawai sudah melakukan dengan baik dalam menyampaikan informasi mengenai pengaduan, namun akuntabilitas di tingkat kecamatan masih perlu diperbaiki, mengingat beberapa masyarakat belum memahami sistem online. Terakhir, aspek privasi dan kerahasiaan juga terjaga dengan baik, di mana pegawai tidak sembarangan memberikan informasi mengenai identitas Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, A., M, N., & P, R. A. (2022). Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. *Jurnal Publisitas*, 9(1), 87–96. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.182>
- Isvianti, R., & Anadza, H. (2024). Integrasi Layanan Pengaduan Publik Dalam Mewujudkan Fast Responsif Berbasis Pada Rancangan Aplikasi Pengaduan Interaktif Terpadu (Pintar) Malang Integration of Public Complaint Services in Realizing Fast Responsive Based on the Design of an Integrated Interactive (Smart) Complaint Application in Malang. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7(1).
- Nahdiana, Unde, A., Nasir, S., & Amar, Y. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi Bpjs Kesehatan Melalui Media: Apakah Efektif? *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/linimasa/article/view/5192>
- Putra, R. H., Aprilia, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245–260. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.10.3.245-260>
- Rahima, S. N., Hinaya, S., & Kholidah, S. N. (2022). Efektivitas E-Lapor Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Diskominfo Kabupaten Bandung. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(3), 201–206. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i3.714>
- Ranama, A. L., Mulyanto, A. I., & Kurniawan, I. A. (2021). Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4N Lapor) Di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(2), 78–86. <https://doi.org/10.33592/jiia.v11i2.2133>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Setianingrum, & Tsalatsa. (2016). Questioning the Responsiveness of Public Services on

Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City. *Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*, 24(1), 1–25.

Silvana, Y. A. R., Sartono, W. M., & Tinambunan, M. A. H. (2022). Validasi Administrasi: Justifikasi Ombudsman Terhadap Maladministrasi di Makassar. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6833–6843.