

**STRATEGI DISEMINASI INFORMASI LAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA “LAPAK ADUAN”
YANG DIKELOLA OLEH DINKOMINFO KABUPATEN
BANYUMAS**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Konsentrasi *Public Relations*



Disusun Oleh:

Masna Falakhiyati

2101026107

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2025

NOTA PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

di Semarang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Masna Falakhiyati

NIM : 2101026107

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

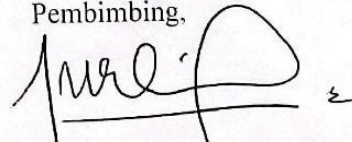
Judul : Strategi Diseminasi Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada “Lapak Aduan” yang Dikelola Oleh DINKOMINFO Kabupaten Banyumas

Dengan ini kami menyatakan menyetujui naskah tersebut disetujui, dan oleh karenanya mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 20 Mei 2025

Pembimbing,



Dra. Hj. Amelia Rahmi, M.Pd.
NIP. 196602091993032003

PENGESAHAN SKRIPSI
STRATEGI DISEMINASI INFORMASI LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA “LAPAK ADUAN” YANG DI KELOLA OLEH
DINKOMINFO KABUPATEN BANYUMAS

Disusun Oleh:

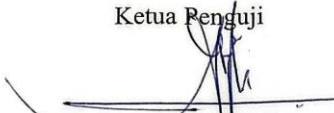
Masna Falakhivati

2101026107

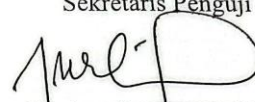
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Selasa, 17 Juni 2025 dan dinyatakan LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

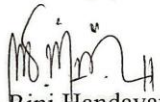
Ketua Penguji


Dr. Abdul Ghoni, M.Ag.
NIP: 197707092005011003

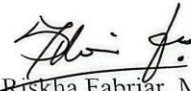
Sekretaris Penguji


Dra. Hj. Amelia Rahmi, M.Pd.
NIP: 196602091993032003

Penguji I

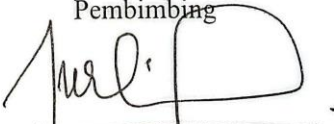

Hj. Maya Rini Handayani, M.Kom.
NIP: 197605052011012007

Penguji II


Silvia Riskha Fabriar, M.S.I.
NIP: 198802292019032013

Mengetahui,

Pembimbing


Dra. Hj. Amelia Rahmi, M.Pd.
NIP: 196602091993032003

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada Selasa, 24 Juni 2025


Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP: 197205171998031003

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Masna Falakhiyati

NIM : 2101026107

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab serta didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya, kecuali pengetahuan dan informasi yang diambil penerbit maupun belum atau tidak diterbitkan dicantumkan sebagai sumber referensi menjadi bahan rujukan.

Semarang, 20 Mei 2025



Masna Falakhiyati

NIM 2101026107

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, uswatun hasanah bagi umat, keluarganya, para sahabat dan pengikutnya, yang telah menuntun manusia kejalan yang benar.

Penulis menyadari tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. H. Nizar, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H.Mohamad Fauzi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Komarudin, M.Ag selaku wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan.
4. Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag selaku wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum perencanaan dan Keuangan.
5. Dr. Hj. Umul Baroroh, M.Ag selaku wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
6. H. Muntoha, S.Ag. M.M selaku Kepala Bagian Tata Usaha.
7. Dr. Asep Dadang Abdulah, M.Ag selaku Ketua jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam serta Dr. Abdul Ghoni, M. Ag selaku Sekretaris jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
8. Segenap dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya di jurusan KPI yang telah memberikan pelajaran serta pengajaran kepada peneliti.
9. Dra. Hj. Amelia Rahmi, M.Pd selaku pembimbing I yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memahami arti sebuah civitas akademik UIN Walisongo Semarang yang memberikan bekal ilmunya kepada penulis dengan ketulusan.

10. Adeni, M.A. selaku wali studi sekaligus pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal mahasiswa baru sampai skripsi di terbitkan.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penelitian di masa mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa membalas amal baik yang telah bapak/ibu saudara berikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan semua pihak yang membutuhkan informasi tentang pelayanan dan pengaduan masyarakat.

Semarang, 20 Mei 2025

Penulis



Masna Falakhiyati

NIM 2101026107

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibuku tercinta Bayanah dan bapak terkasih Muhamad Rifai serta adikku tersayang Muktasim Billah yang dengan semangat serta doa-doa yang dipanjatkan membuat penulis kuat dan semangat untuk terus belajar dan melanjutkan pendidikan.
2. Keluargaku, saudaraku dan teman-temanku dikampung halaman yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis untuk tetap bertahan di segala keadaan.
3. Almamaterku Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang dan teman-teman UKM DSC.
5. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2021 khususnya di jurusan KPI, terimakasih atas kebersamaannya selama 8 semester ini di kampus tercinta.
6. Keluarga momma kost setempat tinggal, sahabatku risma, mia, riska, salma dan salsa yang telah menjadi tempat berbagi, serta ibu Fifi dan ibu Dini yang telah membuat penulis nyaman untuk berteduh.
7. Para staf Dinkominfo Kabupaten Banyumas dan bagian Lapak Aduan serta masyarakat yang sangat welcome kepada penulis untuk dapat melakukan riset.
8. M. Syamsul Akbar terima kasih atas support dan kesabarannya dalam menemani penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian persembahan skripsi ini penulis sampaikan, semoga amal baik bapak, ibu saudara, saudari dan teman-teman diterima oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya. Amin Yarobbal Alamin.

MOTTO

Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain, karena tidak semua bunga tumbuh dan mekar bersamaan.

ABSTRAK

Strategi diseminasi informasi adalah upaya penyebaran fakta yang benar dan jelas agar masyarakat dapat secara efektif memanfaatkan layanan program pemerintah, dalam hal ini layanan pengaduan masyarakat melalui kanal “Lapak Aduan” yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan kanal tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi diseminasi informasi yang diterapkan pada “Lapak Aduan” dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, melibatkan 16 informan melalui wawancara dan studi dokumen. Landasan teori yang digunakan adalah teori strategi George R. Terry berupa strategi POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) dengan mengintegrasikan analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi diseminasi masih didominasi oleh kanal online, sehingga perlu penguatan strategi offline agar informasi lebih merata. Analisis SWOT mengidentifikasi kekuatan pada legalitas dan dukungan regulasi, kelemahan pada keterbatasan sumber daya dan anggaran, peluang pada kebijakan pemerintah yang mendukung keterbukaan informasi, serta ancaman dari keterbatasan akses masyarakat di wilayah terpencil. Implementasi teori POAC menunjukkan perlunya perencanaan yang matang, pengorganisasian sumber daya yang efektif, pelaksanaan strategi yang adaptif, serta pengendalian yang berkelanjutan untuk memastikan tujuan pelayanan publik tercapai secara optimal. Penelitian ini merekomendasikan diversifikasi strategi diseminasi agar layanan pengaduan lebih merata dan partisipasi masyarakat meningkat

Kata kunci : Strategi diseminasi, Lapak Aduan Banyumas, Dikelola Dinkominfo

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
NOTA PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian.....	5
1. Secara teoritis	5
2. Secara praktis	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metode Penelitian.....	8
1. Jenis dan pendekatan Penelitian.....	8
2. Definisi Konseptual	9
3. Sumber data dan Jenis data	10
4. Teknik Pengumpulan Data.....	11
5. Teknik Analisis Data.....	12
BAB II STRATEGI DISEMINASI, INFORMASI PUBLIK OLEH	15
“LAPAK ADUAN BANYUMAS”	15
A. Strategi Diseminasi Informasi.....	15
B. Informasi Publik.....	16
C. Pelayanan Publik.....	20

D. Keluhan atau Pengaduan Masyarakat	29
BAB III GEOGRAFIS BANYUMAS DAN AKTIVITAS KANAL “LAPAK ADUAN” DALAM PENYEBARAN INFORMASI.....	31
A. Keadaan Geografis	31
1. Kondisi Kependudukan	31
2. Aktivitas Bagian Lapak Aduan	32
BAB IV ANALISIS STRATEGI DISEMINASI INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA “LAPAK ADUAN” YANG DIKELOLA DINKOMINFO KABUPATEN BANYUMAS	51
A. IFAS (Faktor Internal).....	53
1. Kekuatan (<i>Strengths</i>)	53
2. Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	53
B. EFAS (Faktor Eksternal).....	53
1. Peluang (<i>Opportunities</i>).....	53
2. Ancaman (<i>Threats</i>)	53
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran-saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Platform	34
Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kategori	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dashboard Lapak Aduan Banyumas	37
Gambar 2. Alur Pengaduan pada Lapak Aduan Banyumas	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, kebutuhan individu akan pengetahuan semakin kompleks dan berubah. Individu tidak hanya menginginkan informasi yang cepat tetapi juga informasi yang relevan dan dapat dipercaya, dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dinamika kontak antara pemerintah dan masyarakat mengalami perubahan signifikan. Sebelumnya komunikasi bersifat satu arah namun kini masyarakat dapat secara langsung memberikan umpan balik atau menyampaikan aspirasi mereka melalui berbagai platform.

Platform atau Media massa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap opini publik, karena citra negatif atau positif dapat dengan mudah dikategorikan oleh khalayak melalui saluran media. Teori Penggunaan dan Kepuasan menyatakan bahwa media massa memengaruhi khalayak, karena masyarakat terlibat secara aktif dengan media untuk memenuhi keinginan mereka (Rachmayani, 2015). Dampak positif dan negatif dapat dirasakan manakala masyarakat tidak bisa menggunakannya dengan bijak. Seperti halnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, interaksi melalui media massa ini digunakan agar dapat menjangkau tanpa batas ruang dan waktu. Namun sisi negatif yang dirasakan oleh lembaga pemerintahan seperti Dinkominfo ketika masyarakat secara langsung membuat aduan, tanggapan atau terkesan menjatuhkan citra dari lembaga atau perusahaan mengakibatkan citra atau reputasi lembaga tersebut dinilai kurang baik.

Media sosial khususnya, telah menjadi alat komunikasi yang efektif dalam menjangkau masyarakat secara luas dan memberikan informasi secara *real-time*. Melalui platform ini, Dinkominfo dapat menyampaikan informasi penting seperti kebijakan pemerintah daerah, program pelayanan publik, hingga tanggap darurat terhadap situasi tertentu. Hal ini, tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia

No.76 tahun 2013 tentang administrasi pengaduan layanan publik menggambarkan kebutuhan bagi penyelenggara untuk membangun fasilitas, proses, prosedur dan manajemen pengaduan, serta menentukan pengelola untuk pengaduan layanan publik.

Hadirnya kanal baru berupa “Lapak Aduan” Banyumas memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasinya baik berupa keluhan, pertanyaan, tanggapan maupun aduan terkait penyelenggaraan pemerintahan daerah khususnya di Kabupaten Banyumas. Masyarakat dapat mengadu melalui sms, Instagram, facebook hingga kanal lain seperti Laporgub atau bahkan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik. Keluhan, pertanyaan hingga aduan tersalurkan secara terbuka dan transparan oleh kanal ini, sehingga segala aktivitasnya dapat secara langsung tersebar di media. Hal ini menjadi solusi tetapi juga tantangan tersendiri bagi lembaga pemerintah khususnya Dinkominfo. Beberapa tahun berdiri, aduan masyarakat telah masuk sebanyak 71.013 pengadu berupa informasi, keluhan, usulan hingga pertanyaan. Dari 1,6 juta jiwa 10% penduduk mengalami hal yang tidak puas, 160.000 orang ini kebingungan mencari bagaimana untuk mengkomunikasikan tanggapan mereka dengan pemerintah Kabupaten Banyumas. Mereka tidak tahu caranya dan bahkan adanya “Lapak Aduan” ini. Akibatnya, mereka tidak tahu bagaimana menghadapi kendala-kendala yang ada dalam ruang bernegara.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas berfungsi sebagai jembatan pemanfaatan teknologi informasi antara pemerintah dengan masyarakat, menyelenggarakan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat, serta menyelenggarakan forum komunikasi publik (Amirrosyad, 2023). Secara keseluruhan penerapan tugas dan fungsi Dinkominfo Kabupaten Banyumas sudah dikatakan maksimal, karena Dinkominfo sudah masuk dalam Komisi Informasi Publik kategori “Badan Publik Informatif”. Hal ini dibuktikan dalam penyelenggaraan Anugerah Badan Disebarluaskan oleh Komisi Informasi

Provinsi Jawa Tengah, dan dalam 4 tahun berturut-turut mulai dari 2021-2024 Dinkominfo Kabupaten Banyumas berhasil memperoleh dan mempertahankannya, sehingga tidak diragukan lagi terhadap pelayanan yang diberikan. Dinkominfo memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada publik secara efektif guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Ardhoyo, T. E. 2013).

Kanal Pengaduan Banyumas merupakan wadah komunikasi publik yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas yang memungkinkan masyarakat untuk secara aktif menyampaikan keluhan, pengaduan, informasi, pertanyaan kepada instansi yang bertanggung jawab atas pembangunan dan pengelolaan daerah di wilayah Kabupaten Banyumas. Lapak aduan bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Banyumas, dan menjadi wadah untuk melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan daerah. Lapak aduan menjadi aspek penting dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Strategi penyebaran informasi melalui pengaduan sejalan dengan berbagai kebijakan nasional terkait keterbukaan informasi publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menegaskan hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari badan pemerintah dan mengamanatkan badan pemerintah untuk memberikan informasi secara terbuka. Sejalan dengan asas keterbukaan dalam negara demokrasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 penyelenggara negara diamanatkan untuk menegakkan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat, benar, dan tidak diskriminatif. Lebih lanjut, penyelenggara negara bertanggung jawab atas semua informasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Peraturan pemerintah ini mengatur hak, tugas, dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara negara secara seimbang.

Dinkominfo menjadi garda terdepan dalam melaksanakan kebijakan di tingkat daerah. Strategi penyebaran informasi ini tidak lepas dari berbagai hambatan, salah satunya yaitu kurangnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat yang mengakibatkan tidak semua informasi dapat tersampaikan secara merata. Selain itu, ancaman berita hoaks dan disinformasi juga menjadi hambatan signifikan dalam menjaga kredibilitas informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, strategi diseminasi harus dirancang secara komprehensif untuk mengatasi tantangan tersebut dan memastikan bahwa informasi publik tetap dapat diakses dengan mudah dan terpercaya (Artha, dkk, 2018).

Kurangnya penyaluran informasi dapat mengakibatkan masyarakat merasa tertinggal, sehingga menghambat program layanan dan informasi dalam memberikan pengaruh positif bagi pengembangan kehidupan yang sangat dibutuhkan untuk mewujudkan kemudahan, akuntabilitas, dan transparansi (Firdaus, dkk. 2021). Apabila hal ini terjadi dan terus berlanjut selama masa transisi dari layanan manual ke layanan elektronik, secara langsung maupun tidak langsung dapat mengakibatkan kegagalan inisiatif layanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Sudrajat, 2023). Dinas Komunikasi dan Informatika harus melakukan berbagai terobosan dan inovasi dalam penyebarluasan informasi agar layanan informasi dapat berjalan dengan efektif, sehingga pengembangan program informasi dari berbagai inovasi pemerintah pusat dan daerah dapat tersampaikan dengan tepat kepada masyarakat (Darmasetiadi, 2021).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas melalui kanal “Lapak Aduan” dirancang untuk memberikan layanan secara terbuka serta meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat. Namun, kenyataannya sebagian masyarakat tidak tahu dengan adanya “Lapak Aduan”, sehingga fokus penelitian ini apakah penyebaran informasi sudah merata dan efektif dilakukan dan sudah dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penulis memiliki minat dan rasa tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul skripsi “Strategi Diseminasi Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada “Lapak Aduan” Yang Dikelola Oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas”.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi diseminasi informasi layanan pengaduan masyarakat yang diterapkan “Lapak Aduan” oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi diseminasi informasi yang diterapkan “Lapak Aduan” oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

D. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi lain yang ingin menyelidiki lebih lanjut taktik penyebaran informasi dan komunikasi publik atau keterbukaan informasi di lingkungan pemerintahan, serta dapat memberikan nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan komunikasi di bidang pelayanan, pengaduan serta penyebarluasan informasi.

2. Secara praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang signifikan bagi instansi terkait yaitu:

Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas dalam kanal “Lapak Aduan” hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman dalam mengevaluasi dan mengembangkan strategi yang lebih efektif. Penelitian ini memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana strategi komunikasi saat ini diterapkan, serta mengidentifikasi kelemahan dan peluang yang dapat dioptimalkan, dengan demikian

instansi dapat mengadopsi pendekatan baru yang lebih inovatif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

E. Tinjauan Pustaka

Untuk mengurangi kesamaan dan mencegah plagiarisme dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penelitian sebelumnya termasuk yang berikut ini:

Pertama, Muhammad Bimo Liando (2024) dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Diseminasi Informasi Peningkatan Pelayanan Informasi Masyarakat Melalui Website Palembang.GO.ID Di Kota Palembang Provinsi Sumatra Selatan". Tujuannya adalah untuk menilai pelaksanaan rencana diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam peningkatan layanan informasi publik melalui situs web Palembang.go.id. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang dicirikan oleh analisis deskriptif dan pendekatan induktif. Temuan penelitian menunjukkan empat taktik utama yang digunakan, termasuk pendekatan S-O, yang menekankan pada kolaborasi dengan perusahaan lokal dan membuat aplikasi seluler terintegrasi yang terhubung ke situs website Palembang.go.id. Pendekatan W-O bertujuan untuk mengidentifikasi area untuk peningkatan atau revisi konten, termasuk artikel, infografis, video, dan sumber daya multimedia lainnya. Pendekatan S-T mengutamakan keragaman dalam tata letak, gaya, dan komponen visual menu situs website untuk meningkatkan minat dan keterlibatan pengguna dengan menggunakan lebih banyak gambar berkualitas tinggi, film instruktif, dan fitur multimedia lainnya. Strategi W-T mencakup upaya seperti forum diskusi, polling, kuis, dan sesi tanya jawab langsung untuk mendorong partisipasi aktif pengguna, serta melakukan pembaruan rutin dalam sistem keamanan web.

Kedua, Yayat Sudrajat (2023), dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat di Kabupaten Mamuju". Ditujukan untuk memberikan wawasan tentang

taktik distribusi yang dapat digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju untuk meningkatkan layanan informasi publik. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT sebagai pendekatan alternatif dalam rencana tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah gagal memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang terlihat dari permintaan dari mereka yang tinggal di daerah terpencil yang melaporkan kurangnya pengetahuan, dengan beberapa di antaranya tidak pernah menerima informasi apa pun yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah.

Ketiga, Akbar Iqramullah (2022)“ Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Soppeng”. Bertujuan untuk mengetahui keefektifan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan penyebaran informasi publik sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah daerah untuk mendorong keterbukaan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menilai tingkat keberhasilan dengan menggunakan teori Gibson dan Steers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebaran informasi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Soppeng cukup berhasil dari segi produktivitas, kualitas, efisiensi, dan kepuasan.

Keempat, Fergi Firoso Akbar (2022) meneliti tentang “Peningkatan Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Lapak Aduan di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika)”. Bertujuan untuk mengetahui penyebab kurangnya keterlibatan masyarakat terhadap aplikasi bilik pengaduan dan meningkatkan mutu layanan bilik pengaduan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, hasilnya bahwa lapak aduan masih memiliki banyak kekurangan dilihat dari segi kebermanfaatannya dan juga kemudahan dalam menggunakan lapak aduan masih belum memadai untuk memungkinkan masyarakat menggunakan layanan pengaduan berbasis

digital, sehingga minat masyarakat dalam memanfaatkan platform pengaduan masih rendah.

Kelima, Itsnain Amirrosyid (2023) dalam penelitiannya “Efektivitas Aplikasi Aduan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Banyumas (Studi kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Banyumas)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi Lapak Aduan dalam pelayanan pengaduan di Kabupaten Banyumas dan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan respon aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan kerangka deskriptif dan memanfaatkan teknik penalaran induktif. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi lapak aduan yang digunakan oleh Dinkominfo Kabupaten Menggunakan teori sistem informasi lima dimensi O’Brien, yang mencakup sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya data, dan jaringan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan dianggap berhasil, meskipun ada masalah tunggal pada jaringan komunikasi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian yang optimal untuk meneliti taktik penyampaian informasi melalui pengaduan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini berupaya menggambarkan dan menjelaskan kejadian atau situasi yang ada di lapangan tanpa bermaksud menguji hipotesis atau mengidentifikasi korelasi antar variabel. Dalam konteks ini, Penelitian kualitatif digunakan untuk menjelaskan dan mengkaji secara rinci strategi penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas dalam pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.

Pendekatan fenomenologi dipilih karena fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menggali pemahaman secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi, termasuk proses, strategi, dan pengalaman yang dialami oleh pihak-pihak terkait dalam penyebarluasan informasi dan pengelolaan layanan informasi publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang berasal dari wawancara dan dokumen yang berkaitan dengan kebijakan dan implementasi strategi. Pendekatan ini berguna untuk memahami dinamika dalam pelaksanaan strategi diseminasi dan melihat bagaimana interaksi antara Dinkominfo melalui kanal “Lapak Aduan” dengan masyarakat (Yuni, 2017).

2. Definisi Konseptual

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, definisi konseptualnya dapat disampaikan sebagai berikut:

Strategi diseminasi adalah cara-cara yang dilakukan untuk menyebarluaskan informasi kepada khalayak sasaran. Tujuannya agar informasi tersebut dapat diterima, dipahami, dan dimanfaatkan oleh penerima informasi.

Strategi penyebaran informasi yang digunakan oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas dalam melayani informasi dilakukan secara online yaitu dalam bentuk website “Lapak Aduan Banyumas” serta Instagram “Lapak Aduan Banyumas”. Setiap Satu sampai dua hari sekali informasi disampaikan melalui media sosial baik dalam bentuk postingan seperti pamflet maupun video pendek seperti Reels Instagram. Adapun melalui website disediakan informasi berupa keluhan, tanggapan serta komentar masyarakat yang sudah diinput paling lambat 1x24 jam oleh admin “Lapak Aduan”.

Di Dinkominfo Kabupaten Banyumas, layanan informasi yang disediakan meliputi layanan permohonan informasi publik,

penanganan persetujuan publik, fasilitasi penyampaian informasi publik, uji konsekuensi publik, layanan pembuatan konten, pengaduan pelayanan publik melalui lapak aduan Banyumas, pengembangan atau pembangunan aplikasi, pendaftaran sub domain, permohonan hak akses sub domain, layanan peminjaman arsip inaktif, seleksi penerimaan Non PNS, dan lain-lain.

Pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi layanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai kegiatan, mulai dari layanan dasar seperti pendidikan dan perawatan kesehatan hingga layanan administratif seperti perizinan dan penanganan keluhan. Pelayanan publik yang bermutu tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah, dan memfasilitasi kemajuan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.

3. Sumber data dan Jenis data

Penelitian ini mengkategorikan sumber data menjadi dua jenis, sumber data utama dan sumber data sekunder:

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari informan atau orang-orang yang terlibat dalam kegiatan strategi penyebaran informasi dan penyelenggaraan pelayanan informasi publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. Data primer ini akan memberikan wawasan langsung mengenai implementasi strategi yang dilakukan, serta bagaimana strategi tersebut dapat dilakukan dalam menangani aduan. Data ini melibatkan interaksi langsung dengan informan seperti wawancara mendalam. Peneliti melakukan wawancara dengan 16 informan yaitu masyarakat, serta 3 staf dari pihak “Lapak Aduan”.

b. Data sekunder

Untuk melengkapi data utama ditambahkan beberapa data sekunder yakni berasal dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan kebijakan, prosedur, dan laporan-laporan yang ada pada kanal “Lapak Aduan” Banyumas. Dokumen ini berupa laporan tahunan, dokumen kebijakan terkait pelayanan publik, peraturan daerah, data statistik, serta dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder juga bisa mencakup penelitian sebelumnya, jurnal, buku, dan artikel yang membahas tentang strategi diseminasi, pelayanan publik, serta pengelolaan informasi publik di sektor pemerintahan (Surayya, 2018).

4. Teknik Pengumpulan Data

Metodologi yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Wawancara bebas dilakukan dengan berbagai informan di Purwokerto termasuk di alun-alun yang menjadi ikon wisata dan dikunjungi oleh masyarakat. Hal ini bermanfaat untuk menumbuhkan keakraban dan transparansi, selain untuk menentukan tujuan penelitian, Wawancara terstruktur dilakukan untuk mengekstrak data penting yang dibutuhkan untuk investigasi. Sehingga informan atau narasumber yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang hadir di Mal Pelayanan Publik (MPP). Catatan dan rekaman audio-visual didokumentasikan selama wawancara. Rekaman berfungsi untuk memastikan tidak ada informasi yang terlewat setelah wawancara.

b. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan data dokumentasi untuk membantu menyajikan kembali informasi yang belum

diperoleh. Catatan tertulis dan foto diperlukan untuk memudahkan analisis temuan penelitian. Sebagian besar data berupa gambar harus dikelola agar bermanfaat bagi peneliti lanjutan. Adapun dokumentasi berupa catatan jumlah pengadu di Instagram masuk sebanyak 6586 dan 165 pengadu yang diakses melalui website pada tanggal 9 Maret 2025.

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan serangkaian prosedur untuk menganalisis dan mengatur data yang diperoleh dari berbagai sumber termasuk wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Data tersebut disusun secara sistematis untuk memudahkan pemahaman dan komunikasi dengan pihak lain.

Proses analisis dimulai dengan mengorganisasikan data yang diperoleh dari wawancara dan analisis dokumen. Data yang terkumpul kemudian diorganisasikan secara sistematis untuk memungkinkan identifikasi dan analisis. Peneliti akan melakukan analisis menyeluruh terhadap semua data untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang strategi distribusi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas.

Untuk memastikan akurasi dan validitas hasil penelitian digunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data adalah metode untuk memverifikasi informasi dengan menggunakan berbagai sumber data yang berbeda. Pada penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara dengan informan kunci, seperti petugas “Lapak Aduan” yaitu Bapak Doni, ibu sari dan ibu sani serta masyarakat penerima layanan, dengan data yang diperoleh dari pengamatan langsung dan analisis dokumen relevan. Melalui cara ini, peneliti bisa mendapat gambaran yang lebih lengkap dan objektif tentang pelaksanaan strategi diseminasi di Dinkominfo Kabupaten Banyumas serta

dampaknya terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat (Yuni, 2017).

a. Kualitas Data

Triangulasi sebagai metodologi pemrosesan data kualitatif, digambarkan sebagai integrasi berbagai metode dan sumber pengumpulan data. Peneliti yang menggunakan triangulasi memiliki tujuan yang jelas, selain mengumpulkan data untuk penelitian, mereka juga menilai keandalan data tersebut melalui berbagai strategi pengumpulan dan berbagai sumber (Gunawan, 2022).

Triangulasi digunakan untuk menilai ketidaksesuaian antara data yang diperoleh dari informan dan sumber informasi lainnya. Oleh karena itu, diperlukan metodologi untuk merekonsiliasi ketidaksesuaian data, sehingga memungkinkan diperolehnya temuan yang andal dan tepat. Penggunaan metode triangulasi memiliki tiga komponen, yaitu:

1) Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara dan studi dokumen. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur.

2) Triangulasi Teori

Triangulasi teori mengacu pada puncak penelitian kualitatif sebagai formulasi pengetahuan atau pernyataan tesis. Materi tersebut kemudian disandingkan dengan kerangka teori yang relevan untuk mengurangi bias peneliti individu dalam hasil atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat

meningkatkan pemahaman, asalkan peneliti benar-benar mengeksplorasi wawasan teoritis yang terkait dengan hasil analisis data yang diperoleh.

3) Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data melibatkan verifikasi keakuratan informasi spesifik dengan menggunakan beragam sumber data, termasuk dokumen, arsip, hasil wawancara, temuan observasi, atau dengan mewawancarai banyak subjek dengan perspektif yang berbeda.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan untuk menilai keandalan data dengan membandingkan informan dari beberapa sumber, seperti koordinator sekretaris “Lapak Aduan” yang peneliti wawancarai pada 17 Februari 2025, admin lapak aduan yang peneliti wawancarai pada 5 Februari 2025, dan staf analisis kebijakan data Dinkominfo yang peneliti wawancarai pada 3 Februari 2025, serta pengadu baik yang datang di kantor MPP maupun tidak. Secara bersamaan, pendekatan triangulasi digunakan untuk menilai keandalan data dengan memverifikasi informasi dari sumber yang sama dengan metode yang berbeda.

BAB II

STRATEGI DISEMINASI, INFORMASI PUBLIK OLEH “LAPAK ADUAN BANYUMAS”

A. Strategi Diseminasi Informasi

Istilah strategi sebagian besar digunakan dalam konteks militer, yang berarti metode atau taktik, strategi juga dapat dilihat sebagai rencana komandan untuk mencapai kemenangan dalam peperangan yang merupakan tujuan utamanya. Strategi berfungsi sebagai mekanisme bagi perusahaan untuk menavigasi lingkungan yang dinamis dan mengatasi tantangan yang mereka hadapi (Bryson, 2001). Strategi berfungsi sebagai metode dan instrumen untuk mencapai tujuan akhir, dan sering dilihat sebagai mekanisme untuk pencapaian tujuan.

Diseminasi informasi adalah penyampaian pesan yang dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman, yang dicapai dengan menyajikan fakta-fakta yang ada untuk memastikan penyampaian pesan yang akurat dan jelas. Tujuan kegiatan penyebaran informasi adalah untuk memberi tahu sekelompok orang agar mereka memperoleh sebuah informasi. Tujuan dari strategi penyebaran yaitu untuk mendistribusikan informasi secara optimal ke semua tingkat masyarakat, sehingga memungkinkan masyarakat dapat memanfaatkan layanan program pemerintah secara efektif dan efisien, dan dapat manfaat langsung serta mendorong partisipasi terhadap program-program pemerintah.

Diseminasi informasi dapat dibagikan melalui berbagai media, salah satunya dengan menggunakan media sosial. Kegiatan diseminasi yang dilakukan di media sosial berkaitan dengan *digital public relations*, dimana humas memanfaatkan media internet untuk mempublikasikan informasi mengenai lembaga yang diwakilinya baik kepada publik internal maupun eksternal secara efektif dan efisien.

Dalam penerapannya, strategi diseminasi informasi harus dirancang berdasarkan pemahaman mendalam tentang karakteristik publik atau audiens yang menjadi sasaran, meliputi analisis kebutuhan informasi, preferensi komunikasi, dan perilaku audiens. Strategi ini juga perlu fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan sosial, budaya, dan teknologi serta terjangkau oleh masyarakat di semua kalangan (Cutlip et al.2005).

Pemfasilitasan layanan dan penyaluran informasi publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi dan menjadi contoh transparansi dalam komunikasi. Kemudahan layanan informasi menyediakan berbagai sarana untuk memperoleh informasi mulai dari media sosial, WhatsApp,email, serta sosialisasi.

B. Informasi Publik

Informasi publik mengacu pada informasi apa pun yang dihasilkan, dikelola, dan disebarluaskan oleh badan pemerintah atau lembaga publik yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Informasi publik mencakup berbagai hal mulai dari kebijakan pemerintah, anggaran negara, program-program pembangunan, keputusan hukum, hingga data administratif yang dikelola oleh instansi atau badan pemerintah. Dalam konteks pemerintahan, informasi publik sangat penting karena menjadi sarana untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Informasi publik merupakan hak dasar setiap orang yang ingin tahu tentang jalannya pemerintahan dan kebijakan-kebijakan yang mempengaruhi kehidupan mereka (Mustofa, 2020).

Pengertian informasi publik tidak hanya mencakup data atau dokumen yang berhubungan langsung dengan kegiatan administratif, tetapi juga informasi yang memiliki dampak sosial, ekonomi, dan politik bagi masyarakat, dalam dunia yang semakin terkoneksi kebutuhan akan akses informasi yang cepat dan tepat semakin mendesak. Oleh karena itu,

penting bagi setiap Negara khususnya Indonesia untuk memiliki sistem pengelolaan informasi publik yang mudah diakses dan tersedia bagi masyarakat (Mustofa, 2020).

Informasi publik memiliki berbagai fungsi dalam konteks urusan berbangsa dan bernegara, salah satunya adalah sebagai alat kontrol sosial. Masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak untuk mengakses informasi tersebut dapat menggunakan informasi publik untuk mengawasi kebijakan atau tindakan pemerintah. Dengan adanya akses yang lebih terbuka terhadap informasi, masyarakat dapat mengevaluasi apakah pemerintah menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas. Sebagai contoh, informasi tentang penggunaan anggaran negara atau alokasi dana untuk pembangunan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat tentang bagaimana pemerintah mengelola keuangan negara dan apakah anggaran tersebut digunakan secara efektif dan akurat.

Selain sebagai alat kontrol, informasi publik juga mempunyai peran penting dalam menjalin hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami serta diakses. Pemerintah dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga negara, kepercayaan ini sangat penting dalam menciptakan stabilitas sosial dan politik, dan meningkatkan keterlibatan publik dalam proses demokrasi. Dalam hal ini, informasi publik berfungsi sebagai saluran komunikasi bilateral yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, kritik, atau saran terkait kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Rosady, 2006).

Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, akses terhadap informasi publik menjadi lebih mudah. Media sosial, situs website resmi, aplikasi berbasis internet, dan platform digital lainnya memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat. Teknologi juga mempermudah proses pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi yang sebelumnya membutuhkan banyak waktu dan sumber daya yang besar. Namun, meskipun teknologi memberikan

kemudahan, tantangan terbesar yang sering dihadapi dalam pengelolaan informasi publik adalah terkait dengan keterbukaan informasi yang terlalu terbatas atau disembunyikan. Oleh karena itu, pengelolaan informasi publik harus dilaksanakan secara cermat guna mencegah penyalahgunaan atau pemanfaatannya sebagai sarana untuk mengaburkan kesalahan atau kelemahan pemerintah. (Kilmanun, F. W., & Sopacua, Y. 2024).

Informasi publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-undang ini menetapkan kerangka hukum bagi publik untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh badan pemerintah. Undang-undang ini mengamanatkan badan pemerintah untuk menyediakan informasi yang berkaitan dengan kebijakan publik dan menjamin bahwa informasi tersebut mudah diakses oleh publik tanpa biaya yang berlebihan. Undang-undang mencakup berbagai aspek, seperti hak masyarakat untuk meminta informasi, kewajiban badan publik untuk memberikan informasi yang relevan, serta mekanisme penyelesaian sengketa informasi jika terjadi perselisihan antara pemohon informasi dan penyelenggara informasi publik.

Selain itu, UU KIP juga mengatur beberapa kategori informasi yang dapat dipublikasikan dan yang tidak dapat dipublikasikan. Informasi yang dapat dipublikasikan mencakup segala hal yang berkaitan dengan kebijakan dan kegiatan pemerintah yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, sedangkan informasi yang tidak dapat dipublikasikan mencakup informasi yang bersifat pribadi, rahasia negara, atau informasi yang dapat merugikan kepentingan nasional. Keterbukaan informasi publik harus dijalankan dengan prinsip kehati-hatian agar informasi yang disediakan tidak mengancam keamanan negara atau merugikan individu tertentu.

Namun dalam prakteknya implementasi keterbukaan informasi publik di Indonesia masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak

mereka untuk mengakses informasi. Meskipun undang-undang telah mengatur hal tersebut, tidak semua masyarakat mengetahui prosedur atau mekanisme untuk memperoleh informasi publik. Selain itu, masih ada beberapa instansi pemerintah yang tidak sepenuhnya memenuhi kewajibannya dalam memberikan informasi yang transparan dan akurat. Hal ini sering kali disebabkan oleh faktor ketidakmampuan teknis, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, atau bahkan niat buruk dalam menyembunyikan informasi tertentu.

Tantangan lainnya adalah keberadaan informasi yang tidak dikelola dengan baik, misalnya data yang tidak terorganisir dengan rapi, sulit ditemukan atau tidak terupdate, ini dapat menyebabkan informasi yang disediakan menjadi tidak efektif dalam mendukung proses pengambilan keputusan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan informasi publik yang baik membutuhkan sistem yang terintegrasi dan berkelanjutan, didukung oleh sumber daya yang cukup.

Pentingnya informasi publik dalam kehidupan demokrasi juga dapat dilihat melalui sudut pandang keterlibatan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan, dengan akses informasi yang luas masyarakat bisa lebih aktif memberikan masukan atau kritik terhadap kebijakan yang diusulkan. Hal ini dapat meningkatkan kualitas kebijakan yang diambil oleh pemerintah karena kebijakan yang efektif adalah kebijakan yang didasarkan pada fakta dan informasi yang kredibel, dengan mempertimbangkan kepentingan berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, pengetahuan publik menyediakan landasan bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses demokrasi.

Informasi publik ini penting karena *pertama*, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. *Kedua*, hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting

Negara demokrasi yang menjaga kedaulatan rakyat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif. *Ketiga*, informasi publik berfungsi untuk meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya, serta hal-hal yang memengaruhi kepentingan publik. *Keempat*, pengelolaan informasi publik bertujuan untuk memajukan masyarakat (Kristiyanto, 2019).

Akses terhadap informasi publik juga memiliki peran penting dalam pemberantasan korupsi, Peningkatan akses terhadap informasi tentang manajemen anggaran dan kebijakan publik memungkinkan publik untuk melaksanakan pengawasan yang lebih ketat terhadap tindakan pemerintah, sehingga mengurangi resiko korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan informasi dapat meminimalisir ruang bagi penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik, karena meningkatnya kesadaran bahwa tindakan mereka menjadi sasaran pengawasan publik.

Disimpulkan, Informasi publik merupakan komponen penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Jika suatu daerah tidak memiliki layanan informasi publik, keterlibatan masyarakat dalam demokrasi akan berkurang, dan pengawasan terhadap pelaksanaannya oleh Negara dan badan publik pun akan berkurang. Kurangnya transparansi dalam informasi publik akan mengurangi keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, melemahkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, dan dapat memperparah perilaku korupsi.

Dalam bidang pemerintahan, informasi publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Meskipun ada tantangan dalam implementasinya, Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan akses dan kualitas informasi publik sangat penting untuk mendorong pemerintahan yang efektif dan demokratis.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup segala tindakan atau langkah yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk menyediakan akses masyarakat terhadap layanan penting yang dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari di berbagai sektor termasuk administrasi, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Pelayanan publik yang baik berfokus pada upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, adil, dan transparan (Hasugian, 2020).

Pelayanan publik mencakup berbagai jenis kegiatan yang ditujukan untuk masyarakat seperti pemberian izin, informasi, pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan lainnya. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan efektif, serta menjamin setiap orang memperoleh hak-haknya sebagai warga negara dan pelayanan yang prima (Hidayah, 2024). Komponen utama pelayanan publik meliputi:

1. Organisasi penyedia layanan adalah pemerintah setempat.
2. Penerima jasa (pelanggan) meliputi individu masyarakat atau organisasi terkait.
3. Kepuasan yang diberikan dan diperoleh oleh penerima layanan (pelanggan)

Dalam menyediakan pelayanan publik, instansi yang bertanggung jawab harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman untuk menciptakan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Menurut Sedarmayanti (2007) prinsip dalam melayani masyarakat, yaitu :

a) Transparansi

Informasi tentang layanan publik harus disebarluaskan secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara.

b) Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerja dan hasil yang dicapai. Akuntabilitas akan mendorong penyelenggara untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa instansi terkait harus memiliki mekanisme yang jelas untuk menjelaskan tindakan, keputusan, atau kebijakan yang diambil kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

c) Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi: Pelayanan publik harus diberikan secara efektif dan efisien. Artinya, pelayanan harus dapat mencapai hasil optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang seefisien mungkin. Efisiensi ini juga harus diimbangi dengan efektivitas, yakni tercapainya tujuan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d) Keadilan dan Non-Diskriminasi

Pelayanan publik harus diselenggarakan secara adil dan merata di seluruh lapisan masyarakat, tanpa prasangka. Setiap individu berhak memperoleh akses yang sama terhadap pelayanan yang bermutu.

e) Partisipasi

Masyarakat harus dilibatkan dalam proses pelayanan publik, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi layanan. Dengan melibatkan masyarakat, instansi dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

f) Kepastian Hukum

Pelayanan publik harus berlandaskan pada aturan dan regulasi yang jelas dan konsisten. Prinsip ini memastikan bahwa setiap proses pelayanan memiliki kepastian hukum yang melindungi hak-hak masyarakat dan mencegah terjadinya penyimpangan.

g) Responsivitas

Penyelenggara layanan publik harus responsif terhadap kebutuhan, masukan, dan keluhan masyarakat. Prinsip ini mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

h) Keberlanjutan

Keberlanjutan dalam pelayanan publik berarti memastikan bahwa layanan yang diberikan hari ini tidak membahayakan kapasitas generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini memerlukan penggunaan sumber daya yang efektif, pengurangan dampak lingkungan, dan jaminan bahwa layanan tetap relevan dan bermanfaat sepanjang waktu.

i) Inklusivitas

Inklusivitas dalam pelayanan publik berarti memastikan bahwa semua orang, tanpa memandang latar belakang, kemampuan, atau kondisi, Memiliki akses yang adil terhadap layanan publik. Hal ini mencakup populasi yang berisiko, termasuk penyandang disabilitas, lansia, masyarakat miskin, dan kelompok minoritas.

Dengan mengacu pada prinsip-prinsip atau indikator pelayanan publik ini, instansi yang bertanggung jawab dapat menciptakan layanan publik yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan dan hubungan positif antara pemerintah dan warganya. Strategi yang diterapkan di sini tindakan apa yang telah digunakan organisasi untuk mengembangkan dan menyediakan layanan yang optimal yang nantinya dapat diterapkan oleh para karyawan dan pegawainya dalam melayani atau membina masyarakat dengan kualitas yang baik (Nasution. 2018) .

Di Indonesia, standar pelayanan publik ditetapkan sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor: 3/KEP/M.PAN/7/2003, seperti yang ditunjukkan di bawah ini:

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Pengawasan intern
- 4) Pengawasan ektern
- 5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 6) Jaminan Layanan
- 7) Protokol Layanan
- 8) Durasi Implementasi
- 9) Biaya Layanan
- 10) Produk Layanan
- 11) Fasilitas dan Infrastruktur
- 12) Kecakapan Petugas dan Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana sebuah instansi pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui layanan yang disediakan. Pelayanan publik yang bermutu tinggi sangat krusial dalam membina hubungan yang konstruktif antara pemerintah dengan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, dan memastikan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat diterima dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat. Di tengah dunia yang semakin kompleks dan cepat berubah, kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas menjadi semakin mendesak, terutama dengan adanya globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang pesat. Oleh karena itu, pengukuran dan peningkatan kualitas Pelayanan publik seharusnya menjadi perhatian utama bagi setiap pemerintahan di seluruh dunia (Kasmir, 2005).

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai sejauh mana organisasi atau lembaga pemerintah memenuhi atau melampaui harapan publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mengandalkan kecepatan dan ketepatan waktu, tetapi juga mencakup aspek lain seperti transparansi, akuntabilitas, keterbukaan, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik

berhubungan erat dengan berbagai faktor termasuk ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih, sistem yang efisien, teknologi yang mendukung, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan (Tamon & Meilina, 2022).

Pelayanan publik yang baik memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat. Salah satu dampak utama terbentuknya kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan ciri layanan publik yang efektif. Individu yang memperoleh layanan yang cepat, efektif, dan penuh perhatian cenderung memiliki pandangan yang positif terhadap pemerintah dan kebijakannya. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik dan memburuknya interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan publik ini merupakan aset penting dalam membina stabilitas sosial, politik, dan ekonomi (Tamon & Meilina, 2022).

Kualitas pelayanan publik juga berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Misalnya, dalam sektor kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur, pelayanan yang berkualitas dapat memperbaiki kondisi kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Layanan kesehatan yang cepat dan berkualitas dapat meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat, sementara pendidikan yang berkualitas akan memperbaiki kualitas sumber daya manusia yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pembangunan ekonomi negara. Di sisi lain, pelayanan publik yang buruk dalam sektor-sektor ini dapat menyebabkan ketidakpuasan, ketidakadilan, dan ketimpangan sosial (Muharmi, 2018).

Selain itu, kualitas pelayanan publik juga sangat berperan dalam memperkuat demokrasi. Sebuah pemerintahan yang mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan bahwa mereka bekerja untuk kepentingan umum bukan hanya untuk kepentingan kelompok tertentu atau elit politik. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat dapat lebih aktif dalam berpartisipasi dalam proses pemerintahan baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam memberikan masukan kepada

pemerintah. Pendekatan ini mendorong terbentuknya pemerintahan yang lebih terbuka, bertanggung jawab, dan responsif terhadap tuntutan rakyat (Muharmi, 2018).

Berbagai faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang meliputi aspek manusia, sistem, teknologi, serta kebijakan yang diterapkan oleh instansi pemerintah. Salah satu faktor utama adalah sumber daya manusia. Petugas layanan publik yang terlatih dan kompeten sering kali lebih mahir dalam memberikan layanan yang luar biasa kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan bagi petugas sangat penting untuk menjamin mereka memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka. Selain itu, sikap dan perilaku petugas, seperti keramahan, responsivitas, dan empati, juga berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan (Pramungkas, 2020).

Sistem yang digunakan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan juga berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Sistem yang efisien dan terorganisir dengan baik akan mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang rumit, dan memastikan bahwa layanan dapat diberikan dengan tepat waktu. Misalnya, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat mempercepat proses administrasi, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan akurasi dan transparansi data. Dalam beberapa kasus, pemerintah telah mengembangkan sistem layanan elektronik yang memungkinkan akses publik terhadap layanan daring dan meminimalkan waktu tunggu.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik. Penggunaan teknologi dapat mempermudah akses terhadap layanan publik, mempercepat proses pengolahan data, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Misalnya, pemerintah yang menyediakan layanan berbasis aplikasi atau situs website memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan

layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Teknologi ini juga dapat digunakan untuk menyediakan informasi yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, serta memungkinkan pemerintah untuk memperoleh umpan balik yang lebih cepat dari masyarakat tentang kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, kebijakan pemerintah yang jelas dan berbasis pada kebutuhan masyarakat juga memengaruhi kualitas pelayanan. Kebijakan yang pro-rakyat dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Misalnya, kebijakan pemerintah yang mempermudah prosedur administrasi atau mengurangi biaya-biaya yang dibebankan kepada masyarakat akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, kebijakan yang terlalu birokratis atau tidak mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dapat memperburuk kualitas pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan publik, meskipun penting merupakan upaya yang menantang. Pemerintah menghadapi beberapa kendala dalam upayanya untuk menyediakan layanan yang sangat baik. Kesulitan utama adalah terbatasnya anggaran dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas layanan. Keterbatasan anggaran dapat menghambat upaya pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur pelayanan, memperbarui teknologi, atau memberikan pelatihan yang cukup kepada petugas pelayanan (Tamon & Meilina, 2022).

Selain itu, masih banyaknya praktik birokrasi yang berbelit-belit dan tidak efisien juga menjadi tantangan besar dalam peningkatan kualitas pelayanan. Birokrasi yang rumit sering kali menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak transparan, yang pada akhirnya merugikan masyarakat. Proses yang panjang dan berbelit-belit juga dapat memunculkan potensi penyalahgunaan wewenang atau korupsi di dalam sistem pemerintahan. Tantangan lainnya adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik atau mengawasi

pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana cara memberikan masukan atau kritik terhadap kebijakan atau layanan yang mereka terima. Maka dari itu, penting bagi pemerintah untuk menciptakan mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam proses pelayanan, baik melalui survei kepuasan, forum diskusi, atau platform digital lainnya (Pramungkas, 2020).

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah harus melakukan banyak inisiatif. Salah satu pendekatannya adalah dengan memperbaiki struktur birokrasi agar lebih efisien dan transparan. Reformasi birokrasi yang menyederhanakan prosedur dan mengurangi hambatan administratif dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi peluang terjadinya penyalahgunaan kekuasaan.

Selain itu, peningkatan kualitas SDM juga harus menjadi prioritas utama. Pemerintah perlu memastikan bahwa petugas pelayanan publik memiliki keterampilan yang memadai dan mampu berkomunikasi dengan baik serta menunjukkan sikap yang ramah dan responsif terhadap masyarakat. Program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan sangat penting untuk memungkinkan petugas beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan kemajuan teknologi yang meningkat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga harus dimaksimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* dapat menjadi solusi untuk mengurangi birokrasi yang rumit, meningkatkan aksesibilitas, dan mempercepat proses pelayanan. Pemerintah harus terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang lebih cepat dan tersedia secara digital dan fisik (Cutlip, Center & Broom, 2005).

Dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah aspek yang sangat penting dalam Membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Layanan berkualitas tinggi akan meningkatkan kepercayaan publik, meningkatkan kesejahteraan

masyarakat, dan memperkuat demokrasi. Namun, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan anggaran, birokrasi yang rumit, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan reformasi birokrasi, meningkatkan kualitas SDM, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan (Kasmir, 2005). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara.

D. Keluhan atau Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara merupakan salah satu bentuk pengendalian sosial yang penting untuk mewujudkan pemerintahan yang bebas dari korupsi dan kolusi serta nepotisme. Salah satu aspek penting pengawasan publik yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien adalah pemantauan pengaduan.

Keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik berbentuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, aspirasi, pemikiran, kepentingan dan permasalahan sebagai umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Purwanto, 2005). Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Thubany terkait empat aspek yang menjadi indikasi terbangunnya partisipasi, yakni :

1. Akses ke informasi atau sumber daya lainnya
2. Inisiatif warga negara (suara) dan pengakuan (masukan)
3. Tempat/ruang informasi dan layanan pengaduan
4. Formulir pengaduan dan materi pengaduan (Salbiah et al., 2020).

Pengaduan merupakan penyampaian secara formal oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik terhadap pelayanan atau pelaksana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau mengabaikan tanggung jawab dan batasan yang ditetapkan oleh penyelenggara.

Menurut Leboeuf (Darmajaya, 2016) mengidentifikasi tiga penyebab utama yang menyebabkan dilaksanakannya program pengaduan:

- a) Keluhan menyoroti area yang memerlukan perbaikan.
- b) Keluhan memberikan kesempatan kedua untuk memberikan layanan dan kepuasan kepada klien yang tidak puas.
- c) Keluhan memberikan kesempatan untuk meningkatkan loyalitas.

Masyarakat menyampaikan keluhan karena merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan kejadian atau keadaan tersebut. Akibatnya, masyarakat menyampaikan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut, yang menunjukkan betapa pentingnya kualitas layanan. Lembaga dapat mengumpulkan keluhan dan pengaduan publik melalui beberapa metode, termasuk situs web, kotak saran, saluran telepon khusus, komentar, dan survei kepuasan pelanggan. Keadaan ini disebut sebagai frasa (*recovery paradox*).

BAB III

GEOGRAFIS BANYUMAS DAN AKTIVITAS KANAL “LAPAK ADUAN” DALAM PENYEBARAN INFORMASI

A. Keadaan Geografis

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten ini terletak di wilayah barat daya Provinsi Jawa Tengah dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Banyumas berdiri pada tanggal 8 Agustus 1950, berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950. Kabupaten Banyumas terletak di antara 108° 39.17' Bujur Timur dan 109° 27.15' Lintang Selatan, 7° 15.05' dan 7° 37.10', sehingga berada di belahan bumi selatan garis khatulistiwa. Kabupaten Banyumas memiliki luas wilayah 1.327,59 km² atau sekitar 4,08% dari total luas Provinsi Jawa Tengah. Batas wilayah Kabupaten Banyumas meliputi:

1. Utara : Gunung Slamet, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemalang
2. Selatan : Kabupaten Cilacap
3. Barat : Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes
4. Timur : Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Banjarnegara

1. Kondisi Kependudukan

Kabupaten Banyumas dikenal dengan ciri khas bahasanya yang unik, yaitu bahasa Jawa dialek Banyumasan yang sering disebut "Ngapak". Bahasa ini merupakan campuran bahasa Jawa dan Sunda sehingga menghasilkan dialek baru. Kabupaten ini dihuni oleh banyak suku bangsa, selain suku Jawa yang dominan, masing-masing memiliki budaya yang berbeda, seperti suku Sunda di dekat wilayah perbatasan dengan Jawa Barat. Selain itu, suku Tionghoa-Indonesia dan Arab-Indonesia tersebar di seluruh kabupaten ini. Penduduk Kabupaten

Banyumas sebagian besar adalah perempuan, yaitu sebanyak 840.326 jiwa, sedangkan penduduk laki-laki berjumlah 838.798 jiwa.

2. Aktivitas Bagian Lapak Aduan

a. Aktivitas Lapak Aduan Pemerintah Kabupaten Banyumas

Aktivitas lapak aduan dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) terhadap seluruh publiknya. Mereka tidak hanya berperan sebagai komunikator tetapi juga harus menjadi pendengar yang efektif, sering kali mereka menghadapi berbagai perspektif karena Penanganan publik berbeda-beda, dan setiap orang menunjukkan reaksi dan pandangan masing-masing. Adapun Bentuk-bentuk aktivitas pengaduan masyarakat Kabupaten Banyumas berupa usulan, keluhan, pertanyaan dan informasi.

b. Dinkominfo Melalui kanal “Lapak Aduan” Melayani Secara Online dan Offline

Di era digital masyarakat hidup serba online sehingga komunikasi pemerintahan pun ikut berkembang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 36 dan 37 mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan masyarakat. Pembentukan "Lapak Pengaduan" yang diatur dalam Peraturan Bupati menjawab kebutuhan akan wadah pengaduan masyarakat tentang layanan publik melalui saluran komunikasi internet. Lapak pengaduan ini menonjolkan unsur keunikan atau nilai tambah yang terkait dengan penemuan ini, antara lain:

- 1) Hasil pemrosesan pengaduan bersifat transparan, dilakukan melalui metode dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga warga yang berminat dapat melacak perkembangan dan menindaklanjuti kegiatan di situs web yang ditunjuk dengan memasukkan nomor tiket.
- 2) Terintegrasi, sistem ini mengintegrasikan aduan yang sudah ada (laporgub dan SP4N Lapor).

- 3) Dapat berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja perangkat daerah, karena mengintegrasikan seluruh pengaduan dari berbagai sektor layanan dan berbagai platform yang sudah ada.
- 4) Menggunakan 7 kanal masuknya aduan melalui lapak aduan Banyumas yaitu whatsapp, twitter, facebook, Instagram, website, sistem SP4N Lapor dan sistem laporgub.
- 5) Menyelesaikan penanganan aduan masyarakat dengan batas waktu yang relative singkat (7 hari kerja).

Media yang digunakan dalam melakukan aduan ini antara lain sebagai berikut:

- (a) Instagram @lapakaduanbms
- (b) Twitter @lapakaduan_bms
- (c) Facebook @lapakaduanbanyumas
- (d) Whatsapp 0811-2626-116
- (e) Email @lapakaduanbms@gmail.com
- (f) Website lapakaduan.banyumaskab.go.id
- (g) Sms (1708)lapakaduan.lapor.go.id/aplikasi lapor!

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Platform

No.	Platform	Jumlah Aduan	Sudah Ditangani	Dalam Proses	Penanganan (%)
1	TIKTOK	638	607	31	95%
2	TWITTER	910	888	22	98%
3	SP4N_LAPOR	506	497	9	98%
4	ADUAN_OFFLINE	257	255	2	99%
5	EMAIL	533	522	11	98%
6	SMS	163	163	0	100%
7	WHATSAPP	32075	31579	496	98%
8	LAPAK_ADUAN	404	384	20	95%
9	INSTAGRAM	6586	6301	285	96%
10	DOLAN_BANYUMAS	8	6	2	75%
11	WEBSITE	165	160	5	97%
12	LAPOR_GUBERNUR	1928	1907	21	99%
13	FACEBOOK	28094	27463	631	98%
	JUMLAH TOTAL	72267	70732	1535	98%

(Sumber : Website Lapak Aduan Banyumas)

c. Proses Perkembangan Pengaduan Tahunan

Berdasarkan hasil riset yang diperoleh penulis melalui berita internet yang tersedia pada website Dinkominfo Banyumas proses perkembangan pengaduan selama empat tahun berdiri “Lapak Aduan” menerima aduan sebanyak 42.478, 41.686 telah direspon, dan 792 aduan dalam pemrosesan (data per 16 desember 2022). Hal tersebut disampaikan melalui kegiatan evaluasi kinerja “Lapak Aduan” oleh Bupati Banyumas. Semua pengaduan yang masuk di bidang pengaduan

berusaha untuk menyelesaikan meskipun ada sebagian yang terlambat. Contohnya jalan berlubang, bidang pengaduan menyampaikan ke Dinas PU kemudian Dinas PU telah mengajukan usulan anggaran berikutnya. Sampai saat ini, Keluhan meningkat setiap tahunnya.

Untuk informasi lebih lanjut mengenai masalah ini, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Kategori

No.	Kategori	Jumlah Aduan	Sudah Ditangani	Dalam Proses	Penanganan (%)
1	BENCANA	309	308	1	100%
2	EKONOMI DAN INDUSTRI	581	572	9	98%
3	ENERGI	1815	1792	23	99%
4	INFRASTRUKTUR	23082	22654	428	98%
5	KEPEGAWAIAN	477	473	4	99%
6	KEPENDUDUKAN	2590	2581	9	100%
7	KESEHATAN	2513	2470	43	98%
8	KEUANGAN DAN ASET	358	347	11	97%
9	LINGKUNGAN	2416	2351	65	97%
10	PARIWISATA DAN BUDAYA	631	623	8	99%
11	PEMBANGUNAN DAERAH	197	191	6	97%
12	PENDIDIKAN	2129	2114	15	99%
13	PERIZINAN	1056	1054	2	100%
14	PERTANIAN	231	229	2	99%
15	PUNGLI	366	364	2	99%
16	SOSIAL MASYARAKAT	3904	3816	88	98%
17	LAINNYA	29612	28793	819	97%
	JUMLAH TOTAL	72267	70732	1535	98%

(Sumber : Website Lapak Aduan Banyumas)

d. Kanal “Lapak Aduan” Yang Dikelola Oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) merupakan lembaga pemerintah yang bertugas melaksanakan fungsi pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, informasi dan komunikasi publik, *e-government*, persandian, serta teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pendukung yang diberikan kepada daerah. Sistem layanan informasi dan komunikasi harus disesuaikan dengan kebutuhan masa kini, yaitu dengan berlandaskan pada teknologi informasi. Faktor-faktor kunci yang penting bagi keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan atau *e-government* meliputi sumber daya manusia, tata kelola, aplikasi, basis data, dan infrastruktur jaringan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara untuk menetapkan sarana, metode, dan prosedur penanganan pengaduan, selain menunjuk pengelola pengaduan pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan ini.

Sarana pengaduan yang di kelola oleh Dinkominfo Banyumas bernama “Lapak Aduan” dapat membantu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintahan Kabupaten Banyumas, dan sekaligus menjadi wadah pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan layanan daerah.

Gambar 1. Dashboard Lapak Aduan Banyumas



(sumber : website Lapak Aduan Banyumas)

Di era keterbukaan informasi dan aksesibilitas layanan publik saat ini, fokus pada peningkatan layanan publik melalui penggunaan media dan teknologi di semua dimensi sosial. Hal ini diharapkan dapat memengaruhi kesejahteraan masyarakat Indonesia, layanan publik yang menggunakan teknologi berbasis web dan platform media sosial lainnya dengan konektivitas internet bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, baik dalam menangani manajemen birokrasi maupun keluhan atau laporan masyarakat.

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau layanan yang diterima melalui mekanisme yang telah ditetapkan, yaitu sistem pengelolaan pengaduan. Penanganan keluhan sangat penting bagi pemerintah daerah karena bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat. Memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam menyampaikan yang dianggap tidak sesuai merupakan bentuk dari demokrasi dalam pelayanan publik, dengan adanya keluhan masyarakat

yang dialami pemerintah kabupaten Banyumas ini akan berimbas dalam hal reputasi, apabila keluhan masyarakat yang terjadi tidak segera di tanggap maka reputasi akan turun dan menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pentingnya pengelolaan pengaduan dalam pemerintahan, Pengelolaan pengaduan dapat menjadi standar penilaian kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Adapun cara menyampaikan aduan yang baik agar aduan masyarakat dapat direspon dengan cepat adalah sebagai berikut :

1. Sampaikan laporan melalui sms, wa, ig, twitter, fb, dan email lapak aduan
2. Uraikan isu utama secara jelas dan komprehensif secara kronologis.
3. Tentukan waktu dan lokasi kejadian dalam laporan.
4. menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar
5. Sertakan bukti pendukung jika tersedia.
6. Pastikan menyertakan identitas dan alamat serta no.handphone

Adapun alur dalam pengaduan melalui “Lapak Aduan” Banyumas adalah sebagai berikut :

Gambar 2. Alur Pengaduan pada Lapak Aduan Banyumas



(Sumber : Instagram Better Banyumas)

Bagian “Lapak Aduan” dimana terdiri dari 7 staf yang bertempat di Mal Pelayanan Publik (MPP). Lapak duan Melayani setiap hari baik online maupun offline, dengan jam kerja offline dimulai dari pukul 07.15 hingga pukul 22.15. Melalui admin “Lapak Aduan” keluhan, tanggapan serta pertanyaan dari masyarakat akan disampaikan ke masing-masing OPD yang bersangkutan. Melalui website lapakaduan.banyumaskab.go.id segala bentuk aduan terinput dengan jelas dan lengkap bahkan ketika aduan tersebut tidak atau belum diproses semua dikomunikasikan dan dikonfirmasi dengan baik.

e. Ruang Lingkup dan Prinsip Lapak Aduan Banyumas

Ruang lingkup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui Media Komunikasi Elektronik yang disediakan secara resmi oleh Pemerintah Daerah dan dikelola terintegrasi melalui sistem informasi.

1. Media komunikasi elektronik meliputi :
 - a) Media website melalui alamat lapakaduan.banyumas.go.id
 - b) Konten Instagram dengan nama akun [lapakaduanbms](#)
 - c) Konten facebook dengan nama akun [lapakaduanbms](#)
 - d) Konten twitter dengan nama akun [lapakaduanbms](#)
 - e) Konten pesan singkat melalui SMS atau Whatsapp ke nomor 0811-2626-116
 - f) sistem LAPOR!
 - g) sistem LaporGub.
2. Sistem informasi tersebut merupakan platform berbasis web yang mengkonsolidasikan pengaduan yang diterima melalui Media Komunikasi Elektronik. Sistem "Lapak Aduan" dikelola oleh Perangkat Daerah yang bertanggung jawab di bidang komunikasi dan informasi.

Prinsip-prinsip Manajemen Pengaduan Publik meliputi:

- a) Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor harus bersifat objektif, dan pengelolaan Pengaduan Masyarakat harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat diverifikasi dan dapat dievaluasi menurut standar yang ditetapkan.
- b) Koordinasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kolaborasi yang efektif antar personel yang berwenang dan terkait, sesuai dengan metode, sistem kerja, dan prosedur yang ditetapkan.
- c) Tidak diskriminatif, penanganan Pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, warna kulit, etnis, jenis kelamin, dan faktor subjektif lainnya
- d) Pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilakukan secara terfokus untuk menghemat tenaga, waktu, dan sumber daya secara efisien.
- e) Proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus bertanggung jawab kepada publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara transparan berdasarkan sistem dan prosedur yang jelas dan mudah diakses, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

f. Tim Lapor Lapak Aduan

Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam keputusan Bupati Banyumas No.130/119/Tahun 2020■ sebagai berikut :

1. Melaksanakan pengelolaan Lapak Aduan Kabupaten Banyumas secara efektif dan efisien
2. Mengkoordinasikan, merencanakan, dan melaksanakan layanan aduan
3. Melaksanakan evaluasi pengelolaan Lapak Aduan

■

Dalam wawancara yang pernah dilakukan penulis oleh para narasumber, data yang diambil sejumlah 16 masyarakat sebagai pihak eksternal dan 3 dari pihak internal yaitu staf Dinkominfo dan Lapak Aduan.

g. Strategi Diseminasi Berdasarkan Tanggapan Dari Staf Lapak Aduan Di Dinkominfo Banyumas

1. Diseminasi Informasi Menurut Informan Pertama

Peneliti mewawancarai langsung salah satu staf di kantor Dinkominfo sebagai analisis kebijakan data dalam wawancara yang menjelaskan bahwa :

“lapak aduan memiliki website, Instagram dan nomer yang bisa dihubungi ketika masyarakat ingin melakukan aduan. Pengirim aduan bersifat rahasia dan hanya admin dari lapak aduan saja yang boleh mengakses. Namun masyarakat bisa datang ke kantor MPP dan masuk keruang lapak aduan untuk menyampaikan keluhannya. Hanya saja jarang 1bulan paling Cuma 1-3 saja karena penyebarannya juga kebanyakan online. Menurut saya semakin sedikitnya aduan masyarakat baru bisa dikatakan bahwa proses pengelolaan atau penanganan aduan bisa dikatakan baik atau berhasil. Namun disamping itu kami selaku petugas sudah sangat baik dan sudah mengikuti standar prosedur yang ada”.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu sani yang menjelaskan bahwa fokus kegiatan penyebaran pada kanal “Lapak Aduan” hanya di online saja karena seiring berkembangnya zaman yang semakin canggih segala aspek kehidupan dilakukan dengan media digital seperti kegiatan pelayanan dan perizinan dilakukan melalui online.

2. Diseminasi Informasi Menurut Informan Kedua

Hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu admin lapak aduan sebagai berikut :

“Masyarakat dapat mengadu secara offline dan online, banyak informasi yang sudah disebar oleh kami melalui media

sosial. Bahkan pihak-pihak terkait seperti sosial media better banyumas dan dinkominfo selalu update tentang adanya lapak aduan ini. Hanya saja tidak melakukan kegiatan penyebaran secara langsung karena pegawai di lapak aduan ini hanya ada 7 orang dan kegiatan pengimputan dilakukan oleh admin dengan sistem shif”.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Rina bahwa penyebaran informasi “Lapak Aduan” kurang dilakukan secara langsung atau offline mengingat jumlah pegawai yang hanya tujuh orang dan aduan masyarakat melalui online setiap harinya terus meningkat sehingga kegiatan penyebaran informasi lebih fokus pada kegiatan secara online.

3. Diseminasi Informasi Menurut Informan Ketiga

Hal ini diperkuat dengan ungkapan dari koordinator sekretariat “Lapak Aduan” Banyumas tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh kanal lapak aduan ini yang menjelaskan bahwa :

“masyarakat dapat dengan bebas datang ke kantor lapak aduan sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan dan menyampaikan keluhan atau aduan mereka. Semua aspirasi masyarakat kita tampung dan terjamin kerahasiaan pengadu. Bahkan aduan melalui online sender pengadu tidak kita cantumkan nama dan alamat yang bersangkutan karena itu adalah SOP yang sudah diamanatkan. Lapak aduan ini bisa dilakukan dengan datang langsung ke mal pelayanan publik atau bisa juga melalui media sosial milik lapak aduan. Namun aduan paling banyak dilakukan melalui online yang bisa diakses 24 jam sehingga masyarakat jarang untuk melakukan pengaduan secara offline, dan kami sebagai pengelola lapak aduan fokus melakukan kegiatan penyebaran secara online. Disamping itu masyarakat juga banyak yang menggunakan alat komunikasi seperti handphone sehingga dirasa dapat maksimal dilakukan”.

Dari hasil wawancara dengan koordinator sekretaris lapak aduan yaitu bapak Doni bahwa kegiatan penyebarana informasi fokus melakukan penyebaran secara online. Namun secara offline penyebaran informasi kurang dilakukan mengingat keterbasan anggaran dan sedikitnya jumlah pegawai yang ada.

4. Tanggapan Masyarakat Tentang diseminasi Informasi Di Lapak Aduan Banyumas

Wawancara bersama ka Ery brilian :

“Saya mengadu dua kali, dan menurut saya lapak ini responsive, saya mengetahui dari medsos dengan saya komen bisa dibaca banyak orang sehingga harapan saya bisa direalisasikan oleh dinkominfo. Respon dari bagian Lapak Aduan juga bagus, tapi untuk realisasinya balik lagi ke pemerintahan mau direalisasikan secepatnya atau tidak. Aksesnya pun gampang, layanan yang diberikan pun bagus karena bisa 24jam. 1 dari aduan saya sudah direalisasikan respon yang diberikan juga cepat sekali kayanya ga sampe sehari udah direspon. Pelayanannya sudah baik semoga semakin ditingkatkan lagi. Kritik dan saran saya semoga lapak aduan ini kedepannya bisa lebih banyak menjangkau masyarakat lagi. Mungkin saat ini untuk yang ga biasa bermedsos ya mungkin sulit mau ngasih saran dan kritik kemana. Mungkin masyarakat lebih dikenalkan lagi dengan lapak adaun ini. ada informasi secara langsung agar pesan dari masyarakat lebih banyak tersampaikan ke pemerintah”.

Berdasarkan wawancara, ka Ery menyampaikan bahwa penyebaran informasi sudah diketahui melalui sosial media terbukti dengan adanya aduan yang dilakukan dua kali. Namun tidak semua aduan bisa direalisasikan dengan cepat. Hanya saja perlu diperluas kembali terlebih pada kegiatan penyebaran secara langsung atau offline agar masyarakat dapat lebih mudah mengenali dan memahami tentang informasi yang disebarkan.

Wawancara bersama ibu Dewi :

“Saya pernah mengadu tiga kali dan belum direspon atau tidak direalisasikan, percaya ga percaya kenapa saya mau mengadu lagi dan tidak terlalu berharap kalau aduan saya bakalan di replay tapi kalau dijalankan Alhamdulillah kan itu juga buat orang banyak kalo buka kita yang mengadu siapa lagikan. Sebenarnya dengan adanya lapak ini terbantu ka jadi bisa langsung mengadu apa yang harus kita utarakan tapi untuk saya yang sudah mengadu karna belum tau caranya mungkin, sudah dikasih nomer tiket tapi kalau kita mau cek sudah sampai mana aduan kita itu saya belum tau aksesnya”.

Berdasarkan hasil wawancara ibu Dewi sudah mengetahui adanya lapak aduan ini dibuktikan dengan tiga kali aduan yang disampaikan. Adapun narasumber mengetahuinya melalui sosial Instagram. Hanya saja pengadu masih sulit untuk memahami bagaimana alur untuk mengakses aduan yang sudah diberi nomor tiket.

Wawancara bersama Alwi Maulana :

“Saya pernah mengadu 18 kali, kesan 1 lumayan puas dan senang juga karena ternyata kabupaten banyumas punya platform untuk melakukan pengaduan dengan mudah dan direspon langsung oleh pihak terkait. Jadi kita sebagai warga banyumas bisa dengan mudah melakukan aduan atau komplain dan pertanyaan apapun ke pihak pemkab. Yang membuat saya kembali mengadu adalah karena saya peduli dengan lingkungan tempat saya tinggal dimana masih banyak issue atau masalah yang belum atau bahkan tidak diketahui oleh pemkab dan saya percaya pada dinkominfo karena mereka satu-satunya media yang menjembatani masyarakat dengan pemkab. Dan beberapa kali saya mengajukan complain sensitif pihak lapak aduan menjamin keamanan dan kerahasiaan pengadu. Menurut saya respon dari dinkominfo sendiri bagus dan fast respon namun untuk bagian terkait yang dikeluhkan yang kadang agar blunder responnya, sebenarnya terbuka kalau kita cek diplatformnya, ada list aduan dan bisa di cek jawabannya juga, namun akses ke website lapak aduan nya yang menurut saya agak sulit. Karena tidak user friendly. Saran saya membuat tampilan website yang user friendly, kemudahan login dengan nik dan pergantian password. Merespon kritik dan aduan lanjutan dari aduan sebelumnya (missal issue a sudah dijawab oleh pihak terkait, namun pengadu masih belum puas dan ingin merespon jawaban dari issue tersebut sampe tuntas”.

Berdasarkan hasil wawancara ka Alwi menyampaikan bahwa sudah mengetahui adanya lapak aduan ini terlihat dengan banyaknya aduan yang diberikan. Hadirnya kanal ini memiliki kegunaan kepada masyarakat untuk lebih dekat dengan pemerintah terlebih melalui kegiatan pembangunan yang manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun kurangnya akses untuk dapat login di website ketika hendak mengadu menyebabkan kurangnya respon yang baik dari masyarakat.

Wawancara bersama ka Anan :

“Saya pernah mengadu 3 kali, sebelumnya hanya mencoba mengadu dan beberapa kali untuk mendapatkan informasi. Respon yang diberikan tanggap untuk hal-hal yang bisa ditanggapi secara langsung. Saya tau dinkominfo saya pernah berkunjung sekali kesana dan lapak aduan sudah ada beberapa tahun lalu, saya mengadu karna ini perlu karna saya sendiri sebagai masyarakat membentuk ini salah satunya aduan tentang jalan yang rusak. Layanannya bagus dan tanggap, informasi yang diberikan mudah diakses karna memang melalui sosial media, lapak aduan melayani segala macam aduan yang nantinya diteruskan ke dinas terkait, alunya pun mudah. 1 aduan saya sudah direalisasikan, petugas atau admin cepat tanggap tapi untuk realisasinya tergantung jenis aduan. Setiap aduan pasti dikasih nomer aduan. Kalau dari sosial media tentunya seperti normalnya kita mengadu pada mesin atau system. Tapi kalau langsung ke mpp pasti pelayanannya berbeda karna kita berhadapan langsung dengan petugas. Saran saya terus lanjutkan dan kembangkan system aduan yang bisa dijangkau masyarakat sehingga nantinya bisa membantu mempercepat dan memperbaiki masalah yang ada di masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara, ka Anan menyampaikan sudah mengetahui dengan adanya “Lapak Aduan” Banyumas ini, layanan yang diberikan sudah baik dan tanggap akan aduan, kegiatan penyebaran yang dilakukan sudah baik dan mudah diakses. Namun tetap harus mengembangkan sistem aduan yang lebih luas agar bisa menjangkau masyarakat.

Wawancara bersama ka devi :

“Selama saya di purwokerto saya tidak pernah mendengar adanya lapak aduan, mungkin saya yang kurang update tapi saya rasa orang-orang sekitar desa saya juga tidak tahu pihak desa pun tidak memperkenalkannya”.

Berdasarkan hasil wawancara devi menyampaikan belum mengetahui adanya “Lapak Aduan” Banyumas, karena tidak adanya informasi yang ada dilingkungan sekitar baik dari RT atau pihak perangkat desa.

Wawancara bersama fatmaaulia:

“saya sudah 4 tahun dan saya pendatang karena kebetulan sekolah disini juga dan saya belum pernah mendengar tentang lapak aduan, saya yang suka duduk di alun-alun dimana di papan pengumuman tidak ada iklan juga tentang itu”.

Berdasarkan wawancara bersama fatma tidak mengetahui hadirnya “Lapak Aduan” Banyumas, karena tidak adanya informasi yang disebarakan melalui billboard atau iklan di sudut kota yang dijangkau banyak masyarakat seperti di Alun-alun.

Wawancara bersama ka Gilang:

“Saya tau dari IG pernah mengadu sekitar 10 x pengen mencoba apa bener ditindak lanjuti atau tidak selama ini ada yang ditindaklanjuti ada yang tidak. Sebenarnya saya mengadu 3 kali, lapak ini ada manfaatnya setidaknya aduan yang kecil-kecil bisa ditindaklanjuti. Saran semoga aduan yang krusial dan fundamental seperti jalan yang rusak dan infrastruktur lainnya bisa benar-benar ditangani secara cepat. Mengingat infrastruktur yang tidak layak banyak menimbulkan kerugian bagi masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara gilang menyampaikan sudah mengetahui dengan adanya “Lapak Aduan” ini. Masyarakat merasakan manfaatnya terlebih jika aduan mereka bisa direalisasikan dan berguna bagi orang banyak.

Wawancara bersama Adek:

“Saya tau dari fb 10x aduan yaitu PDAM dan jalan. Kalau masalah PDAM cepat tapi kalau jalan belum juga ditindaklanjuti. Seperti agak kecewa ketika aduan saya sudah lama dan berkali-kali tapi tidak ditindaklanjuti juga, namun pelayanannya sudah baik. Saya rasa ini berguna tapi Cuma responnya yang kurang cepat saran saya kalau ada laporan jalan rusak segera direspon alias perbaiki, jalan yang dieprbaiki Cuma diurug bekas aspal, harapan saya dicor jalannya seperti jalan sumpiuh masa iya jalan kota lama jalannya rusak”.

Berdasarkan wawancara Adek menyampaikan sudah mengetahui dengan adanya “Lapak Aduan”. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan melalui lapak aduan ini sudah baik hanya saja respon yang diberikan kurang cepat dan aduan yang disampaikan banyak yang tidak direalisasikan.

Wawancara bersama ibu sartini :

“Saya belum tau lapak aduan, saya mempunyai hp Cuma untuk komunikasi saja karan ribet dan repot saja. Kalau tidak penting-penting banget jadi sungkan untuk mengadu apalagi kalau engga ditanggapi jadi kitanya capek hati aja. Kalaupun ada itu pun disampeinnya lewat RT/RW saja apalagi kalau maslaha besar. Tanpa harus mengadu pemerintah harusnya lebih peka dengan hal-hal kecil seperti kaya kabel-kabel yang dijalan itu terselamper. Saya pernah bayar ledeng yang bocor lebih mahal harusnya pemerintah ditangani kenapa bisa sampe rumah tangga sampe bayar segitu. Pemerintah tidak bisa menyelesaikan itu yang sudah jadi tanggungjawabnya, tapi kalau ada kelebihan diem-diem saja tapi kalau kurang dicabut. Pengaduan kalau tidak ada uangnya tidak diurusin apalagi orang-orang yang gapunya yang pakenya sepeda. Saran saya didiklah pengurus pemerintahan dengan jiwa agama yang tinggi yang takut dosa jangan mikirin dunia yang inginnya pamer jadi hawanya tidak bener. Pngen tenar, jadi litany orang yang lebih rendah. Kalau kita semakin belajar agama semakin kuat”.

Berdasarkan wawancara ibu sartini menyampaikan belum mengetahui dengan adanya “Lapak Aduan” di Banyumas ini walaupun memiliki handphone, namun tidak bisa mengakses sosial media. Narasumber merasa pemerintah kurang peka tentang kejadian-kejadian kecil di lingkungan sekitar. Sehingga adanya lapak aduan ini masyarakat tidak mengetahuinya karena tidak ada informasi yang dlikakukan di desa-desa. Kebanyakan aduan yang masyarakat lakukan melalui RT atau RW yang berada di sekitar tempat tinggal saja. Masyarakat berfikir ketika mengadu dan apa yang disampaikan tidak bisa direalisasikan maka yang terjadi hanya menimbulkan kejengkelan.

Wawancara bersama bapak fauzi :

“Saya tidak tau lapak aduan saya Cuma taunya aduan saja kalau lapak itu kan kaya tempatnya orang dagang. Pelayanan di MPP gercep dan satset dan saya merasa terbantu dengan adanya MPP di purwokerto ini. disini kegiatannya sudah maju ada universitas dan perkembangan fisik lainnya seperti mal dan pelayanan kesehatan”.

Berdasarkan wawancara bapak fauzi tidak mengetahui tentang adanya “Lapak Aduan” Banyumas. Namun ketika menyangkut tentang pelayanan di Purwokerto sudah baik dan cepat. Dengan adanya kantor MPP yang dapat dijangkau masyarakat memudahkan segala aktivitas yang menyangkut tentang urusan kewarganegaraan seperti fasilitas pendidikan dan sarana kesehatan yang sudah maju.

Wawancara bersama ibu Tri wahyuni :

“Belum tau Cuma pernah denger aja tapi ditempat lain itupun lewat media sosial. Ig/ tiktok kalau ga salah. Saya belum pernah mengadu, mungkin masyarakat tidak punya hp atau media sosial dan saya rasa tidak ada informasi secara langsung atau yang bentuknya nyata. Dan saya bingung mau mengadu apa”.

Berdasarkan wawancara ibu belum mengetahui adanya “Lapak Aduan” di Banyumas. Narasumber pernah mengetahui dan mendengarnya namun tidak di Banyumas. Masyarakat merasa penyebaran yang dilakukan kurang nyata atau tidak disebarkan secara langsung terlebih yang tidak memiliki media komunikasi dan sosial media seperti Instagram dan tiktok. Masyarakat merasa bingung untuk mengadukan tentang apa padahal jika dilakukan kegiatan penyebaran dengan sosialisasi dan melibatkan beberapa perangkat desa. Hadirnya lapak aduan ini dapat membantu menjawab pertanyaan dan kebingungan masyarakat tentang segala hal yang menyangkut semua pihak baik sarana, prasarana maupun hal-hal lain seperti pendidikan dan layanan kesehatan.

Wawancara bersama Ibu Anggit:

“Tidak tahu lapak aduan, saya punya medsos tapi saya tidak melihat adanya sosialisasi dan informasi disekitar jalan.

Berdasarkan wawancara ibu anggit tidak mengetahui adanya “Lapak Aduan” karena tidak adanya informasi yang disebarkan disekitar jalan. Hal ini menandakan kurangnya penyebaran secara offline seperti papan pengumuman, atau iklan di billboard.

Wawancara bersama Tiara :

“Belum tau lapak aduan, saya punya sosmed Cuma ga ngikutin media banyumas, lapak aduan pernah saya denger di lingkungan kerja Karena penyebarannya kurang meluas”.

Berdasarkan wawancara ibu tiara belum mengetahui dengan adanya “Lapak Aduan” Banyumas. Namun narasumber sudah pernah mendengar desas-desus saja. Jika dilihat dilingkungan pekerjaan informasi sudah tersebar walaupun tidak banyak yang tahu.

Wawancara bersama bu Titi:

“Saya tau karna informasi dari sosmed tapi saya belum pernah mengadu. Masyarakat belum tau karna kalau ada apa-apa mengadunya ke desa dulu”.

Berdasarkan wawancara ibu Titi sudah mengetahui adanya “Lapak Aduan” Banyumas melalui sosial media. Namun banyak dari masyarakat yang belum tau dengan adanya lapak aduan karena masyarakat lebih dekat dan terbiasa untuk menyampaikannya kepada perangkat desa.

Wawancara bersama Ibu Juniyah:

“belum tau lapak aduan banyumas, saya main medsos Cuma main tiktok saja, karena saya kurang paham juga gimana caranya, karena saya orangnya bingung juga”.

Berdasarkan wawancara ibu juniyah tidak mengetahui dengan adanya “Lapak Aduan” Banyumas, masyarakat bingung bagaimana untuk menyampaikan aduan atau pertanyaan. Sehingga perlu adanya penyebarluasan informasi dengan sosialisasi agar masyarakat lebih mudah untuk memahami jika dilakukan secara langsung.

Wawancara bersama bintang cahyani :

“sudah lumayan tau, saya tau dari sosmed dan saya belum pernah mengadu. Lapak ini menurut saya berguna bagi masyarakat kalau ada keluhan atau yang di bingungkan. Saya Cuma melihat orang yang mengadu. Saran saya lebih diluaskan lagi penyebarannya agar tidak hanya yang memiliki sosmed saja yang tau tapi masyarakat lain juga tau”.

Berdasarkan wawancara, bintang sudah mengetahui adanya “Lapak Aduan” Banyumas melalui sosial media yang dimilikinya hanya saja belum pernah mengadu. Namun penyebarluasan informasi yang dilakukan dirasa kurang meluas sehingga banyak masyarakat yang tidak memiliki handphone atau sosial media tidak mengetahui adanya lapak aduan ini dan tidak tau bagaimana cara untuk mengakses atau mengadu melalui lapak aduan yang disediakan.

Dari data yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber bahwa mereka belum mengetahui adanya “Lapak Aduan” di Banyumas. Mengapa peneliti mengambil 16 data dari 20 narasumber karena beberapa data tidak sesuai dengan apa yang diinginkan penulis beberapa dari jawaban mereka tidak bisa dibuktikan kebenarannya. Hanya saja banyak dari 4 narasumber yang sebagian besar tidak mengetahui tentang adanya “Lapak Aduan” Banyumas.

BAB IV

ANALISIS STRATEGI DISEMINASI INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA “LAPAK ADUAN” YANG DIKELOLA DINKOMINFO KABUPATEN BANYUMAS

Bab ini membahas strategi diseminasi yang diterapkan “Lapak Aduan” oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas dengan mengintegrasikan teori strategi POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) milik George R. Terry dan analisis SWOT berupa komponen EFAS (*Eksternal Factor Analisis Summary*) dan IFAS (*Internal Factor Analisis Summary*) (Rangkuti, 2017).

Sebagaimana sebelumnya telah diketahui bahwa pengertian strategi diseminasi adalah cara atau proses menyebarluaskan informasi untuk menjelaskan pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat atau khalayak. Hal ini memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi tentang semua kegiatan dan program yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan terhadap kinerja pegawai khususnya dalam lembaga tersebut. Apabila distribusi pemerintah daerah tidak memadai berbagai inisiatif layanan akan gagal memengaruhi masyarakat, tergantung pada karakteristik wilayah dan tingkat pemahaman penduduk.

Strategi diseminasi dapat dikembangkan dan disesuaikan dengan keadaan lingkungan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi melalui analisis matriks SWOT. Whelen dan Hunger (2008) menegaskan bahwa analisis SWOT merupakan teknik strategis yang digunakan oleh perusahaan atau lembaga untuk melakukan analisis situasional dalam formulasi strategi (Simangungsong, 2016). Identifikasi unsur internal dan eksternal sesuai dengan kerangka analisis SWOT, memerlukan berbagai metodologi analisis melalui pemeriksaan menyeluruh terhadap distribusi informasi publik.

Hasil pembahasan dan penelitian menunjukkan adanya hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan penyaluran informasi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Hasil Temuan Lapangan Tentang Strategi Diseminasi Informasi di Lapak Aduan

1. Persepsi Masyarakat
 - a. Sebagian besar masyarakat yang mengetahui lapak aduan memperoleh informasi melalui media sosial.
 - b. Masyarakat di pedesaan atau yang tidak aktif di media digital cenderung tidak mengetahui keberadaan lapak aduan.
 - c. Beberapa masyarakat mengeluh kurangnya sosialisasi offline dan kesulitan mengakses status aduan melalui website yang dinilai kurang ramah pengguna.
2. Persepsi Staf dinkominfo
 - a. Penyebaran informasi lebih difokuskan pada media digital karena keterbatasan pegawai dan anggaran.
 - b. Penanganan aduan secara online dinilai efektif, namun penyebaran informasi secara offline masih sangat terbatas.
3. Observasi di MPP
 - a. Aktivitas lapak aduan di MPP berjalan baik, namun jumlah pengadu offline sangat sedikit.
 - b. Kotak saran dan aduan jarang digunakan masyarakat, sebagian besar lebih memilih kanal digital.
4. Tantangan dan hambatan
 - a. Keterbatasan sumber daya : jumlah pegawai yang hanya tujuh orang membatasi kemampuan untuk melakukan sosialisasi langsung ke seluruh wilayah banyumas
 - b. Anggaran terbatas : keterbatasan dana menghambat inovasi dan perluasan strategi diseminasi offline.
 - c. Literasi digital : rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan media digital menjadi penghambat utama akses informasi
 - d. Infrastruktur : wilayah geografis banyumas yang luas menyebabkan ketimpangan akses informasi, terutama di daerah pedesaan.

A. IFAS (Faktor Internal)

1. Kekuatan (*Strengths*)

- a. Adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan yang bersifat eksplisit, yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Informasi Sosial, dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 130 Tahun 2020.
- b. Memiliki kewenangan untuk mengendalikan dan menetapkan strategi sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya.

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

- a. Masih terbatasnya pegawai sehingga belum optimal dalam mendesiminasikan informasi secara lebih luas.
- b. Kurangnya inovasi dalam pemberian layanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, baik daring maupun luring.
- c. Keterbatasan anggaran yang ada dari bagian Lapak Aduan.

B. EFAS (Faktor Eksternal)

1. Peluang (*Opportunities*)

- a. Tingkat kekhawatiran yang ditunjukkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam merumuskan aturan untuk mendistribusikan informasi kepada publik.
- b. Terlibat dalam kerjasama dengan banyak entitas, seperti media cetak, media web, media massa, dan media penyiaran.

2. Ancaman (*Threats*)

- a. Tuntutan dari masyarakat di daerah terpencil yang kurang mendapat informasi tentang kebijakan pemerintah atau tidak memperoleh informasi apa pun, semuanya karena literasi digital yang tidak memadai dan infrastruktur komunikasi yang kurang memadai.
- b. Wilayah Kabupaten Banyumas yang luas menyebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika belum mampu menyalurkan

informasi secara maksimal hingga ke pelosok sehingga menimbulkan ketimpangan.

Analisis strategi yang diperoleh dari temuan berdasarkan prinsip-prinsip analisis SWOT adalah sebagai berikut:

- 1.) Strategi SO (*Strenght-Opportunity*), yang melibatkan penggunaan kekuatan internal organisasi untuk memanfaatkan peluang eksternal.

Dengan menjalankan Strategi SO (*Strength – Opportunity*), pemerintah daerah dapat mengoptimalkan kekuatannya dalam hal keuangan, pembangunan infrastruktur, keahlian, dan kemampuan sumber daya manusia. Dengan demikian, inisiatif pemerintah dalam bentuk layanan administrasi dapat berhasil dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat, sehingga memerlukan analisis menyeluruh oleh pemerintah terhadap kapasitas masyarakat dalam memahami layanan informasi yang ditawarkan.

Pemanfaatan jaringan pemerintah daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yaitu organisasi perangkat daerah, kecamatan, desa, dan rukun warga (RW dan RT). Kemanjuran jaringan ini sangat penting untuk dimanfaatkan dalam penyaluran layanan informasi, sehingga kemajuan pemerintah dalam penyaluran layanan ini dapat segera sampai ke masyarakat sebagai pengguna akhir.

Strategi SO (*Strenght-Opportunity*), pemerintah daerah harus melakukan tindakan berikut:

- (a) Menciptakan berbagai metode distribusi yang disesuaikan dengan konteks perkembangan dan peradaban masyarakat dalam kaitannya dengan teknologi informasi, dengan tetap mempertimbangkan keadaan masyarakat tradisional.
- (b) Sosialisasi harus melibatkan kelompok masyarakat yang terlibat dalam bidang sosial, keagamaan, organisasi kepemudaan, dan sektor lainnya untuk berpartisipasi dalam proses pelaksanaan,

memastikan mereka memahami tujuan dan sasaran program pemerintah untuk layanan informasi publik.

- 2.) Strategi ST (*Strength-Threat*), dimana lembaga berupaya untuk mengurangi atau meminimalkan dampak ancaman eksternal.

Implementasi strategi ini pemerintah daerah Kabupaten Banyumas, perlu melakukan langkah-langkah diantaranya:

- (a.) Mengevaluasi secara berkala setiap pelaksanaan penyebaran informasi ke seluruh lapisan masyarakat, baik wilayah perkotaan atau wilayah terpencil dengan mempertimbangkan ketersediaan infrastruktur, penyediaan layanan, dan keberadaan jaringan internet yang mendukung penyebaran layanan informasi online.
 - (b.) Melaksanakan layanan daring terencana di tempat-tempat terpencil, memastikan komunikasi terlebih dahulu kepada penduduk sekitar secara teratur dan berkelanjutan sebagai tindak lanjut peningkatan layanan informasi daring.
 - (c.) Meningkatkan pemahaman, khususnya bagi kelompok masyarakat dan organisasi informal, untuk terlibat dalam layanan informasi pemerintahan daerah.
- 3.) Strategi WO (*Weakness-Opportunity*), khususnya strategi yang ditujukan untuk mitigasi kelemahan internal yang ada pada organisasi dengan memanfaatkan peluang lembaga atau organisasi yang ada.

Strategi WO (*Weakness-Opportunity*), pemerintah daerah harus melakukan tindakan berikut:

- (a.) Memanfaatkan fokus pemerintah pusat terhadap berbagai layanan teknologi informasi untuk secara konsisten menyelenggarakan pelatihan ekstensif yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara, sehingga berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pemerintah daerah sejalan dengan kemajuan layanan berbasis teknologi informasi.

- (b.) Mendorong berbagai pemangku kepentingan dan kelompok masyarakat informal untuk terlibat dan mengadvokasi inisiatif layanan pemerintah, memfasilitasi penyebarannya ke wilayah sekitar.
 - (c.) Menanamkan rasa tanggung jawab, rasa ingin tahu, dan motivasi kepada aparatur sipil negara yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga menumbuhkan keinginan untuk meningkatkan pengetahuan secara mandiri di bidang teknologi informasi.
- 4.) Strategi WT (*Weakness-Threat*) merupakan suatu metode untuk bertahan dengan mengurangi kekurangan internal dan menghindari bahaya eksternal.

Strategi WT (*Weakness-Threat*) pemerintah mengharuskan langkah-langkah berikut:

- (a.) Melakukan penilaian umpan balik terperinci secara berkala terhadap program informasi dan layanan lainnya, sehingga dapat menilai minat publik dalam penggunaan dan keterlibatan dalam inisiatif layanan pemerintah. Untuk menentukan kelompok masyarakat mana yang dapat menggunakan program layanan dan apakah layanan tersebut telah menjangkau daerah yang jauh dari pusat kota secara efektif.
- (b.) Melakukan evaluasi terhadap prosedur dan persyaratan layanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku, untuk memastikan apakah bentuk dan jenis diseminasi yang telah dilakukan telah sesuai dengan harapan dan tingkat pengetahuan seluruh lapisan masyarakat.
- (c.) Membuat inovasi program yang menjembatani antara pemerintah daerah sampai dengan tingkat desa dan kelurahan dengan pemenuhan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai untuk mendekatkan layanan langsung kepada masyarakat, sehingga pemerintah daerah bertugas memvalidasi

dan memberikan layanan sesuai dengan layanan yang diperlukan.

Teori POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) merupakan kerangka manajerial yang digunakan untuk mengelola sumber daya organisasi secara efektif dan efisien.

- a. Planning (Perencanaan): Menetapkan tujuan, strategi, dan tahapan implementasi.
- b. Organizing (Pengorganisasian): Mengelola sumber daya manusia dan sarana untuk mencapai tujuan.
- c. Actuating (Pelaksanaan): Menggerakkan seluruh elemen agar strategi berjalan sesuai rencana.
- d. Controlling (Pengendalian): Melakukan evaluasi dan pengawasan agar pelaksanaan sesuai standar dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

Dalam konteks diseminasi informasi, POAC memastikan setiap tahapan strategi berjalan terstruktur, adaptif, dan responsif terhadap perubahan lingkungan.

Analisis POAC pada Strategi Diseminasi Lapak Aduan

1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan strategi diseminasi Lapak Aduan didasarkan pada kebutuhan untuk meningkatkan akses dan partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan. Dinkominfo merumuskan tujuan utama, yaitu:

- a. Menyebarluaskan informasi layanan pengaduan secara merata.
- b. Meningkatkan literasi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik.

Perencanaan melibatkan identifikasi kanal komunikasi (website, media sosial, aplikasi pengaduan, serta layanan offline seperti MPP dan billboard) serta pemetaan audiens berdasarkan demografi dan tingkat literasi digital¹.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dilakukan dengan membentuk tim khusus Lapak Aduan yang terdiri dari staf Dinkominfo dan operator kanal pengaduan. Tugas dibagi berdasarkan keahlian, seperti pengelolaan konten digital, pelayanan aduan offline, dan monitoring respons masyarakat. Namun, keterbatasan jumlah pegawai dan anggaran menjadi kendala dalam optimalisasi pengorganisasian, terutama untuk menjangkau wilayah pedesaan.

3. Actuating (Pelaksanaan)

Pelaksanaan strategi lebih banyak dilakukan melalui kanal online, seperti website, Instagram, Facebook, WhatsApp, dan aplikasi SP4N Lapor. Kegiatan offline seperti sosialisasi di MPP, pemasangan billboard, dan kotak saran masih terbatas. Pelaksanaan juga melibatkan kolaborasi dengan perangkat desa dan komunitas lokal, meskipun belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia¹.

4. Controlling (Pengendalian)

Pengendalian dilakukan melalui monitoring dan evaluasi berkala terhadap efektivitas kanal diseminasi, jumlah aduan yang masuk, serta tingkat kepuasan masyarakat. Feedback masyarakat digunakan untuk memperbaiki konten, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan menyesuaikan strategi. Namun, sistem evaluasi masih perlu diperkuat agar dapat mengidentifikasi hambatan di tingkat akar rumput dan meresponsnya secara cepat.

Integrasi Analisis SWOT dan POAC

Berdasarkan analisis SWOT, strategi diseminasi Lapak Aduan memiliki kekuatan pada dukungan regulasi dan kanal digital, namun lemah dalam jangkauan offline dan inovasi layanan. Peluang muncul dari kolaborasi lintas sektor, sedangkan ancaman berasal dari rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur.

Integrasi SWOT dengan POAC menghasilkan rekomendasi sebagai berikut:

- a. Planning: Rancang strategi hybrid yang menggabungkan kanal online dan offline, serta libatkan perangkat desa sebagai mitra sosialisasi.
- b. Organizing: Bentuk tim relawan informasi di tingkat desa untuk memperluas jangkauan dan lakukan pelatihan literasi digital secara berkala.
- c. Actuating: Laksanakan sosialisasi keliling, pemasangan billboard di titik strategis, dan inovasi layanan pengaduan berbasis SMS/telepon untuk daerah minim internet.
- d. Controlling: Perkuat sistem monitoring dan evaluasi berbasis data serta umpan balik masyarakat, lakukan revisi strategi secara periodik.

Penerapan POAC dalam strategi diseminasi informasi Lapak Aduan terbukti dapat memperjelas tahapan manajerial dalam pengelolaan layanan pengaduan. Perencanaan yang matang, pengorganisasian sumber daya yang efektif, pelaksanaan yang adaptif, serta pengendalian yang responsif menjadi kunci keberhasilan strategi. Namun, tantangan utama tetap pada keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta disparitas literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, inovasi dan kolaborasi lintas sektor sangat diperlukan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat memperoleh akses informasi dan dapat berpartisipasi aktif dalam layanan pengaduan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi diseminasi informasi layanan pengaduan masyarakat pada “Lapak Aduan” yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi diseminasi saat ini masih didominasi oleh kanal online, seperti media sosial dan website resmi. Hal ini memang efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat yang melek digital, namun belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau masyarakat di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi informasi.

Analisis SWOT menunjukkan bahwa kekuatan utama terletak pada legalitas dan dukungan regulasi yang kuat, serta komitmen pemerintah daerah terhadap keterbukaan informasi publik. Namun, terdapat kelemahan pada keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, yang berdampak pada kurangnya variasi kanal diseminasi, khususnya dalam bentuk tatap muka langsung (offline). Peluang yang dapat dimaksimalkan adalah adanya kebijakan nasional dan daerah yang mendukung transparansi serta partisipasi publik, sementara ancaman utama berasal dari rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat dan masih adanya wilayah blank spot informasi.

Implementasi teori POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dalam strategi diseminasi informasi menunjukkan bahwa tahapan perencanaan dan pengorganisasian telah berjalan cukup baik, namun masih perlu penguatan pada aspek pelaksanaan dan pengendalian. Diperlukan inovasi dalam diversifikasi kanal diseminasi, baik secara online maupun offline, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar tujuan pelayanan publik, yaitu tercapainya partisipasi masyarakat yang luas dan peningkatan kualitas layanan pengaduan, dapat terwujud secara optimal.

Dengan demikian, strategi diseminasi informasi pada “Lapak Aduan” perlu terus dikembangkan secara adaptif dan berkelanjutan, dengan memperhatikan karakteristik masyarakat Banyumas yang heterogen. Diversifikasi media, peningkatan literasi digital, serta penguatan sinergi antara pemerintah dan masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan pengaduan masyarakat di era digital.

Jika Anda membutuhkan penyesuaian atau ingin menambahkan aspek tertentu dalam kesimpulan ini, silakan informasikan bagian mana yang ingin ditekankan.

B. Saran-saran

Berdasarkan pengamatan dan pembicaraan yang dilakukan, peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah sebagai pengelola aduan

Konsep membangun layanan pengaduan dan aspirasi berbasis media sosial patut diapresiasi, tetapi perlu pendekatan yang lebih serius dalam pengelolaannya terutama dalam hal mengakomodasi semua lapisan. Peneliti mengusulkan agar pemerintah membangun mekanisme pengaduan yang dapat diakses publik untuk mencegah kesalahan dalam penyampaian keluhan oleh masyarakat. Menggandeng perangkat desa dalam memberikan informasi tentang lapak aduan Banyumas ini. Menggunakan sarana informasi berupa reklam maupun baliho di jalan agar masyarakat yang lewat dapat melihat adanya informasi tentang “Lapak Aduan”. Bekerja sama dengan publik figure atau membuat konten-konten yang lebih menarik lagi serta mengadakan publikasi keliling secara face to face dengan masyarakat dan lebih melakukan pendekatan secara nyata sehingga dapat melihat dengan kaca mata yang sebenarnya bagaimana respon serta keadaan masyarakat yang ada.

2. Bagi akademisi lain yang memiliki topik yang sama

Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya meneliti lebih jauh mengenai subjek ini untuk memverifikasi fakta-fakta yang dapat memudahkan identifikasi lebih banyak masalah bagi peneliti

selanjutnya. Peneliti menyarankan bahwa untuk melakukan studi analog, seseorang harus membaca beberapa teks tentang teknik distribusi yang relevan dengan penelitian, protokol manajemen pengaduan, dan taktik penyelesaian pengaduan, selain surat kabar, blog, atau berita internet yang relevan dengan subjek penelitian. Terakhir, Peneliti menganjurkan agar dilakukan lebih banyak penelitian komunikasi di sektor pemerintahan, khususnya mengenai penggunaan media baru. Peneliti ingin meneliti fenomena media baru yang semakin banyak digunakan oleh pemerintah untuk melibatkan generasi muda dan menilai kepuasan masyarakat terhadap saluran “Lapak Aduan” ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirrosyad, I. (2023). *Efektivitas Aplikasi Lapak Aduan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Banyumas)*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/13531>
- Ardhoyo, T. E. (2013). *Peran dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan*. Jurnal Ilmiah WIDYA, 1(1)
- Artha, & M.Rachmatullah Ridha (2018), Artikel Pentingnya Standar Pelayanan Publik, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Diakses pada pukul 21.09
- Bryson, Jhon M. 2001. (penerjemah : Miftahudin), perencanaan strategis bagi organisasi social : pengantar: Dr Mansour Fakih, pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2005). *Effective Public Relations*. Edisi 8. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Darmasetiadi, Doni. 2021. Keberlanjutan diseminasi informasi publik di era pandemi covid-19, Jurnal Ilmu Komunikasi, 1. Yogyakarta: Universitas Respati.
- Firdaus, dkk. 2021. Aktivitas government publik relation dalam mengelola diseminasi informasi city branding kota pekanbaru, Jurnal Riset Komunikasi, 4. Riau: Universitas Riau
- Gunawan, 1. (2022), Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik. Bumi Aksara.
- Hasugian, G. G. (2020). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu. *Pustaka Komunikasi*, 3(2), 167–178. <http://repository.uin-suska.ac.id/26950/>
- Hidayah, J. N. (2024). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban*. 3(3)
- Hunger dan Wheelen, 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta : Penerbit Adi.
- Jafar Nasution (2018), *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di rumah Sakit*

- Umum Padangsinampuan*, At-Tijaroh, Jurnal : Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kep, A., Penguatan, D., Kemenristekdikti, R., Nomor, U., Tentang, T., & Uang, M. (2019). De Jure De Jure. *Jurnal Penelitian Hukum*, 19(3), 339–348.
- Kilmanun, F. W., & Sopacua, Y. (2024). Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara dalam Pengelolaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, 3(1), <https://doi.org/10.30598/jikpvol3iss1pp518-538>
- Muharni, I. (2018). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*. Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains, 7(1)
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.
- Pramungkas, P. R. (2020). Peran Humas Pembentuk Opini Publik Dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 5(1), <https://doi.org/10.24256/kelola.v5i1.1411>
- Purwanto, Erwan Agus (2005), “Pelayanan Publik Partisipatif”. Dalam :*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Rangkuti, Freddy.2017. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini, A. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi*, 6(1), 36–42. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>
- Simagungsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, Bandung

: Alfabeta.

Syahrul, M. (2020) “*Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia*”.

Guepedia.

https://search.app?link=https%3A%2F%2Fbooks.google.co.id%2Fbooks%3Fhl%3Did%26lr%3D%26id%3DJID-DwAAQBAJ%26oi%3Dfnd%26pg%3DPA3%26dq%3Dinfo%3AYQMT1SV5L1wJ%3Ascholar.google.com%2F%26ots%3DQOZmphGuF_%26sig%3Dgxa5h74EqApw9z36QwoETABa1Ac%26redir_esc%3Dy%23v%3Donepage%26q%26f%3Dfalse&utm_campaign=aga&utm_source=agsadl2%2Csh%2Fx%2Fgs%2Fm2%2F4

Tamon, B. H., & Meilina, S. (2022). Pelayanan Prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (Rst) Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(2), 57–66. <https://doi.org/10.55850/simbol.v1i2.13>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Puslatbang. (2021). Annual Repport. In Puslatbang KMP LAN RI Makassar.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah

Perbub No 36 Tahun 2021 Pengaduan Aduan Masyarakat Lewat Media Elektronik

Website milik lapak aduan Banyumas yang diakses pada 1 maret 2025 pukul 10.54 WIB

Website milik BPS Kabupaten Banyumas, 2019 diakses pada 4 maret 2025 pukul 10.25 WIB

Website milik PKP Banyumas yang diakses pada 4 maret 2025 pukul 22.22 WIB

Instagram milik lapak aduan Banyumas dan Better Banyumas milik dinkominfo
yang diakses pada 8 maret 2025 pukul 13.08 WIB

Website milik Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur yang diakses pada senin 7
April 2025 pukul 12.01

Website Milik Badan Strategi Kebijakan dan Pendidikan dan Pelatihan Hukum
dan Peradilan Mahkamah Agung republik Indonesia yang diakses pada 7
April 2025 pukul 12.07

Yuni. (2017). Metode Penelitian. *STIE Indonesia Jakarta, 2014*

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara Responden Masyarakat di Kabupaten Banyumas :

1. Apakah bapak/ibu tau apa itu Dinkominfo kabupaten Banyumas?
2. Apakah bapak/ibu tahu di Dinkominfo Kab. Banyumas ada yang namanya Lapak Aduan Banyumas?
3. Darimana bapak/ ibu tau tentang adanya lapak aduan ini?
4. Apakah bapak/ibu pernah mengadu di Lapak Aduan Banyumas?
5. Sudah berapa kali bapak/ibu mengadu di Lapak ini?
6. Apa kesan pertama yang didapatkan Ketika mengadu di Lapak Aduan Banyumas ini?
7. Apa yang membuat bapak/ibu percaya dan kembali mengadu di lapak aduan ini?
8. Apakah Lapak Aduan Ini berguna bagi Masyarakat?
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu dengan adanya Lapak Aduan ini?
10. Boleh berikan Kritik/saran untuk Lapak Aduin ini agar kedepannya bekerja lebih baik lagi?

B. Pedoman Wawancara Responden 3 staf Dinkominfo?

1. Siapa Nama dan jabatan bapak/ibu ?
2. Berapa tahun bapak/ibu menjabat di Dinkominfo khususnya di bagian lapak aduan ini ?
3. Selama menjabat adakah problem yang di dapatkan ketika menerima aduan dari masyarakat ?
4. Apa saja hal yang menjadi fokus perhatian di bagian lapak ini ?
5. Apakah aduan di online atau offline itu sama atau berbeda ? dan apakah lebih komplek di online saja yang mudah di akses 24/7 ?
6. Adakah kritik dan saran yang diberikan masyarakat terkait pelayanan pengaduan di lapak ini?
7. menurut bapak/ibu apakah pelayanan yang diberikan sudah baik berdasarkan standar pelayanan prima ?
8. Strategi atau manajemen apa yang dibangun terkait pelayanan pengaduan informasi untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat?
9. Menurut bapak/ibu apa kekurangan dan hal-hal yang perlu menjadi perhatian kembali oleh bagian lapak aduan ini ?
10. Menurut bapak/ibu apakah dengan banyaknya aduan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat sudah bisa dikatakan berhasilnya aktivitas pelayanan di kanal lapak aduan milik Dinkominfo Kab. Banyumas ini ?

SURAT PERMOHONAN IJIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 180/Un.10.4/K/KM.05.01/02/2025
Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 16/02/2025

Kepada Yth.
Kepala koordinator Bidang lapak aduan
Kabupaten Banyumas di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Masna Falakhiyati
NIM : 2101026107
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Lokasi Penelitian : Kantor MPP (Mal Pelayanan Publik) Jl. Dr. Angka No.45,
karangkobar, sokanegara kecamatan, Purwokerto Timur,
kabupaten Banyumas
Judul Skripsi : STRATEGI DISEMINASI INFORMASI LAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA " LAPAK ADUAN"
YANG DI KELOLA OLEH DINKOMINFO KABUPATEN
BANYUMAS

Bermaksud melakukan Riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan Yth. :

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

DOKUMENTASI WAWANCARA



Kantor Mal Pelayanan Publik (MPP)



Ruangan Bagian Dalam Kantor MPP meliputi berbagai OPD



Ruang Lapak Aduan Banyumas



Ruang Lapak Aduan Banyumas dikantor MPP



Kotak saran dan aduan yang tersedia diruang tunggu



Wawancara bersama ibu sani selaku staf kebijakan dan analisis Data di Dinkominfo



Wawancara bersama ibu Rina selaku admin Di bagian lapak Aduan



**Wawancara bersama bapak Doni selaku Kepala Koordinator sekretaris
lapak aduan**



**Penyerahan Kenang-kenangan setelah riset yang diwakili oleh salah satu staf
lapak aduan**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Masna Falakhiyati
Tempat, tanggal lahir : Pemalang, 17 April 2002
Alamat : Jl. Raya Mandiraja Moga Rt 01/Rw 02, Desa Sima,
Kecamatan Moga, Kabupaten Pemalang
Agama : Islam
E-mail : masnafalahiyati03@gmail.com
Nama Ayah : M.Rifai
Pekerjaan Ayah : Pedagang
Nama Ibu : Bayanah
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan Formal

Tahun 2009-2015 : SD N 5 Sima
Tahun 2015-2018 : SMP N 3 Moga
Tahun 2018-2021 : MA Salafiyah Karangtengah
Tahun 2021-2025 : UIN Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan
Komunikasi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran
Islam

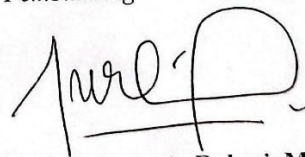
NILAI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Masna Falakhiyati
NIM : 2101026107
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Diseminasi Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada “Lapak Aduan” yang Dikelola Oleh DINKOMINFO Kabupaten Banyumas

NILAI PEMBIMBING
3. A
(diisi angka skala 1-4)

Semarang, 20 Mei 2025

Pembimbing



Dra. Hj. Amelia Rahmi, M.Pd.
NIP. 196602091993032003