

**STRATEGI KOMUNIKASI LAPAK ADUAN BANYUMAS
DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE***



TESIS

Disusun dan diajukan kepada Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister Sosial (M.Sos.)

**BAMBANG AGUS SETIYAWAN
224120400012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

2025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
PASCASARJANA

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553
Website : www.pps.uinsaizu.ac.id Email : pps@uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Nomor 186 Tahun 2025

Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama : Bambang Agus Setiyawan
NIM : 224120400012
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Strategi Komunikasi Lapak Aduan Banyumas Dalam Mewujudkan Good Governance

Telah disidangkan pada tanggal **10 Januari 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Magister Sosial (M.Sos.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.

Purwokerto, 22 Januari 2025

Direktur,



Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag.
NIP. 19680816 199403 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553
Website : www.pps.uinsaizu.ac.id Email : pps@uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Nama : Bambang Agus Setiyawan
NIM : 224120400012
Program Studi : MAGISTER KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
Judul Tesis : STRATEGI KOMUNIKASI LAPAK ADUAN BANYUMAS
DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag. NIP. 19680816 1994 03 1004 Ketua Sidang/ Penguji		21/1/25
2	Dr. Hj. Nita Triana, M.Si. NIP. 19671003 200604 2014 Sekretaris/ Penguji		20/1/25
3	Prof. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag. NIP. 19740310 199803 2002 Pembimbing/ Penguji		20/1/2025
4	Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si. NIP. 19791511 200801 1018 Penguji Utama		20-01-25
5	Dr. H. Musta'in, M.Si. NIP. 19710302 200901 1004 Penguji Utama		20/1/2025

Purwokerto,

**Mengetahui
Ketua Program Studi**

Prof. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag.
NIP. 19740310 199803 2002

NOTA DINAS PEMBIMBING

HAL : Pengajuan Ujian Tesis

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri
di Purwokerto

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan koreksi, serta perbaikan-perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah mahasiswa:

Nama : Bambang Agus Setiyawan
NIM : 224120400012
Program Studi : Magister Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Tesis : Strategi Komunikasi Lapak Aduan Banyumas dalam
Mewujudkan *Good Governance*

Dengan ini mohon agar tesis mahasiswa tersebut di atas dapat disidangkan dalam ujian tesis.

Demikian nota dinas ini disampaikan. Atas perhatian bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Purwokerto, 30-12-2024
Pembimbing



Prof. Dr. Hj. KHUSNUL KHOTIMAH, M.Ag.
NIP.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Bambang Agus Setiyawan

NIM : 224120400010

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 29 Agustus 1980

Program Studi : Magister Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI LAPAK ADUAN BANYUMAS DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*”** adalah asli hasil karya sendiri bukan hasil menjiplak atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di Perguruan Tinggi manapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan lembaga dan atau peraturan perundangan yang berlaku.

Purwokerto, 30 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan



Bambang Agus Setiyawan

ABSTRAKSI

Bambang Agus Setiyawan
bambanghumas@gmail.com

Kecepatan dan ketepatan komunikasi antara pemerintah dan publiknya menjadi salah satu indikator kesuksesan pemerintah menerapkan prinsip *good governance*. *Good governance* diartikan sebagai pengelolaan yang kompeten atas sumber daya dan urusan suatu negara secara terbuka, transparan, akuntabel, dan berkeadilan dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Lapak Aduan Banyumas membuka ruang komunikasi dengan masyarakat untuk menyampaikan berbagai kritik, saran dan masukan sebagai cara untuk mewujudkan *good governance* tersebut.

Melalui penelitian ini penulis bertujuan untuk menemukan secara lebih mendalam mengenai persoalan tersebut dengan menggunakan perspektif teori Harold Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik dalam ruang lingkup penelitian kualitatif. Adapun teknik yang pengumpulan data yang penulis gunakan akan menitikberatkan pada observasi, wawancara mendalam dan studi literasi. Berdasarkan tahapan penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa temuan yang penulis temukan yakni perlunya penerapan komunikasi integratif dan kolaboratif dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Komunikasi integratif dan kolaboratif adalah dua elemen mendasar yang bisa menjadi pijakan bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menjaga melahirkan inovasi dan menjaga simultansi dari *platform* Lapak Aduan Banyumas. Hasil temuan penelitian ini memperlihatkan perlunya pengembangan lebih lanjut dari pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pengembangan yang memerhatikan seluruh komponen utama dan pendukung yang terpetakan dengan baik sehingga itikad baik Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam melayani masyarakat dapat lebih dirasakan oleh masyarakat selaras dengan semangat transformasi *digital* yang digaungkan oleh pemerintah pusat.

Kata kunci: *Good Governance*, Lapak Aduan, Strategi komunikasi

ABSTRACTION

Bambang Agus Setiyawan
bambanghumas@gmail.com

The speed and accuracy of communication between the government and the public is an indicator of the government's success in implementing the principles of good governance. Good governance is defined as competent management of a country's resources and affairs in an open, transparent, accountable and fair manner and responsive to the needs of society. The Banyumas Regency Government, through the Lapak Aduan Banyumas, opens a communication space with the community to convey various criticisms, suggestions and input as a way to realize good governance.

Through this research the author will examine this issue in more depth using Harold Lasswell's theoretical perspective which pays attention to aspects of the communicator, message, media, communication and feedback within the scope of qualitative research. The data collection techniques that the author uses will focus on observation, in-depth interviews and literacy studies. Based on the research stages that have been carried out, there are several findings that the author found, namely the need to implement integrative and collaborative communication in managing the Lapak Aduan Banyumas.

Integrative and collaborative communication are two fundamental elements that can be a stepping stone for the Banyumas Regency Government in maintaining innovation and maintaining the simultaneity of the Lapak Aduan Banyumas . The findings of this research show the need for further development of the management of the Lapak Aduan Banyumas.. Development that takes into account all the main and supporting components that are well mapped so that the good intentions of the Banyumas Regency Government in serving the community can be felt more by the community in line with the spirit of digital transformation echoed by the central government.

Keywords: Good Governance, Lapak Aduan, Communication Strategy

TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b//U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 1

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el

م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 2

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 3

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وُ...ِ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 4

Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...ِ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- البِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

MOTTO

*“Orang yang pesimis selalu melihat kesulitan di setiap kesempatan
tapi orang yang optimis selalu melihat kesempatan dalam setiap kesulitan”*

- Ali bin Abi Thalib -

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho-Nya lah Tesis ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Terkhusus penulis mempersembahkan karya ini untuk Istri tercinta, Imalia Din Indriasih serta anak-anak tersayang Muhammad Zidan Hifzhurrahman, Humaira Naila Farafisha, Arzachel Aldebaran Dhiaurrahman, dan Nabila Zahra Kinanti. Semoga hal kecil ini dapat menginspirasi dan memotivasi kalian untuk menggapai impian yang lebih tinggi. Sukses untuk kalian semua

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, serta para pengikut yang setia menjalankan ajaran dan menjauhi larangannya. Semoga kita semua merupakan bagian dari umatnya yang akan mendapatkan syafaatnya kelak di yaumul akhir. *aamiin*

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan tesis ini.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Rektor UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag;
2. Direktur Pascasarjana UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag;
3. Ketua Program Studi Magister Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Prof. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Tesis;
4. Segenap Dosen dan Karyawan Pascasarjana UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto;
5. Segenap karyawan dan staff Perpustakaan UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto;
6. Orang tua penulis Bapak M. Burham, Ibu Sudjinah, Bapak H.Imam Siswoyo, dan Ibu M. Indah Pujiwati;
7. Istri tercinta, Imalia Din Indriasih serta anak-anak tersayang Muhammad Zidan Hifzhurrahman, Humaira Naila Farafisha, Arzachel Aldebaran Dhiaurrahman, dan Nabila Zahra Kinanti
8. Keluarga besar M. Burham dan Keluarga besar N. Imam Siswoyo. Kakak, adik dan seluruh keponakan
9. Rekan-rekan MKPI

10. Pimpinan dan rekan kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas, khususnya di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis juga memiliki harapan besar bahwa tesis ini dapat memberikan kontribusi, terutama dalam pengembangan wawasan ilmu pengetahuan. Selain itu, diharapkan karya ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi semua

Purwokerto, 30 Desember 2024

Penulis

Bambang Agus Setiyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
TRANSLITERASI.....	viii
MOTTO	xvi
PERSEMBAHAN	xvii
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Kajian Pustaka	15
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	18
A. Komunikasi	18
B. Strategi Pengelolaan Komunikasi.....	22
C. Teori Komunikasi Harold Lasswell	25
D. Komunikasi Organisasi	28
E. Good Governance	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Subjek Penelitian	39
C. Objek Penelitian	39

D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Teknik Analisa Data	41
E. Teknik Validasi Data	43
BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Penyajian Data.....	44
B. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	viii
Tabel 2.....	x
Tabel 3.....	xi
Tabel 4.....	xi
Tabel 5.....	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	6
Gambar 2	8
Gambar 3	21
Gambar 4	26
Gambar 5	33
Gambar 6	43
Gambar 7	47
Gambar 8	50
Gambar 9	59
Gambar 10	76
Gambar 11	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	127
Lampiran 2	132
Lampiran 3	140
Lampiran 4	153
Lampiran 5	157

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecepatan dan ketepatan komunikasi antara pemerintah dan publiknya menjadi salah satu indikator kesuksesan pemerintah menerapkan prinsip *good governance*. Jika mengacu pada pemahaman Michael Johnston, *good governance* bisa diartikan sebagai pengelolaan yang kompeten atas sumber daya dan urusan suatu negara secara terbuka, transparan, akuntabel, dan berkeadilan dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat¹. Dalam hal inilah *good governance* sangat berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip pengelolaan tata pemerintahan yang baik terkait dengan fungsi dan struktur institusi².

Adapun penerapan *good governance* pada pemerintahan itu berkaitan dengan upaya pemerintah dalam memanfaatkan peluang positif di era perkembangan teknologi yang sedemikian pesat seperti dewasa ini. Pemerintah harus mampu mengoptimalkan berbagai macam saluran teknologi informasi demi terjalinnya komunikasi dua arah dengan masyarakat. Kondisi tersebut penting karena masuknya teknologi secara eksplosif ke dalam setiap aspek kehidupan masyarakat telah mengubah cara hidup, cara bekerja, cara perusahaan menjalankan bisnis dan cara pemerintah melayani rakyatnya³.

Selaras dengan kehadiran teknologi informasi maka salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang perlu melakukan transformasi adalah media komunikasi yang digunakannya. Dengan penggunaan media komunikasi berbasis internet yang memadai maka idealnya perlu adanya perubahan layanan dari konvensional menjadi digital. Dalam kondisi tersebut integrasi internet dalam kehidupan manusia secara langsung atau tidak langsung akan berperan penting dalam membentuk pandangan, persepsi, nilai, sikap dan pola perilaku sosial baru dalam masyarakat⁴.

¹ Ali, M. (2015). Governance and Good Governance: A Conceptual Perspective. Dialogue (Pakistan), 10(1).

² Addink, G. H. (2017). Good governance: importance in practice, theories and definitions. *Halu Oleo Law Review*, 1(1), 1-32.

³ Silcock, R. (2001). What is E-government. *Parliamentary Affairs*, 54(1), 88–101. doi:10.1093/pa/54.1.88 (diakses 4 Mei 2024)

⁴ Ade Tuti Turistiati, M. I. R. H. R. M., & Andhita, P. R. (2021). Komunikasi Antarbudaya:

Di Indonesia sendiri, penggunaan media digital berbasis internet cukup banyak. Internet masuk ke Indonesia sejak tahun 1983 dan terus berkembang, terutama di dalam institusi pembelajaran dan di sektor pemerintahan⁵. Dari berbagai varian media berbasis internet, salah satu yang sering di akses oleh masyarakat adalah laman atau pranala pemerintahan tertentu dan juga media sosial. Bahkan khusus untuk pengguna media sosial, berdasarkan data yang dilansir Global Digital Statistic “Digital, Social & Mobile in 2015” dari We are Social⁶, disebutkan bahwa dari jumlah keseluruhan 255,5 juta jiwa penduduk Indonesia, 72 juta pengguna internet aktif di media sosial. Dari jumlah tersebut ada sekitar 62 juta orang yang secara aktif mengakses dan menggunakan media sosial melalui *smartphone*.

Kondisi tersebut tentu bisa menjadi peluang positif apabila dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh organisasi pemerintah. Dalam hal ini organisasi pemerintah harus mampu menjadikan media digital berbasis internet sebagai sarana atau saluran efektif untuk menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat demi membentuk pemerintahan yang lebih baik lagi dalam pelayanannya (*good governance*). Pandangan tersebut juga selaras dengan apa yang dikatakan oleh Sergei Guriev, Nikita Melnikov & Ekaterina Zhuravskaya bahwa media berbasis internet (termasuk juga di dalamnya adalah media sosial telah memungkinkan lahirnya arus informasi dua arah yang dapat membantu mengatasi tindakan kolektif dalam mengorganisir jalinan komunikasi harmonis antara pemerintah dengan masyarakatnya⁷.

Salah satu bagian pemerintahan yang merespon hal tersebut adalah Pemerintah Kabupaten Banyumas. Demi membangun atmosfir komunikasi publik yang efektif, Pemerintah Kabupaten Banyumas meluncurkan *platform* Lapak Aduan Banyumas yang dapat dimanfaatkan masyarakat guna menyalurkan keluhan maupun pengaduan terkait pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Program Lapak Aduan Banyumas ini mulai dijalankan

Panduan Komunikasi Efektif antar Manusia Berbeda Budaya (Vol. 1). Zahira Media Publisher, 97.

⁵ Hui, J. Y. (2010). The Internet in Indonesia: Development and Impact of Radical Websites. *Studies in Conflict & Terrorism*, 33(2), 171–191. doi:10.1080/10576100903400605

⁶ We Are Social 2015. Special report diakses melalui <https://wearesocial.com/id/blog/2024/01/digital-2024/>.

⁷ Guriev, S., Melnikov, N., & Zhuravskaya, E. (2020). 3G Internet and Confidence in Government*. *The Quarterly Journal of Economics*. doi:10.1093/qje/qjaa040 (diakses 4 Mei 2024)

Pemerintah Kabupaten Banyumas sejak tanggal 1 Oktober 2018. Kelahiran Lapak Aduan Banyumas ini tidak terlepas dari inisiasi Bupati Banyumas Ir. H Achmad Husein bersama Wakilnya yakni Drs. Sadewo Tri Lastiono yang berkomitmen untuk menciptakan tata kelola organisasi pemerintahan di lingkungan Kabupaten Banyumas yang makmur, adil dan maju.

Tata kelola tersebut jugalah yang merupakan implementasi mandat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 41 Ayat 2 (f) dan Ayat 3, di mana dalam menjalankan fungsinya sebagai organisasi publik, pemerintah daerah memiliki keharusan dan kewajiban untuk ketersediaan pengaduan masyarakat guna mengoptimalkan dan mendukung peran, fungsi dan pengawasan dari masyarakat terhadap program yang dilakukan oleh pemerintah. Berangkat dari tujuan untuk mewujudkan amanat tersebut Pemerintah Kabupaten Banyumas akhirnya melahirkan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Platform Lapak Aduan Banyumas difungsikan sebagai ruang komunikasi publik atas semua layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Melalui *Platform* Lapak Aduan Banyumas diharapkan lahir suatu ekosistem transparansi di mana masyarakat dapat secara pro aktif menyalurkan informasi, pertanyaan, aduan, keluhan, serta saran terhadap berbagai pelaksanaan pembangunan serta pengelolaan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Banyumas menerapkan prinsip komunikasi dua arah yang interaktif dan dialogis di mana setiap laporan yang masuk baik itu bersifat saran, pendapat ataupun kritik dianggap sebagai masukan yang berarti demi terwujudnya *good governance* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Lebih lanjut, kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas dinilai menarik bukan hanya karena kehadirannya dinilai adaptif terhadap perkembangan layanan *digital*, namun lebih dari itu, layanan ini telah mengubah pola pikir bahwa reformasi birokrasi bisa dimulai dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah Kabupaten Banyumas⁸. Kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas mampu menjawab tantangan reformasi birokrasi yang dimulai

⁸ Indiahono, D. (2021). Bureaucratic Reform by Building Trust in Citizens: Best Practices from Local Online Complaints. *Policy & Governance Review*, 5(2), 146-163.

dengan memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan birokrasi.

Untuk mengakomodir hal tersebut, *platform* Lapak Aduan Banyumas menggunakan berbagai *platform* media sosial, aplikasi perpesanan dan kanal seperti Instagram (@lapakaduanbms), Twitter (@AduanLapak), Facebook (Aduan Banyumas), email (lapakaduanbms@gmail.com), kanal Lapak Aduan Banyumas <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id/> dan juga aduan melalui aplikasi perpesanan Whatsapp, SMS dan telepon melalui nomor admin 08112626116 yang dapat dihubungi dalam waktu 24 jam.

Pemerintah Kabupaten Banyumas juga berkomitmen dalam pelayanan *platform* Lapak Aduan Banyumas akan ada tim khusus yang melayani selama 24 jam di mana seluruh pengaduan yang diterima segera diproses dalam waktu maksimal 14 hari. Untuk pengelolaannya sendiri, *domain* pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas yang nantinya akan menyalurkan setiap aduan yang masuk kepada Perangkat Daerah yang bersangkutan sesuai kategori aduan yang dilaporkan.

Jika melihat semangat yang ingin diimplementasikan Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas maka bisa dipahami bersama bagaimana Pemerintah Kabupaten Banyumas berupaya untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintahan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta sebagai ruang monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah. Terbukti semangat tersebut memperoleh tanggapan yang sangat baik dari masyarakat. Kondisi ini bisa dilihat dari adanya peningkatan aduan yang disampaikan masyarakat melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas yang senantiasa bertambah dalam rentang waktu yang ada. Gambaran secara lebih jauh mengenai hal tersebut dapat dilihat melalui data sebagai berikut:

Tabel 5

Rekapitulasi Laporan Masuk dalam Lapak Aduan Banyumas

Tahun	Jumlah aduan	Sudah direspon	Belum/ dalam proses respon	Penanganan (%)
2018	776	776	0	100%
2019	5.346	5.346	0	100%
2020	11.741	11.686	56	99,5%
2021	11.490	11.379	111	99%
2022	13.559	13268	291	97%
2023 (Per bulan Juli)	6.345	5780	565	91,1%

(Sumber: Website Lapak Aduan Banyumas, 2024)⁹

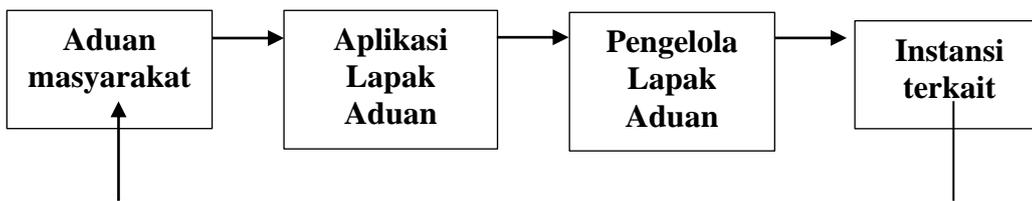
Dari adanya kenaikan jumlah aduan masyarakat tersebut menunjukkan adanya antusiasme besar dari masyarakat untuk memanfaatkan Lapak Aduan Banyumas. Masyarakat seolah-olah mendapatkan kemudahan dalam mencari media komunikasi yang relevan untuk berkomunikasi dengan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Hanya saja jika mengacu pada tael di atas juga memperlihatkan bahwa seiring waktu, penanganan aduan yang disampaikan oleh masyarakat mulai mengalami penurunan. Hingga tahun 2023 lalu (untuk data tahun 2024 belum keluar), dapat dilihat adanya persentase sebesar 91,1% yang ternyata ini lebih sedikit dibandingkan tahun 2022 sebesar 97%. Adapun data tahun 2022 tersebut juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yakni tahun 2021 sebesar 99 %.

Dengan adanya penurunan angka tersebut jelas memperlihatkan adanya proses penyelesaian aduan yang kurang optimal dan jika kondisi ini dibiarkan maka akan berdampak juga pada citra Pemerintah Kabupaten Banyumas secara keseluruhan. Hal inilah yang kemudian menjadi salah satu alasan mendasar mengenai pentingnya penelitian ini perlu dilakukan. Asumsi dasar penulis mengenai kondisi tersebut itu tidak terlepas dari peran pengelola Lapak Aduan

⁹ Pemerintah Kabupaten Banyumas. 2024. Lapak Aduan Banyumas diakses <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>.

Banyumas yang kurang maksimal dalam menerapkan alur *platform* Lapak Aduan Banyumas. Gambaran detail mengenai alur *platform* Lapak Aduan Banyumas bisa dilihat pada gambar 6 namun secara umum gambarannya bisa dilihat sebagai berikut:

Gambar 1
Proses Lapak Aduan



Sumber: dimodifikasi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) aduan
Lapak Aduan Banyumas

Dengan mengacu pada alur tersebut maka Standar Operasional Prosedur (SOP) aduan dalam Lapak Aduan mengacu pada beberapa regulasi yakni UUD No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang 2. Pengelolaan Aduan Publik, Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara, dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas. Mengacu pada regulasi yang ada maka SOP penanganan dalam Lapak Aduan Banyumas itu dimulai dari adanya aduan masyarakat dalam aplikasi Lapak Aduan lalu diterima oleh pengelola Lapak Aduan yakni Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas. Pada tahapan ini Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas akan menelaah aduan tersebut untuk kemudian diteruskan pada instansi yang terkait dengan aduan. Jadi jenis aduan akan berkaitan juga dengan instansi yang tepat dalam menyelesaikan aduan. Setelah aduan diterima oleh instansi terkait maka di titik inilah instansi terkait perlu segera menyelesaikan aduan tersebut. Hanya saja memang persoalannya tidak semulus alur SOP tersebut, Jika mengacu pada alur Lapak Aduan di atas

penulis menengarai letak persoalan yang menjadi kurang optimalnya strategi komunikasi dalam pengelolaan Lapak Aduan terletak pada pengelola dari Lapak Aduan Banyumas itu sendiri.

Penulis mensinyalir perlunya titik temu yang harmonis antara kehadiran teknologi dengan kesiapan sumber daya manusia dalam menerima dan memanfaatkan kehadiran teknologi tersebut. Hal ini perlu disadari secara keseluruhan karena Lapak Aduan itu bukan hanya sebatas kanal yang menerima aduan tetapi juga merupakan saluran yang menerima aduan lalu menyalurkannya pada pihak terkait untuk kemudian dapat diselesaikan dengan tepat persoalan tersebut. Kondisi inilah yang akhirnya menjadi dorongan mendasar bagi penulis untuk meneliti lebih jauh mengenai strategi komunikasi pengelola Lapak Aduan dalam mengoptimalkan kanal tersebut khususnya terkait harmonisasi teknologi dan penggunaan teknologi.

Kondisi ini sangat penting karena jika melihat pada tabel 1 maka bisa terlibat besarnya respon masyarakat Banyumas yang menunjukkan adanya kesadaran masyarakat Banyumas untuk memanfaatkan saluran tersebut. Adapun kesadaran tersebut juga tidak terlepas dari adanya keinginan Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk memanfaatkan keberadaan saluran komunikasi berbasis teknologi digital sebagai saluran yang memadai untuk berkomunikasi dengan masyarakat Banyumas. Apalagi jika dikaitkan dengan luas wilayah Kabupaten Banyumas yang mencapai 1327,59 km² atau kisaran hampir 4,4% dari seluruh luas Provinsi Jawa Tengah, keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas dinilai mampu mendekatkan yang jauh, mampu menyentuh masyarakat Banyumas yang selama ini terkendala jarak dalam pelaporan aduan tertentu.

Jelas kiranya, keberadaan faktor geografis Banyumas yang cukup luas dengan jumlah penduduk yang juga tidak sedikit maka perlu menjadi pertimbangan lebih lanjut bagi pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mengoptimalkan keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Gambaran lebih jauh mengenai jumlah penduduk Banyumas dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2

Jumlah Penduduk Kabupaten Banyumas Per Bulan Februari Tahun 2024

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
	2023	2023	2023
Kabupaten Banyumas	919.879	908.694	1.828.573

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Jelas kiranya dengan besarnya jumlah penduduk dan luasnya wilayah Kabupaten Banyumas maka keberadaan Lapak Aduan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai respon aktif terhadap kehadiran teknologi dan pelayanan masyarakat. Selain itu melalui keberadaan Lapak Aduan Banyumas juga memperlihatkan adanya semangat Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membangun proses *check and balance* terkait pengelolaan layanan yang ada di Pemerintahan Kabupaten Banyumas. Pemanfaatan saluran komunikasi berbasis keterbukaan teknologi dalam pemerintahan inilah yang kemudian menjadi fenomena baru yang menarik. Pemerintahan tidak lagi berkomunikasi dalam ruang kaku dan terbatas. Melalui pemanfaatan saluran komunikasi berbasis keterbukaan teknologi maka ada ruang egaliter, terbuka dan dua arah yang coba dibangun oleh pemerintah.

Penggunaan saluran komunikasi berbasis teknologi dalam pemerintah merupakan pendekatan yang efektif dan efisien dari pemerintah untuk bisa terhubung dengan masyarakat. Semakin tinggi tingkat transparansi dan keterlibatan masyarakat maka itu menunjukkan adanya mekanisme untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah¹⁰.

Meski demikian keberadaan Lapak Aduan juga tidak selalu berjalan mulus. Beberapa persoalan yang penulis telah uraikan sebelumnya memperlihatkan masih adanya beberapa kendala yang perlu diatasi dalam pengelolaan Lapak Aduan Banyumas. Sejumlah kendala yang diadukan masyarakat kebanyakan lebih mengarah pada pengelolaan *platform* yang dinilai kurang optimal. Kendala pengelolaan berkaitan erat dengan proses komunikasi

¹⁰ Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207–222. doi:10.1108/tg-10-2014-0046

mendasar yakni peran pengelola sebagai komunikator, pesan yang disampaikan, penguasaan terhadap media, harapan masyarakat dan umpan baliknya. Sangat disayangkan apabila keberadaan saluran media *online* yang variatif tidak diikuti dengan kompetensi yang memadai¹¹. Ini penting karena pesatnya internet, terlebih media sosial, sudah mengubah cara pandang mengenai komunikasi. Sekarang ini media tradisional bukan lagi menjadi satu-satunya pusat sumber informasi pemerintah dan informasi publik yang bisa memengaruhi pemikiran publik¹².

Apa yang disampaikan oleh masyarakat perlu menjadi perhatian bagi pengelola. Ini penting karena jangan sampai keluhan dan aduan yang ada jika tidak diatasi dengan cepat dan tepat justru akan menimbulkan krisis bagi institusi. Institusi atau organisasi yang sedang krisis tentu akan mengalami berbagai hal yang bisa mengganggu stabilitas operasionalnya¹³.

Hal inilah yang juga terlihat dalam problematika *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pemerintah Kabupaten Banyumas memiliki maksud yang baik ketika menciptakan *platform* Lapak Aduan Banyumas, dalam arti, ingin mendekatkan komunikasi pemerintah dan masyarakat melalui saluran tersebut. Namun problematika muncul ketika kehadiran teknologi tersebut tidak berjalan selaras dengan kesiapan pengelola dan pengguna layanan. Varian media yang ada seperti whatsapp, Instagram, Twitter, facebook, SMS maupun electronic mail (email) tidak selalu berjalan selaras dengan harapan pengguna layanan dan pengelolanya. Dalam kondisi tersebut maka pertanyaan terkait dengan penggunaan inovasi teknologi dalam pemerintahan perlu didefinisikan kembali. Khususnya mengenai hubungan negara-warga dalam hal adopsi, implementasi, difusi, dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses tata kelolanya¹⁴.

¹¹ Andhita, P. R. (2021). Pendampingan Penulisan Opini Media Daring pada PC IMM Banyumas dengan Pendekatan Group Achievement. *Warta LPM*, 24(2), 230-238 (diakses 4 Mei 2024).

¹² Simatupang, O. (2020). Kompetensi Humas Pemerintah Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 21(1) (diakses 4 Mei 2024).

¹³ Putri, R. N. A., & Andhita, P. R. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Pengelola Desa Wisata Dam Jati Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *EKSPRESI DAN PERSEPSI: JURNAL ILMU KOMUNIKASI*, 4(2), 124-135 (diakses 4 Mei 2024).

¹⁴ Liu, S. M., & Kim, Y. (2018). Special issue on internet plus government: New opportunities to solve public problems? *Government Information Quarterly*, 35(1), 88–97. doi:10.1016/j.giq.2018.01.004 (diakses 4 Mei 2024).

Dalam kajian ilmu komunikasi, problematika yang sering terjadi dalam relasi pengelola media, pesan yang disusun, media, pengguna media dan umpan baliknya, bisa ditelaah menggunakan pendekatan teori Harold Lasswell yakni *who says what in which channel to whom with what effect*. Teori ini dicetuskan oleh Harold Lasswell, seorang ilmuwan politik dari Amerika Serikat pada tahun 1948 yang memetakan komunikasi dalam beberapa aspek yakni siapa (*who*) berbicara apa (*message*) melalui saluran apa (*media*) kepada siapa (*komunikan*) dengan efek apa (*umpan balik*).

Gagasan yang mendasari teori ini adalah bagaimana manusia berinteraksi dengan manusia lainnya dan dinamika apa yang terdapat dalam interaksi tersebut. Di mana salah satu dinamika dalam komunikasi manusia adalah adanya media berbasis teknologi yang pada akhirnya bisa memengaruhi cara berkomunikasi interaksi antar manusia yang akan membentuk keberadaan manusia itu sendiri¹⁵. Senada dengan hal tersebut, Oliver juga pernah mengemukakan bahwa teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindarkan pada kehidupan manusia, teknologi akan membentuk masyarakat dalam beberapa cara yang mencakup praktik sosial¹⁶. Teori ini memandang manusia harus mengembangkan interaksi dan mengambil keputusan mengenai gagasan apa yang akan terjadi di masa dan manusia perlu mengambil intervensi atas gagasan masa depan tersebut¹⁷.

Dalam hal inilah interaksi manusia harus senantiasa adaptif, mampu beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh teknologi. Manusia perlu memahami bahwa kehadiran teknologi dalam interaksi manusia merupakan suatu kekuatan yang bisa bertindak sendiri untuk menciptakan cara hidup baru¹⁸. Dengan demikian kemampuan manusia dalam beradaptasi terhadap teknologi akan menentukan kualitas kehidupannya di masa mendatang. Termasuk juga dalam lingkup organisasi. Ketika teknologi hadir maka sudah seharusnya ada proses adaptasi yang harus dilakukan oleh seluruh elemen organisasi demi

¹⁵ Aunillah, R. (2020). Determinisme Teknologi: Perayaan Idul fitri di Saat Pandemi. *Journal of Islamic Communication*, 3(1) (diakses 5 Mei 2024).

¹⁶ Oliver, M. (2011). Technological determinism in educational technology research: some alternative ways of thinking about the relationship between learning and technology. *Journal of Computer Assisted Learning*, 27(5), 373-384 (diakses 5 Mei 2024).

¹⁷ McDougal, M. S., & Reisman, W. M. (1979). Harold Dwight Lasswell (1902-1978). *American Journal of International Law*, 73(4), 655-660.

¹⁸ Drew, R. (2016). Technological determinism. *A companion to popular culture*, 165-183 (diakses 5 Mei 2024).

menjaga eksistensi organisasi tersebut. Organisasi yang mampu mengkooptasi teknologi dengan baik maka akan mampu menjalankan roda organisasinya lebih cepat ke arah kemajuan organisasi.

Dengan demikian, melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui lebih mendalam mengenai strategi komunikasi dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas demi mewujudkan *good governance*. Adapun pengertian dari strategi komunikasi menurut Middleton itu berkaitan dengan suatu cara yang melibatkan kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi yang diarahkan untuk tercapainya optimalisasi komunikasi¹⁹. Sedangkan elemen dari komunikasi itu sendiri bisa dibedah dari teori Harold Lasswell yang menjelaskan bahwa ada beberapa indikator dari elemen komunikasi yakni komunikator, pesan, media, komunikan dan umpan balik. Dengan demikian, melalui pendalaman pada indikator elemen komunikasi tersebut penelitian ini ingin mengupas lebih dalam mengenai strategi komunikasi dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Adapun *good governance* dalam pandangan Islam itu bisa dipahami sebagai penggunaan suatu otoritas kekuasaan dalam mengelola pembangunan yang memiliki orientasi pada penciptaan kondusif masyarakat, kemakmuran dan stabilitas sosial yang berdasarkan pada amar maruf nahi munkar²⁰. Pengertian *good governance* tersebut juga berkaitan dengan bagaimana pemegang otoritas kekuasaan tidak mengkhianati amanat yang diberikan kepadanya dan ini sesuai dengan kanduagan dalam Q.S.Al-Anfaal ayat 27 yang berbunyi “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”. Dalam ayat tersebut dipahami bahwa jika suatu amanat diberikan kepada pemerintahan maka ada kewajiban yang perlu ditunaikan terkait amanat tersebut.

Selain dari perspektif Islam, konsep *good governance* juga dapat ditelusuri dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa *good*

¹⁹ Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan. *Lentera*, 17(1).

²⁰ Setyono, J. (2015). Good Governance Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fikih: Teori Pertingkatan Norma). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 25-40.

governance berkaitan dengan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang dalam dalam upaya mencegah kolusi, korupsi dan nepotisme yang memiliki beberapa indikator yakni partisipasi masyarakat (*society participation*), akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), tegaknya supremasi hukum (*rule of law*), kesetaraan (*equality*), responsif (*responsiveness*), visi strategi (*strategic vision*), dan berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*). Indikator itulah yang kemudian juga menjadi pijakan penulis untuk menelaah lebih lanjut mengenai strategi komunikasi Lapak Aduan Banyumas, di mana setiap aduan aduan masyarakat yang disampaikan melalui Lapak Aduan Banyumas.

Dengah menelaah mengenai strategi pengelolaan komunikasi tersebut maka diharapkan dapat dikupas indikator elemen komunikasi apa yang dinilai kurang efektif jika dikomparasikan dengan indikator dalam *good governance* menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014. Pada titik inilah, temuan yang penulis dapatkan dalam penelitian ini harapannya bisa menjadi unsur kebaruan (*novelty*) dalam penelitian yang bisa menjadi acuan bersama terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas yang ideal.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Penelitian ini membatasi permasalahan pada Strategi Pengelolaan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai saluran aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *online* dilihat dari perspektif teori komunikasi Lasswell. Kemudian rumusan masalah pada penelitian ini, penulis paparkan seperti berikut ini:

1. Strategi komunikasi apa saja yang digunakan Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam mengelola dan menjalankan *platform* Lapak Aduan Banyumas dilihat dari teori Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikan dan umpan balik?
2. Bagaimana strategi komunikasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam mengelola dan

menjalankan *platform* Lapak Aduan Banyumas dilihat dari teori Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan batasan serta rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi apa saja yang digunakan Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam mengelola dan menjalankan *platform* Lapak Aduan Banyumas dilihat dari teori Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik?
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam mengelola dan menjalankan *platform* Lapak Aduan Banyumas dilihat dari teori Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik?

Berangkat dari tujuan tersebut maka penulis berharap bisa memberikan model strategi pengelolaan yang efektif demi terciptanya layanan yang *good governance* berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 di mana *good governance* diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang didalamnya mengembangkan serta menerapkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum serta bisa diterima oleh semua elemen masyarakat. Selaras dengan pengertian tersebut *good governance* juga bisa dipahami sebagai kerja sama yang aktif dan produktif antara pemerintah dan warga negara, dan kunci keberhasilannya terletak pada partisipasi keduanya dalam administrasi persoalan pemerintahan²¹.

²¹ Keping, Y. Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. Fudan J. Hum. Soc. Sci. 11, 1–8 (2018). <https://doi.org/10.1007/s40647-017-0197-4>.

D. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini, yakni manfaat secara teoritis serta manfaat secara praktis. Kedua manfaat tersebut juga menjadi target kontribusi bagi penulis terkait dengan persoalan yang ada dalam penelitian ini. Adapun gambaran dari kedua manfaat tersebut bisa penulis paparkan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis penelitian sangat penting guna mengkaji dan menelaah penerapan teori komunikasi Lasswell dalam problematika ril yang berada di tengah kehidupan masyarakat. Ini sangat penting karena teori Lasswell memiliki dampak yang besar dalam kehidupan manusia. Hanya saja penggunaan teori ini untuk membedah problematika yang ada di ranah aplikasi pemerintahan belum banyak digunakan oleh peneliti. Kondisi ini memperlihatkan masih luasnya ruang penelitian yang bisa ditelaah dalam perspektif teori tersebut. Harapannya, keluasan ruang penelitian tersebut bisa memberikan khasanah keilmuan tambahan yang holistik mengenai pentingnya penggunaan teori Lasswell dalam menelaah berbagai problematika kehidupan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan relasional antara teknologi, masyarakat dan pemerintah. Di mana relasional antara ketiganya itu tidak selalu bisa mulus melainkan juga bisa melahirkan hambatan tertentu yang bisa mengganggu harmonisasi antara ketiganya. Dengan demikian penelitian ini akan diupayakan untuk melahirkan suatu gambaran komprehensif yang bisa menjawab persoalan-persoalan yang telah ada sehingga dapat menjadi langkah antisipatif di masa mendatang demi kemajuan organisasi itu sendiri.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini berkaitan dengan hasil temuan yang akan penulis dapatkan diharapkan dapat menjadi salah satu kajian praktis dan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dan Pemerintah Kabupaten Banyumas terkait penyempurnaan layanan pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa depan. Penyempurnaan jangan hanya dilihat sebagai upaya validasi atas ketepatan suatu program. Penyempurnaan perlu dilihat sebagai upaya evaluatif yang

strategis dalam mendorong lahirnya inovasi terbaru demi menyempurnakan teknologi itu sendiri. Dengan demikian penyempurnaan perlu dilakukan secara simultan dan salah satu aspek fundamental dalam penyempurnaan itu adalah adanya kajian inovatif, kritis dan reflektif melalui penelitian ilmiah dalam ranah akademis yang relevan, yakni, Ilmu Komunikasi.

E. Kajian Pustaka

Penelitian ini memuat beberapa kajian pustaka yang bersumber dari artikel penelitian sejenis yang pernah ada. Beberapa artikel tersebut dipilih oleh penulis karena memuat temuan-temuan yang bisa menjadi acuan bagi pengembangan penelitian sejenis yang dilakukan oleh penulis. Penelitian terdahulu tersebut yang berperan penting dalam penelitian ini untuk menemukan unsur kebaruan (*novelty*) yang belum ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

Kajian Pustaka ini juga yang akan membantu penulis dalam mencari titik kekurangan dan kelebihan dari penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya. Dengan upaya tersebut maka penulis dapat mengembangkan lebih lanjut temuan baru yang dapat bermanfaat di kemudian hari. Adapun beberapa kajian pustaka yang penulis pilih sebagai landasan dalam penelitian ini adalah penelitian-penelitian sejenis yang memiliki tema relevan dengan penelitian ini yakni penelitian terdahulu yang membahas pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas, penelitian terdahulu yang membahas mengenai penerapan teori Lasswell dalam implementasi strategi komunikasi yang ideal, penelitian terdahulu yang membahas strategi komunikasi dalam organisasi pemerintahan dan swasta.

Dengan mengerucutkan tema-tema tersebut maka arah kajian pustaka dalam penelitian ini menjadi fokus dan memiliki keterkaitan yang relevan sehingga penulis dapat mengambil benang merah tertentu yang bisa membuka ruang evaluatif dan eksploratif di masa mendatang. Dari temuan benang merah itulah yang nantinya bisa menjadi dasar bagi penulis untuk mengembangkan seperti apa sebaiknya strategi pengelolaan komunikasi yang tepat dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas sehingga mampu mengarah pada penerapan indikator *good governance* yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014.

Dari penelusuran penulis melalui pranala Google Scholar dan Web of Science (WOS) ditemukan beberapa penelitian sejenis yang bisa menjadi acuan penulis. Dalam hal ini penulis melakukan filterisasi data dengan ketat untuk memilih penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis. Upaya filterisasi penulis lakukan dengan cara mencermati secara mendalam setiap penelitian-penelitian tersebut lalu memilih beberapa penelitian yang memiliki tingkat kedekatan cukup erat dengan penelitian penulis. Indikator kedekatan berkaitan juga dengan tema-tema relevan yang telah ditentukan pada bahasan sebelumnya. Semakin banyak tema-tema relevan ditemukan dalam satu penelitian maka derajat kedekatan penelitian tersebut dengan penelitian penulis menjadi erat. Teknik inilah yang penulis gunakan untuk memilih beberapa penelitian sejenis tersebut. Penulis ambil sebanyak 20 penelitian terdahulu yang sejenis sebagai landasar dasar dalam penelitian ini. Adapun 20 penelitian tersebut penulis sisipkan dalam halaman lampiran-lampiran yang ada di penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Guna memudahkan dalam memahami tulisan ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab. Bab pertama meliputi pendahuluan yang merupakan gambaran awal penelitian, yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Selanjutnya adalah kajian teori yang berisi kumpulan konsep, definisi, dan perspektif yang tersusun secara sistematis mengenai suatu topik penelitian. Kajian teori merupakan bagian penting dalam penelitian, karena menjadi dasar atau landasan yang kuat bagi penelitian ini. Kajian teori merupakan langkah awal yang krusial dalam penelitian ilmiah. Kajian teori membantu peneliti untuk: Merumuskan kerangka kerja konseptual, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang belum dipahami dengan baik.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang menguraikan metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Kemudian Bab keempat berisikan mengenai hasil dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan yang terakhir bab kelima berisikan tentang

kesimpulan dan saran-saran. Gambaran lebih jauh mengenai sistematika penulisa penulis paparkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran awal penelitian, yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan pustaka mengenai tinjauan tentang komunikasi, komunikasi organisasi, dan teori Lasswell

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai hasil dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Dalam kehidupan mendasar manusia, keberadaan komunikasi memiliki peran sentral. Peran itu berkaitan dengan keberadaan komunikasi sebagai elemen yang mendasari interaksi sosial antar manusia yang bertujuan bagi keberlangsungan hidup manusia itu sendiri. Selain interaksi sosial, komunikasi juga berfungsi sebagai ruang ekspresi, dan aktualisasi yang menggambarkan keberadaan manusia. Seperti halnya dalam penelitian ini, komunikasi sangat diperlukan bukan hanya dalam level antarpribadi melainkan juga level organisasi yang akhirnya melahirkan kajian tentang komunikasi organisasi.

Istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* secara harfiah menurut Sir Gerald Barry berasal dari kata kerja latin *communicare*, artinya *to talk together, confer, discourse and consult with another*, perkataan ini selaras juga dengan istilah latin *communitas* yang berarti : *not only community but also fellowship and justice in men's dealing with one another*²². Pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi tidak hanya membentuk komunitas sosial tetapi juga melahirkan kesetaraan dalam hubungan antar manusia. Di mana komunikasi yang presisi menjadi tujuan penting yang perlu dicapai oleh semua pihak ketika menjalin komunikasi satu sama lain.

Senada dengan pengertian tersebut, Wilbur Schramm mengemukakan bahwa istilah kata *communication* itu berasal dari bahasa latin lainnya yaitu *communis* yang mengandung arti *common* atau sama. Pengertian sama dalam hal ini adalah tercapainya kesamaan makna. Jadi, menurut Wilbur Schramm jika ada dua pihak yang menjalin komunikasi maka perlu adanya kesadaran dari kedua pihak untuk menyatukan gagasan demi memperoleh *commonness* atau kesamaan makna dengan pihak lain mengenai suatu hal, subjek atau objek yang sedang dibahas bersama. Lebih lanjut proses komunikasi akan berjalan secara harmonis dan simultan ketika adanya kesamaan makna yang terjalin satu sama lain. Adapun

²² Palapah & Atang Syamsudin, 1983. Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran Bandung.

kesamaan makna bisa tercipta ketika ada upaya dari satu sama lain untuk saling memahami dan mengupayakan terjalinnya komunikasi yang dipahami satu sama lain dengan tepat.

2. Tujuan Komunikasi

Proses komunikasi sendiri memiliki beberapa tujuan tertentu yang bisa dipaparkan lebih lanjut. Dalam salah satu literatur dikemukakan oleh Devito²³ bahwa ada sekiranya empat hal yang menjadi tujuan komunikasi ketika komunikasi itu dilakukan oleh komunikator kepada komunikan dalam rentang waktu tertentu yakni:

1) Tujuan untuk menemukan

Salah satu tujuan utama dari proses komunikasi yang terjalin antara dua pihak adalah untuk penemuan diri (*personal discovery*). Maksudnya adalah ketika kita menjalin komunikasi dengan orang lain, maka kita sebenarnya sedang belajar bukan hanya mengenai diri sendiri tetapi juga memahami orang lain. Dengan mengomunikasikan diri kita pada orang lain maka kita akan memperoleh suatu umpan balik tertentu baik itu yang berkaitan dengan perilaku, perasaan ataupun pemikiran kita. Lebih lanjut, melalui komunikasi maka kita juga akan mampu mendapatkan temuan evaluatif mengenai diri kita dan temuan itu berasal dari sudut pandang pihak lain.

2) Tujuan untuk berhubungan

Tujuan lain dari komunikasi adalah untuk berhubungan dengan orang lain. Tujuan ini merupakan kebutuhan mendasar kita sebagaimanusia di mana dalam kehidupan sosial, tidak ada manusia yang tidak membutuhkan orang lain. Dalam hal inilah ada upaya dari satu sama lain untuk terhubung, menjalin dan memelihara kedekatan satu sama lain. Keterhubungan akan membuat kita merasa lebih dihargai, diperhatikan dan dicintai oleh orang lain. Begitu pula dalam ranah komunikasi organisasi. Keterhubungan merupakan bagian tidak terpisahkan dari relasional antara organisasi dengan publiknya secara holistik di mana organisasi jelas membutuhkan publiknya untuk senantiasa terhubung demi terjalin adanya dukungan dan partisipasi aktif.

²³ Devito, Joseph. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books: Jakarta.

3) Tujuan untuk meyakinkan

Tujuan ini berkaitan dengan adanya keinginan dari diri untuk meyakinkan orang lain mengenai eksistensi dan esensi kita. Tidak semua komunikasi itu berakhir sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal inilah kita perlu lebih mampu untuk meyakinkan orang lain bahwa komunikasi yang terjalin dengan kita itu mampu memberikan kebermanfaatan bersama. Dalam ranah komunikasi organisasi, tujuan ini sangat penting bagi organisasi demi lahirnya penerimaan dan dukungan dari publiknya atas upaya yang telah dilakukan oleh organisasi. Khususnya yang berkaitan dengan program-program tertentu yang melibatkan masyarakat. Lebih lanjut, ketika keyakinan itu tercipta maka kepercayaan akan lebih mudah terbentuk.

4) Tujuan untuk bermain

Tujuan ini berkaitan dengan upaya komunikasi yang dilakukan itu berkaitan dengan relaksasi tertentu. Perilaku komunikasi kita bisa juga dirancang untuk melahirkan hiburan dan ruang bermain bagi semua pihak dalam menyalurkan keinginannya satu sama lain. Tujuan ini jelas diperlukan dalam komunikasi karena tidak semua hasil akhir dari komunikasi itu bersifat ketegangan namun juga mampu melahirkan relaksasi tertentu yang bisa memperkuat relasional satu sama lain dalam simultansi yang harmonis.

Dari berbagai tujuan tersebut maka penulis simpulkan bahwa secara keseluruhan, komunikasi itu tidak hanya sekadar mengirimkan pesan melainkan juga untuk menstimulus munculnya rangsangan atau reaksi atas aksi yang kita lahirkan sehingga reaksi tersebut dapat sesuai dengan yang kita inginkan. Dengan demikian, reaksi yang diberikan oleh komunikan atas pesan dari komunikator itu perlu diarahkan dengan baik oleh komunikator demi kesuksesan komunikasi itu sendiri.

Dengan demikian seorang komunikator dalam melakukan pengiriman pesan itu harus berorientasi pada lahirnya umpan balik yang sesuai dari komunikan. Adapun bentuk umpan balik tersebut bisa yang berkaitan dengan perubahan perilaku, perasaan ataupun pikiran tertentu sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator. Dalam ranah komunikasi organisasi, umpan balik yang tepat itu sangat penting karena berkaitan dengan mampu atau tidaknya

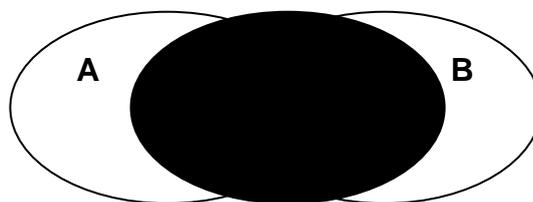
organisasi dalam menyusun dan menjalin komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan yang dikehendaki bersama.

3. Prinsip Komunikasi

Prinsip mendasar komunikasi adalah kesuksesan komunikasi itu ditandai dengan adanya kesamaan. Jika hal tersebut diibaratkan dengan dua lingkaran yang bertindih satu sama lain maka diperlukan area lingkaran yang memiliki warna sama agar komunikasi dapat berjalan efektif. Area lingkaran yang memiliki warna itu bisa disebut dengan istilah adanya kerangka pengalaman (*Field of experience*) yang sama. Kerangka pengalaman yang sama antara A dan B itu bisa berbentuk dalam berbagai hal tertentu, seperti simbol, pesan verbal, pesan nonverbal dan lainnya. Hal tersebut bisa diperhatikan pada gambar di bawah ini:

Gambar 3

Prinsip Komunikasi



Dengan memerhatikan gambar di atas, maka ada tiga prinsip dasar komunikasi yang dapat kita jabarkan, yakni:

1. Komunikasi itu hanya terjadi apabila adanya pertukaran pengalaman yang memiliki kesamaan antara semua pihak yang terlibat dalam jalinan proses komunikasi (*sharing similar experience*). Kesamaan itu bisa berasal dari berbagai hal yang intinya memudahkan satu sama lain untuk memahami pesan yang ada.
2. Apabila area tumpang tindih (*the field of experience*) seperti pada gambar di atas menyebar sehingga menutupi lingkaran A dan B, dan akhirnya menuju terciptanya lingkaran baru yang sama, maka itu menunjukkan makin besarnya suatu kemungkinan akan tercipta proses komunikasi yang harmonis, efektif dan simultan sehingga proses transfer pesan berikutnya

dapat lebih mudah untuk dilakukan tanpa menimbulkan resistensi yang mengancam potensi ketidakberlangsungan atau stagnansi komunikasi di masa mendatang.

3. Sebaliknya, jika arena tumpang tindih tersebut justru semakin menjauhi dan mengecil dari sentuhan antara kedua lingkaran, atau adanya kecenderungan untuk mengisolasi keberadaan lingkaran masing-masing, maka itu menunjukkan proses komunikasi yang terjadi itu kurang efektif dan sangat terbatas. Bahkan, cukup besar adanya kemungkinan kegagalan dalam melahirkan suatu jalinan proses komunikasi efektif²⁴.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif itu mungkin terjadi jika semua pihak yang menjalin komunikasi mempunyai pengalaman sama dan dari kesamaan pengalaman itu melahirkan keinginan untuk bisa saling tukar informasi secara harmonis sehingga semua pihak yang menjalin komunikasi dapat memahami tujuan dan maksud satu sama lain. Sebaliknya, jika masing-masing pihak yang menjalin komunikasi cenderung membatasi, mengisolasi diri dan menutup diri maka bisa dipastikan bahwa proses komunikasi akan berjalan tidak harmonis, presisi dan simultansinya menjadi semakin sulit untuk tercapai. Dalam hal inilah, adanya kesamaan menjadi faktor sentral dan prinsip mendasar yang bisa melahirkan komunikasi efektif. Hal ini jugalah yang perlu diperhatikan dalam ranah komunikasi organisasi. Kesamaan perlu menjadi elemen mendasar yang diperhatikan demi kesuksesan tujuan dan harmonisasi dari komunikasi itu sendiri.

B. Strategi Pengelolaan Komunikasi

Pengelolaan komunikasi yang efektif itu berkaitan dengan adanya strategi komunikasi yang tepat. Adapun, strategi pengelolaan komunikasi yang tepat itu berkaitan dengan adanya kesadaran kognitif dari pengelola pesan komunikasi dalam menyusun pesan yang tepat, memilih media yang tepat dan juga memahami komunikasi dengan baik agar kemudian berbagai masalah dalam lingkup komunikasi dapat dideteksi secara dini. Terkait dengan pengertian dari strategi pengelolaan komunikasi itu sendiri dapat dipahami sebagai salah satu teknik

²⁴ Cangara, Hafied. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: Raja Grafindo.

komunikasi yang dapat digunakan komunikator guna menyampaikan tujuan dan maksudnya khususnya ketika dirinya mendapati suatu persoalan pada proses komunikasi tertentu²⁵. Lebih lanjut dapat dipahami bahwa strategi pengelolaan komunikasi itu berkaitan dengan upaya yang sistematis, tepat dan terstruktur demi tercapainya komunikasi yang efektif. Adapun salah satu indikasi komunikasi yang efektif adalah terciptanya hasil akhir komunikasi sesuai dengan yang diharapkan bersama.

Selaras dengan pengertian tersebut, Tatham juga pernah menyatakan bahwa strategi komunikasi itu dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan atau aktivitas yang simultan, berkelanjutan, sistematis dan koheren, serta dapat dilakukan secara efektif sehingga memungkinkan lahirnya pemahaman yang harmonis pada sasaran, mengidentifikasi efektivitas saluran, dan mengembangkan ide, opini dan gagasan melalui saluran yang telah ditentukan tersebut dalam rangka mempertahankan atau melahirkan jenis umpan balik tertentu yang sesuai dengan harapan²⁶. Dari pengertian tersebut maka bisa dipahami bahwa strategi komunikasi itu bisa dipahami sebagai alat, metode atau cara yang digunakan untuk mengubah sikap atau perilaku tertentu guna mendapatkan hasil dari tujuan komunikasi yang sebelumnya telah ditentukan. Adapun terkait dengan penelitian ini, strategi komunikasi yang ditelaah pada bagaimana strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas ketika menanggapi berbagai masalah yang terkait dengan layanan pemerintah melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Dalam hal itulah strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas harus mampu merumuskan pengelolaan pesan yang tepat dan efektif sesuai dengan maksud yang diinginkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas. Di mana hal tersebut sangat perlu dilakukan untuk mempertahankan citra, reputasi dan opini publik yang positif mengenai instansi. Jones juga menjelaskan bahwa strategi komunikasi itu bukanlah suatu

²⁵ Corder, S. P. (1983). *Strategies of communication*. Dlm. C. Faerch & G. Kasper (Ed.), *Strategies in interlanguage communication*. London: Longman. 15-19.

²⁶ Pratiwi, S. R., Dida, S., & Sjafirah, N. A. (2018). Strategi komunikasi dalam membangun awareness wisata halal di kota Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 78-90 (diakses 5 Mei 2024).

proses yang bersifat pasif, tetapi proses komunikasi yang aktif serta melibatkan publik sehingga melahirkan suatu relasional yang harmonis dan dialogis antara satu sama lain dalam rangka menjaga simultansi komunikasi²⁷. Di mana relasional harmonis itu mengacu pada keseimbangan komunikasi yang terjalin tanpa adanya keterbatasan yang membuat satu sama lain menilai proses komunikasi tersebut berat sebelah atau hanya di dominasi satu pihak. Dalam hal inilah Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu memahami prinsip mendasar pengelolaan strategi komunikasi.

Dalam prinsip mendasar pengelolaan strategi komunikasi yang efektif ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian bersama yakni perlunya penekanan yang tepat pada elemen mendasar komunikasi seperti komunikator atau sumber, pesan, media atau saluran, dan tujuan atau sasaran penerima pesan serta prediksi umpan balik yang dapat dikelola dengan tepat²⁸. Semua elemen tersebut merupakan kesatuan yang holistik dan perlu diperhatikan secara seksama. Dalam artian, semua elemen tersebut merupakan elemen penting yang perlu ditekankan dengan efektif demi lahirnya umpan balik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pernyataan tersebut senada dengan apa yang disampaikan Middleton bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi holistik dan terbaik dari pengelolaan semua komponen komunikasi yang tepat seperti, unsur komunikator, komposisi pesan yang tepat, saluran yang memadai dan sesuai, penerima yang tepat, hingga pada lahirnya umpan balik, efek atau pengaruh yang dirancang untuk melahirkan tujuan komunikasi efektif dan optimal²⁹. Masih menurutnya, strategi komunikasi juga perlu ditempatkan sebagai perencanaan komunikasi yang tepat dalam rangka mencapai tujuan yang dikehendaki melalui program tertentu yang relevan. Dalam hal inilah proses komunikasi holistik sangat perlu diterapkan sebagai elemen strategi sentral dalam menciptakan pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan sehingga bisa lahir suatu umpan balik sesuai dengan yang dikehendaki

²⁷ Pratiwi, S. R., Dida, S., & Sjafirah, N. A. (2018). Strategi komunikasi dalam membangun awareness wisata halal di kota Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 78-90 (diakses 5 Mei 2024).

²⁸ Bungin, B. (2015). *Komunikasi pariwisata (tourism communication), pemasaran dan brand destinasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media. 45.

²⁹ Wijaya, I. S. (2015). *Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan*. Lentera. 17.

bersama. Jadi, kedua pihak bisa mendapatkan manfaat bersama sesuai dengan harapannya masing-masing.

Pengelolaan strategi komunikasi juga perlu diperhatikan sedemikian rupa dengan memerhatikan tujuan yang ditetapkan. Dalam hal ini mengenai bagaimana membangun pemahaman yang harmonis antara pengirim pesan dan penerimanya. Lebih lanjut, dalam penyusunan strategi komunikasi maka dibutuhkan suatu pemikiran yang holistik dengan memerhatikan semua faktor penghambat dan faktor pendukung apa saja yang berpotensi membuat penerapan strategi menjadi kurang optimal dan tidak efektif³⁰.

C. Teori Komunikasi Harold Lasswell

Terkait penerapan strategi komunikasi yang efektif yang memerlukan penekanan pada elemen komunikasi mendasar seperti yang telah penulis bahas sebelumnya, pemikiran tersebut tidak terlepas dari pemikiran Lasswell yang merupakan seorang profesor di Chicago School of Sociology, Yale University, Amerika Serikat. Di mana Harold Dwight Lasswell merupakan seorang ilmuwan politik yang menginisiasi dan mencetuskan teori komunikasi yang berkaitan dengan elemen komunikasi mendasar. Dalam perjalanan keilmuannya, Lasswell termasuk sebagai inovator dalam teori komunikasi yang dicetuskan sebagai teori komunikasi Lasswell dengan pernyataannya yang berbunyi *who says what in which channel to whom with what effect*.

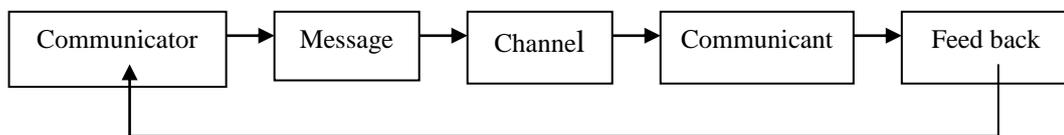
Lasswell mengemukakan bahwa proses komunikasi yang efektif itu hanya bisa terjadi jika komunikator berhasil menyampaikan pesan kepada orang lain dengan menggunakan simbol-simbol yang sama dan mudah dipahami secara dua arah, efektif, tercapai saling pengertian, interaksi, kerjasama, serta penyebaran pengetahuan dan informasi dengan presisi.

Lasswell menjelaskan komunikasi yang efektif itu tidak terlepas dari keberadaan 5 unsur utama komunikasi, yaitu unsur komunikator, unsur pesan, unsur media, unsur komunikan dan unsur umpan balik atau efek. Di mana kelimanya merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan berdiri sendiri.

³⁰ Susanti, H. A. (2015). Strategi komunikasi badan kependudukan dan keluarga berencana nasional (bkkbn). Jurnal ASPIKOM, 2(4), 243-254 (diakses 5 Mei 2024).

Pemahaman mengenai kesatuan unsur komunikasi tersebut bisa dilihat pada pemahaman Lasswell bahwa komunikasi adalah “*who says what in which channel to whom with what effect*”, jadi komunikasi merupakan kesatuan dari unsur komunikator (*communicator*), unsur pesan (*message*), unsur media (*channel*), unsur komunikan (*communicant*) dan unsur efek (*effect*)³¹ yang kelimanya di aplikasikan pada model komunikasi lasswell di bawah ini:

Gambar 4
Model Lasswell



Komunikator dapat dipahami sebagai pihak yang memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada komunikan, sehingga komunikan yang awalnya tidak tahu bisa menjadi tahu atau bahkan juga bisa berubah pendapat, sikap atau perilakunya. Lebih lanjut, komunikator juga dapat dipahami sebagai pihak yang menyampaikan pesan secara verbal dan nonverbal untuk komunikan di mana komunikator adalah unsur paling dominan dalam suatu proses komunikasi. Dengan demikian, mengingat perannya yang dominan dan penting dalam efektifitas komunikasi maka komunikator itu harus memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai. Komunikator yang dinilai tidak handal, lihai dan tidak mampu akan sulit mendapatkan kepercayaan dari komunikan dan ini akan berimbas pada efektifitas komunikasi itu sendiri.

Unsur kedua, pesan, dapat dipahami sebagai kumpulan informasi yang disampaikan atau dituturkan oleh komunikator pada komunikan. Untuk mencapai keberhasilan pesan, maka komunikator itu harus mampu memahami komposisi, kesesuaian, kelengkapan dan kejelasan isi pesan yang disampaikan kepada komunikan.

Untuk unsur ketiga, media, dapat diartikan sebagai saluran komunikasi yang dipilih, ditentukan dan digunakan oleh komunikator dalam rangka

³¹ Effendy, Onong Uchjana. 2004. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Rosdakarya, halaman 10.

menyampaikan pesan pada komunikan. Saluran ini bisa bersifat saluran yang memuat antarpribadi, publik ataupun massa sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh komunikator. Semakin tepat pemilihan saluran yang digunakan maka akan semakin besar potensi efektivitas komunikasi yang terjalin.

Untuk unsur keempat, komunikan atau penerima merupakan suatu pihak yang menjadi target atau sasaran dari pesan yang dikirimkan oleh komunikator. Jumlah penerima sendiri bisa terdiri dari satu orang, dua orang ataupun lebih. Selain itu penerima juga bisa berbentuk kelompok, massa, ataupun skala lain dengan spektrum yang lebih besar.. Penerima juga bisa disebut dengan menggunakan beberapa istilah, seperti sasaran, khalayak, *receiver* atau audiens. Dalam proses komunikasi penerima merupakan elemen dan unsur penting karena pihak ini merupakan target atau sasaran dari penyelenggaraan proses komunikasi. Jika dalam prosesnya suatu pesan tidak dapat diterima dengan baik oleh penerima, maka kondisi tersebut bisa menimbulkan berbagai potensi masalah yang bisa saja menuntut perubahan dari pihak komunikator, susunan pesan ataupun pilihan media yang digunakan. Sebaliknya, jika pesan dapat diterima dengan baik oleh komunikai, maka komunikan bisa memberikan suatu umpan balik yang tepat. Adapun umpan balik dapat diartikan sebagai respon, efek atau reaksi yang diberikan oleh penerima pesan pada komunikatro sebagai konsekuensi atas pesan yang dikirimnya pada penerima.

Semua elemen tersebut pada akhirnya akan menentukan keberhasilan dari tujuan komunikasi. Semakin tepat penekanan dan perhatian pada semua elemen tersebut maka tujuan komunikasi semakin mudah tercapai. Adapun secara mendasar tujuan dari komunikasi menurut Mulyana adalah untuk melahirkan dukungan, membangun kontak sosial dan memengaruhi orang lain untuk bertindak, berpikir dan berperasaan sesuai dengan yang kita kehendaki³². Berkaitan dengan hal tersebutlah maka konseptualisasi teori komunikasi Lasswell akan digunakan sebagai pijakan mendasar dalam penelitian ini khususnya untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimana strategi pengelolaan komunikasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyumasn melalui Lapak Aduan Banyumas sebagai strategi komunikasi pemerintah dalam memastikan

³² Mulyana, Deddy. 2001. "Prinsip prinsip Dasar Komunikasi". Bandung. Remaja Rosda Karya.

terciptanya ruang komunikasi dua arah yang kondusif antara organisasi pemerintah Kabupaten Banyumas dengan masyarakat Banyumas.

D. Komunikasi Organisasi

Penelitian ini berada dalam ranah komunikasi organisasi. Di mana komunikasi organisasi adalah salah satu cabang dalam ilmu komunikasi yang mempelajari bagaimana proses pertukaran pesan yang melibatkan berbagai elemen dalam organisasi dan menghasilkan suatu umpan balik yang relevan. Komunikasi organisasi juga dapat dipahami sebagai suatu proses komunikasi yang berkaitan dengan jaringan dalam organisasi yang saling berkaitan, bergantung dan berhubungan satu sama lain demi mencapai kesuksesan dari tujuan organisasi itu sendiri³³.

Terkait relevansi antara komunikasi dan organisasi itu bisa dipahami sebagai dua unsur yang saling berhubungan satu sama lain di mana komunikasi merupakan pondasi atau elemen mendasar dari simultansi, eksistensi dan stabilitas roda organisasi. Melalui penerapan komunikasi yang efektif dan harmonis dalam organisasi maka itu memungkinkan akan mendorong lahirnya konektivitas antara organisasi, anggota dan publiknya secara harmonis. Konektivitas tersebutlah yang bisa membuat perilaku semua anggota organisasi dan publik organisasi dapat berjalan selaras dan sesuai dengan tujuan organisasi. Dengan demikian komunikasi perlu menjadi pendekatan holistik dalam mengatasi berbagai problematika organisasi.

Peranan komunikasi dalam organisasi juga dapat dipahami sebagai bagian tidak terpisahkan dari keberlanjutan organisasi itu sendiri baik yang berkaitan dengan ruang lingkup eksternal ataupun internal organisasi. Komunikasi mampu menjadi alat dan elemen utama dalam organisasi yang berfungsi mengendalikan kesuksesan organisasi, dan memastikan tujuan organisasi itu dapat terlaksana dengan tepat sesuai rencana yang sudah ditentukan oleh organisasi³⁴. Untuk

³³ Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Warta Dharmawangsa*, (56).

³⁴ Andhita, P. R., Turistiati, A. T., & Nur, M. J. (2021). Organizational Communication Study: Organizational Control Theory Implementation by HMI Purwokerto Branch in the Omnibus Law Demonstration. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 15(2), 225–240. <https://doi.org/10.24090/komunika.v15i2.4752>

mencapai kesuksesan tujuan organisasi maka komunikasi perlu menjadi pendekatan holistik dalam mengatasi berbagai problematika organisasi. Komunikasi juga perlu dilihat sebagai elemen fundamental yang penting dalam organisasi karena memang berkaitan dengan interaksi antara organisasi dengan publiknya, internal ataupun eksternal. Pada titik itulah pencapaian kesuksesan tujuan organisasi membutuhkan adanya aliran komunikasi dan informasi yang terarah, tepat sasaran dan memberikan umpan balik yang sesuai bagi semua publik organisasi³⁵.

Secara mendasar salah satu faktor penting yang bisa membuat organisasi mampu menjawab tantangan probematika komunikasi adalah adanya upaya untuk memerhatikan kesuksesan aliran informasi dalam organisasi. Meski juga situasi itu tidak selalu mudah, namun adanya perhatian khusus dari organisasi atas aliran informasi maka bisa mempersempit resistensi yang terjadi dalam organisasi. Pemimpin organisasi perlu memahami proses alur pesan yang efektif dan selaras dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Dalam artian, proses alur pesan tidak bisa dilakukan begitu saja tanpa adanya upaya untuk merumuskan, merencanakan, melaksanakan dan mengelola pesan secara tepat. Ada beberapa syarat yang perlu diperhatikan guna menciptakan aliran informasi yang efektif dalam organisasi yaitu:

1. Keberadaan pesan yang disebarkan dalam organisasi perlu disusun dengan memerhatikan aspek yang jelas, mudah dipahami, dan singkat. Hal seperti ini perlu diperhatikan karena elemen dalam organisasi itu sangat beragam dan tentu saja memiliki tingkat preferensi yang berbeda-beda. Pada titik inilah penyusun pesan dalam organisasi harus mampu mengemas pesan sebaik mungkin demi efektivitas komunikasi itu sendiri.
2. Penggunaan simbol, lambang atau kode dalam komunikasi perlu memerhatikan dengan tepat mengenai aspek penafsiran yang sama, mudah dimengerti dan dipahami dengan tepat oleh mereka yang menjadi sasaran, target atau komunikan dalam proses komunikasi tersebut. Ketepatan dalam

³⁵ Almaney, A. (2015). Communication and the Systems Theory of Organization. *Journal of Business Communication*, 12, 35–43.

menggunakan simbol dan lambang akan memudahkan lahirnya umpan balik yang sesuai.

3. Keberadaan rumusan pesan yang disebarluaskan atau disampaikan itu juga perlu memerhatikan aspek kondusif demi melahirkan minat, perhatian, dan keinginan dari pihak penerima pesan sehingga pihak tersebut menjadi termotivasi dalam memberikan atau melahirkan respon umpan balik yang sesuai dengan kehendak dari pengirim pesan. Dalam hal inilah rumusan pesan perlu diperhatikan dengan seksama dan tepat.
4. Pesan yang disampaikan atau disebarluaskan sangat perlu memerhatikan kandungan muatan pesan yang mampu mendorong lahirnya kesadaran dan keinginan dari penerima pesan sehingga penerima pesan mampu memiliki suatu inisiatif untuk memecahkan keberadaan masalah tertentu, khususnya dalam situasi di mana terdapat permasalahan atau persoalan tertentu yang membutuhkan adanya solusi atau jalan keluar yang tepat sehingga tidak menimbulkan resistensi tertentu.
5. Keberadaan pesan juga seharusnya mampu melahirkan stimulant, respon atau rangsangan yang positif bagi penerima pesan sehingga mereka terdorong untuk mengembangkan dirinya lebih positif sehingga kondisi tersebut bisa berimplikasi bagi kepentingan organisasi³⁶.

Semua prasyarat tersebutlah yang pada akhirnya mampu menjaga stabilitas aliran pesan dalam organisasi. Aliran pesan inilah yang nantinya akan mendelegasikan setiap informasi secara jelas, tepat sasaran dan menyeluruh tanpa adanya potensi resistensi dalam organisasi. Tidak bisa dipungkiri bahwa adanya resistensi dalam organisasi bisa menjadi penghalang bagi kemajuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut juga perlu dipahami bahwa resistensi merupakan salah satu bentuk dari hambatan komunikasi. Dengan demikian organisasi harus mampu menekan resistensi yang ada agar kemudian proses komunikasi yang dilakukannya berhasil mencapai target yang jelas sesuai dengan harapan bersama.

³⁶ Rinawati, R. (2006). Komunikasi dan Pembangunan Partisipatif. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 7(2), 175–184. <https://doi.org/10.29313/mediator.v7i2.1285>.

Effendy pernah mengungkapkan bahwa ada beberapa hambatan dalam komunikasi organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Hambatan yang bersifat gangguan

Dalam hambatan jenis ini ada dua ragam gangguan yang bisa berpengaruh pada suksesnya komunikasi. Ragam hambatan gangguan ini dapat diklasifikasikan menjadi dua yakni:

- a) Gangguan Mekanik yang merupakan suatu gangguan akibat adanya saluran komunikasi yang tidak kondusif atau adanya kegaduhan bersifat fisik sehingga berimplikasi pada kesuksesan komunikasi itu sendiri. Contoh dari hambatan ini seperti bunyi suara kendaraan yang melintas ketika seorang komunikator sedang berbicara dalam forum komunikasi tertentu atau bunyi-bunyian lain yang bisa berpotensi pada pecahnya konsentrasi komunikator dan komunikan dalam memahami proses komunikasi yang sedang berlangsung.
- b) Gangguan Semantik yang merupakan gangguan yang berkaitandengan pesan komunikasi yang tidak lengkap, sulit dipahami dan tidak sederhanya sehingga pengertian akan pesan tersebut menjadi tidak utuh, rusak atau bahkan melahirkan makna yang berbeda. Gangguan semantik itu berkaitan dengan pilihan kalimat dan rangkaian kata yang tidak harmonis dalam Bahasa yang digunakan oleh komunikator. Gangguan ini sangat perlu diperhatikan dengan menekankan pada pilihan kata dan rangkaian kalimat dalam kesatuan bahasa yang harmonis sehingga proses komunikasi dapat berjalan dengan baik.

2. Hambatan yang bersumber dari kepentingan

Interest atau kepentingan itu juga bisa menjadi hambatan yang bisa memudahkan atau menyulitkan seseorang dalam memahami pesan komunikasi. Kepentingan yang sama cenderung akan memudahkan proses komunikasi dapat berjalan simultan. Sebaliknya, kepentingan yang berbeda bisa membuat proses komunikasi menjadi tidak harmonis dan melahirkan resistensi tertentu yang bisa menghambat simultansi komunikasi. Dalam hal inilah kepentingan perlu diperhatikan dan jika diperlukan juga perlu diciptakan kepentingan yang sama guna memudahkan proses komunikasi

yang berjalan. Kesamaan kepentingan akan memudahkan penerimaan pesan dari satu pihak ke pihak lain tanpa melahirkan resistensi tertentu.

3. Hambatan yang bersumber dari motivasi terpendam

Keberadaan motivasi itu akan mendorong seseorang mampu melakukan suatu hal yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Dalam hal inilah proses komunikasi yang dilakukan oleh kedua pihak perlu diselaraskan dengan motivasi satu sama lain agar potensi penerimaan komunikasi dapat semakin besar tanpa melahirkan resistensi tertentu yang bisa menghambat simultansi komunikasi.

4. Hambaran yang bersumber dari prasangka

Keberadaan prasangka atau *prejudice* juga bisa menjadi satu hambatan dalam proses komunikasi. Prasangka itu bisa lahir dari adanya pengalaman masa lalu yang kemudian menjadi acuan seseorang dalam mengambil tindakan di masa depan. Prasangka cenderung akan membatasi seseorang untuk bisa melihat segala sesuatu dalam perspektif yang holistik. Prasangka juga akan menjadi hambatan besar dalam komunikasi karena keberadaan prasangka itu bisa menjadi acuan seseorang dalam menilai suatu hal³⁷.

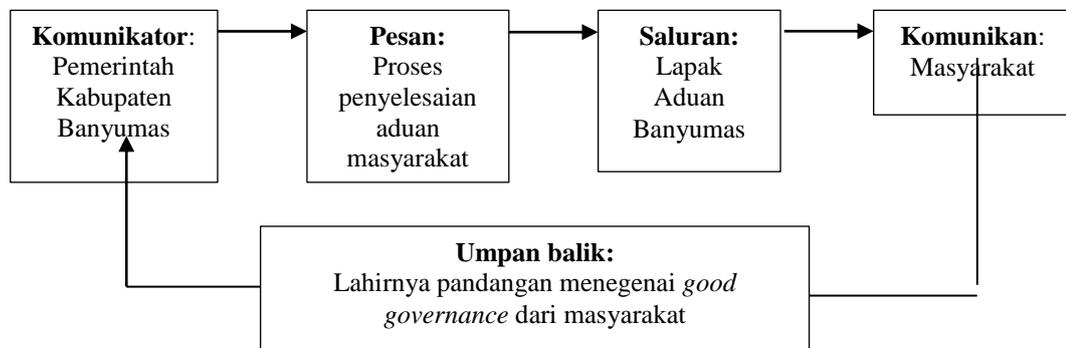
Dengan demikian, semua hambatan tersebut perlu diperhatikan dari semua aspek elemen komunikasi yang ada. Adapun penerapan teori Lasswell dalam penelitian ini akan membantu lebih mudah bagi penulis untuk mengupas hambatan yang ada dalam perspektif proses komunikasi yang utuh dari komunikator kepada komunikan. Komunikator dalam hal ini adalah Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sebagai pelaksana pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Untuk aspek pesan dalam hal ini adalah penyelesaian aduan yang telah ditangani secara tepat dengan memerhatikan kesesuaian informasi yang diadukan dengan kesesuaian tanggapan yang diberikan. Harapannya keselarasan itu akan melahirkan pengertian bersama yang harmonis dan bukan resistensi berlebihan yang bisa mengganggu stabilitas roda organisasi.

³⁷ Effendy, Onong, (1993). Komunikasi dan Praktek. Bandung, Remaja. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Grasindo.

Untuk aspek saluran dalam penelitian ini tidak terlepas dari keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas itu sendiri sebagai saluran yang menghubungkan antara masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Untuk aspek komunikasi dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai tanggapan masyarakat yang telah mengirim aduan melalui *platform* Lapak Aduan Masyarakat dan mendapatkan balasan atau penyelesaian atas aduan tersebut. Terlepas dari bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh instansi terkait, dengan adanya penyelesaian tersebut maka diharapkan akan melahirkan umpan balik dari masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Banyumas berupa adanya penilaian yang positif mengenai komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam membangun ruang komunikasi dua arah yang terbuka, transparan, harmonis, dialogis dan solutif. Gambaran lebih jauh mengenai penerapan proses komunikasi dalam penelitian ini bisa dilihat sebagai berikut:

Gambar 5

Implementasi Proses Komunikasi dalam Penelitian



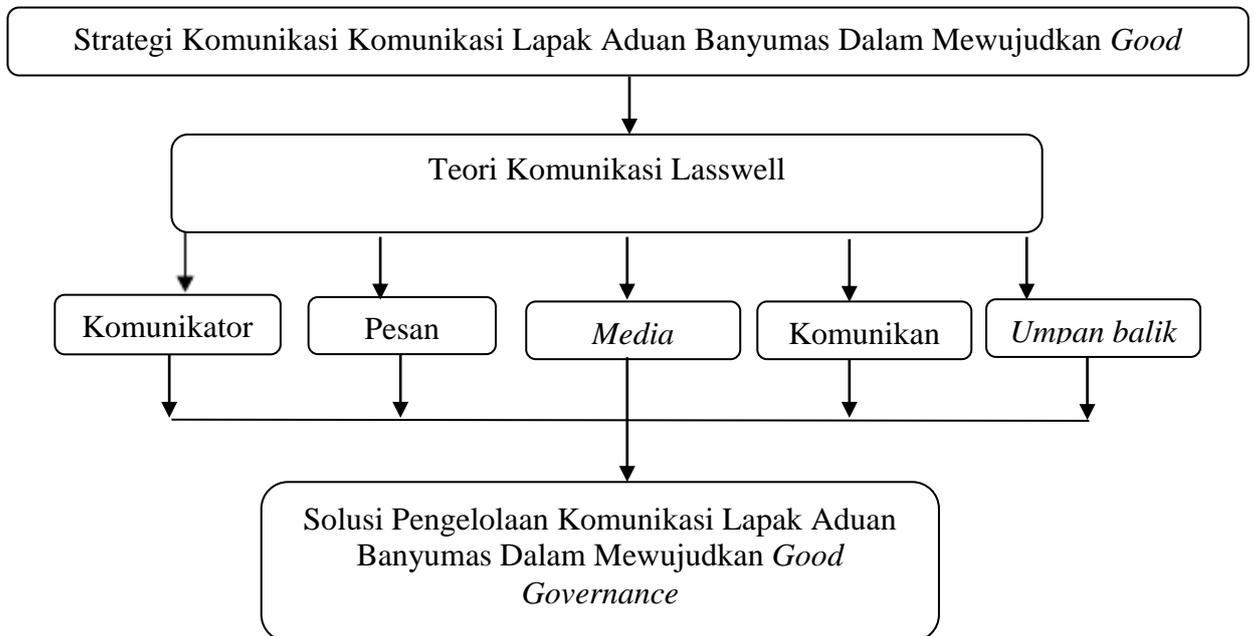
Lebih lanjut, kesadaran dan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan teknologi sebagai strategi komunikasi yang bisa menjadi pendorong perubahan sangat penting guna kehidupan dan ketahanan organisasi di masa mendatang dalam menghadapi berbagai tantangan lain yang berkaitan dengan teknologi. Berbagai peluang inovasi akan semakin terbuka lebar ketika organisasi mau dan mampu menerima kehadiran teknologi sebagai peluang untuk membuat suatu

strategi komunikasi yang ideal demi kepentingan organisasi itu sendiri dan demi menjaga simultansi organisasi di masa mendatang.

Kemampuan implementasi strategi komunikasi yang holistik jugalah yang nantinya akan berkontribusi positif bagi kemajuan organisasi yang secara langsung atau tidak langsung akan berimplikasi juga pada masyarakat. Ini penting karena kehidupan organisasi itu tidak bisa terlepas dari relasinya dengan masyarakat. Nantinya kemampuan penerimaan organisasi (Pemerintah Kabupaten Banyumas) yang adaptif dan inovatif terhadap teknologi inilah yang akan melahirkan umpan balik positif dari masyarakat Banyumas terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Banyumas. Adapun umpan balik tersebut akan bermuara pada terbentuknya, persepsi, reputasi dan citra positif mengenai kinerja dari Pemerintah Kabupaten Banyumas

Bentuk umpan balik yang positif tersebut bisa beragam namun secara keseluruhan muara dari semua umpan balik yang diberikan oleh masyarakat akan mengarah pada peningkatan citra positif dari Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai organisasi yang mampu menerapkan prinsip *good governance*. Suatu prinsip yang menekankan pada transparansi layanan sesuai dengan peran dan kedudukan organisasi berdasarkan regulasi yang ada. Semua konseptual tersebutlah yang kemudian menjadi landasar berpikir penulis dalam melakukan penelitian ini. Gambaran lebih jauh mengenai kerangka pikir penelitian ini bisa dilihat sebagai berikut:

Bagan 1
Kerangka/Alur Pikir Penelitian



E. Good Governance

1) Pengertian *Good Governance*

Good governance merupakan suatu konsep atau paradigma dalam sistem pemerintahan Indonesia yang sudah dicetuskan melalui regulasi tertentu yakni Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 yang disusun demi terselenggaranya sistem tata kelola suatu pemerintahan yang baik. Adapun syarat mendasar terjadinya *good governance* itu berkaitan dengan terwujudnya partisipasi masyarakat dalam relasional yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat sebagai kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Disamping itu, sektor swasta sangat menentukan terwujudnya pemerintahan yang baik.

Pembahasan mengenai *good governance* dalam studi Islam itu berkaitan dengan penggalian nilai-nilai filosofis norma dalam hukum Islam yang sangat penting untuk diterapkan dalam kehidupan masyarakat. Lebih Inajut, dalam perspektif kajian Islam, *good governance* itu berkaitan dengan fiqh siyasah atau siyasah syar'iyah, yang mana penerapannya mengacu pada kemaslahatan dan bertujuan pada kepentingan manusia yang adil, makmur dan sejahtera. Adapun

persamaan antara fikih siyasah dan *good governance* terletak pada tata kelola pengaturan, pelaksanaan dan pengendalian dalam suatu wilayah atau negara tertentu. Lebih lanjut, *good governance* itu sejalan dengan teori *maqasid al-syariah*, yaitu; yaitu, *hifz al-din* (menjaga agama), *hifz al-'aql* (menjaga akal), *hifz al-nafs* (menjaga jiwa), *hifz al-mal* (menjaga harta) dan *hifz al-nasl* (menjaga keturunan)³⁸.

2) Prinsip *Good Governance*

Berdasarkan kandungan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 dan PP Nomor 101 tahun 2000 ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan *good governance* terkait tata kelola di organisasi pemerintahan yakni:

- a. Profesionalitas
- b. Akuntabilitas
- c. Transparansi
- d. Pelayanan prima
- e. Demokrasi
- f. Efisiensi
- g. Efektivitas
- h. Supremasi hukum
- i. Partisipasi masyarakat

Semua prinsip tersebut sangat perlu diperhatikan karena akan bermuara pada penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab sesuai dengan implementasi nilai-nilai demokrasi, pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme serta pelibatan partisipasi masyarakat. Implikasi dari penyelenggaraan semua prinsip tersebut akan mengarah pada terwujudnya relasional yang harmonis dan kolaboratif antara pemerintahan dan masyarakat sesuai dengan nilai-nilai demokrasi dalam tata kelola pemerintahan yang ada. Di mana dalam prinsip mendasar nilai-nilai demokratis, keterbukaan dan keterlibatan partisipatif itu sangat menentukan keberhasilan pemerintahan.

³⁸ Muhammadong. 2017, *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Makasar:Edukasi Mitra Grafika), hal. 98

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam penelitian sosial yang biasanya digunakan untuk mengemukakan gambaran serta pemahaman mengenai bagaimana dan mengapa suatu gejala ataupun realitas komunikasi bisa terjadi. Penelitian kualitatif juga bisa dikatakan sebagai sebuah pendekatan yang dilakukan dengan latar alamiah dari suatu keutuhan (*entity*).

Moleong pernah menyatakan bahwa dalam suatu pendekatan kualitatif itu muaranya tidak pada upaya mengumpulkan data yang bersifat angka, sehingga tujuan dari penelitian kualitatif itu adalah untuk menggambarkan secara lebih mendalam, terperinci dan bermuara tuntas mengenai kajian suatu realita empirik dibalik fenomena persoalan yang ada³⁹. Pendekatan kualitatif juga dapat diartikan sebagai pendekatan atau metode dalam penelitian yang bersifat langsung diarahkan pada latar, kondisi dan situasi individu ataupun elemen dalam kelompok masyarakat tertentu yang berkaitan dengan keberadaan mereka. Secara holistik suatu pendekatan kualitatif itu meliputi subjek penelitian (yang bisa saja bersifat individu, kelompok, organisasi, teks atau artefak) dan penelitian jenis ini tidak melakukan suatu reduksi atau uji variabel tertentu yang mengisolasi variabel tersebut⁴⁰.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif itu dimaksudkan untuk melakukan suatu kegiatan eksplorasi d terkait fenomena atau kenyataan tertentu melalui cara mendeskripsikan yang komprehensif dan holistik. Menurut Rakhmat, tujuan dari penelitian deskriptif itu berkaitan dengan upaya untuk menggambarkan atau melukiskan suatu fenomena secara sistematis fakta atau suatu bidang tertentu secara aktual, cermat dan faktual. Muara dari penelitian ini akan mengarah pada pemaparan peristiwa, situasi dan kondisi tertentu yang tidak

³⁹ Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). Metodologi penelitian. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya. 131.

⁴⁰ Pawito. (2007). Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: Pelangi Aksara. Yogyakarta. 56.

menjelaskan suatu korelasional atau hubungan, serta tidak menguji suatu hipotesis atau menciptakan prediksi tertentu⁴¹.

Adapun ciri dari penelitian deskriptif kualitatif bisa dipahami dengan mengacu beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian deskriptif kualitatif itu menyatukan keberadaan informasi yang diperoleh secara rinci, faktual, cermat dan aktual, serta detail yang menggambarkan suatu gejala yang ada untuk dipaparkan secara holistik dan komprehensif.
2. Penelitian deskriptif kualitatif itu berupaya memetakan dan mengidentifikasi keberadaan masalah lalu memeriksa situasi dan kondisi yang berlaku dari keberadaan masalah tersebut sehingga memperoleh gambaran yang holistik.
3. Penelitian deskriptif kualitatif itu melahirkan suatu paparan evaluatif atau komparasi hasil yang tepat dengan memerhatikan berbagai gejala temuan yang ada.
4. Penelitian deskriptif kualitatif itu menentukan serta merumuskan apa yang dilakukan orang dalam mengatasi suatu masalah tertentu, di mana masalah tersebut cenderung sama dan belajar dari adanya pengalaman mereka yang nantinya berimplikasi pada penetapan rencana, gambaran dan keputusan yang akan diterapkan pada masa mendatang⁴².

Dengan demikian penelitian deskriptif kualitatif yang penulis gunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi, menelaah, mendeskripsikan dan menggambarkan lebih mendalam mengenai strategi pengelolaan komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) dalam membangun komunikasi dua arah yang harmonis, komunikatif dan solutif antara masyarakat dan pemerintah melalui keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

⁴¹ Rakhmat, Jalaludin. 1997. *Metode Penelitian Komunikasi*. Rosda, Bandung. 28.

⁴² Ibid.

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan informan yang relevan dalam penelitian ini. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas. Jika mengacu pada regulasi yang ada, yakni Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018 maka pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas. Sedangkan pemilihan informan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam arti memilih informan dengan memerhatikan aspek relevansi atau ketepatan yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Dalam artian, dari beberapa sumber daya manusia yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sebagai pengelola dari *platform* Lapak Aduan Banyumas maka penulis akan memilih beberapa informan yang sesuai dengan kriteria yang relevan dalam permasalahan penelitian.

Adapun kriteria yang perlu diperhatikan adalah pihak-pihak yang secara structural dan penugasan memang berkaitan langsung dengan pengelolaan Lapak Aduan Banyumas baik itu sebagai penanggung jawab, ataupun pelaksana. Meski demikian, jika diperlukan, penulis juga akan menambah dan memerhatikan pandangan dari informan tambahan lain yang relevan, khususnya berkaitan dengan peran informan sebagai pengamat dan/atau pengguna layanan Lapak Aduan Banyumas. Keberagaman informan tersebutlah yang diharapkan akan mampu melahirkan data yang holistik sebagai modal penulis dalam menelaah fokus persoalan yang telah ditetapkan sebelumnya.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini memfokuskan pada *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai saluran komunikasi yang digunakan oleh pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menerapkan terwujudnya *good governance* yang menekankan pada partisipasi masyarakat. Adapun pengelola dari *platform* Lapak Aduan Banyumas sendiri adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yakni wawancara, observasi, dan studi literasi. Penggunaan ketiganya penulis terapkan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya masing-masing. Gambaran lebih jauh mengenai teknik pengumpulan data tersebut sebagai berikut;

1. Wawancara

Wawancara merupakan satu cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti agar dapat memperoleh suatu data, keterangan atau informasi yang berkaitan dengan penelitian yang telah ditentukan. Wawancara yang penulis pilih dan akan penulis lakukan dalam penelitian ini akan menggunakan suatu teknik wawancara yang tak terstruktur. Di mana wawancara yang tak terstruktur sering disebut sebagai teknik wawancara yang mendalam, intensif dan wawancara terbuka (*open ended interview*). Adapun rencana beberapa sumber (*key informant*) yang akan diwawancarai dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Kepala Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas
- b) Kabid Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) yang membidangi Lapak Aduan Banyumas
- c) Staf teknis terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas

2. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang menitikberatkan pada pengamatan penulis terhadap subjek dan objek penelitian. Adapun observasi dilakukan secara mendalam dengan teknik *participant observations* atau pengamatan berperan serta. Hal ini tidak terlepas dari keberadaan penulis sebagai pegawai di Pemerintah Kabupaten Banyumas yang memiliki ruang luas untuk melakukan pengamatan secara mendalam.

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi, merupakan upaya penulis untuk meninjau temuan dari hasil observasi dan wawancara melalui penelaahan teks-teks

buku, literatur, serta kajian teoritis untuk mendapatkan informasi yang berguna dan berkaitan dengan penelitian ini. Studi ini perlu dilakukan guna memberikan pemahaman dan penelaahan yang holistik dari permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

Harapannya melalui penggunaan ketiga teknik pengumpulan data tersebut maka penelitian ini dapat memberikan hasil yang komprehensif. Selain itu studi dokumentasi juga diambil dari *output* media-media pendukung Lapak Aduan Banyumas, seperti media promosi twitter dan booklet yang dikeluarkan rutin oleh pengelola. Nantinya data yang diperoleh akan dikumpulkan, dikategorisasikan lalu disajikan secara deskriptif. Keberadaan teknik ini sangat penting dalam penelitian guna mendukung terpenuhinya aspek holistik data dalam penelitian sehingga melahirkan suatu gambaran penelitian yang komprehensif dan dapat dipertanggung jawabkan secara keilmuan sesuai dengan metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik interpretatif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman. Di mana model analisa data Miles dan Huberman ini terdiri dari beberapa tahapan analisa data yang perlu diperhatikan yakni reduksi data, penyajian atau *display* data, dan konklusi atau penarikan kesimpulan yang memerhatikan aspek verifikasi mendalam. Reduksi data bisa diartikan sebagai proses pemusatan, pemilihan dan penekanan perhatian pada pengabstrakan, penyederhanaan dan transformasi data yang bersifat kasar yang nantinya akan muncul dari catatan tertulis sesuai dengan kondisi yang ditemui di lapangan. Proses ini berlangsung secara simultan, terus menerus selama proses penelitian ini masih berlangsung dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberadaan penetapan rentang waktu juga sangat diperlukan guna menghindari bias data yang bisa saja muncul akibat dari ketiadaan penetapan rentang waktu tertentu. Dalam hal inilah penulis akan menetapkan dengan tepat perihal rentang waktu demi menghindari bias penelitian yang bisa saja muncul dalam penelitian ini.

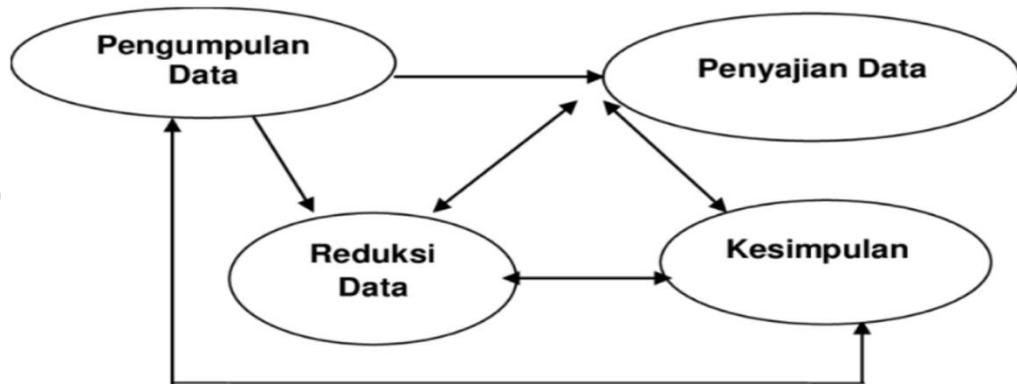
Adapun penyajian data itu berkaitan dengan suatu kegiatan yang dilakukan penulis ketika sekumpulan informasi dipilih, dipilah, disusun, dan ditentukan nilai urgensinya dalam penelitian ini sehingga mampu memberikan suatu kemungkinan tertentu yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan atau konklusi serta penggambaran yang tepat demi terpenuhinya aspek holistik dalam penelitian ini sehingga hasil penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan dengan baik sesuai dengan kaidah keilmuan komunikasi dan juga konseptualisasi pilihan teori yang telah penulis tetapkan sebelumnya.

Sedangkan upaya penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan penulis secara simultan selama berada di lapangan, sesuai dengan kondisi yang ditemui oleh penulis. Dalam hal ini penulis tidak akan hanya berhenti pada satu titik pengumpulan data saja namun juga akan berjalan simultan sesuai dengan kebutuhan data yang diperlukan.

Upaya tersebut dimulai dari pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai dari mencari arti subjek atau objek tertentu, menyusun dan mencatat keteraturan pola, mengidentifikasi dan merumuskan penjelasan, konfigurasi tertentu yang mungkin saling berkaitan satu sama lain, mencari dan menemukan pola dari alur yang berkaitan dengan sebab akibat, hingga pada proses terciptanya proposisi atau kesimpulan dalam penelitian ini⁴³. Semua upaya tersebut tidak terlepas sebagai komitmen penulis untuk menyajikan hasil penelitian yang holistik namun tetap membuka peluang temuan baru bagi penelitian sejenis di masa mendatang. Gambaran lebih jauh mengenai uraian tersebut bisa dilihat pada gambar sebagai berikut:

⁴³ Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95 (diakses 5 Mei 2024).

Gambar 6
Teknik Analisa Data Huberman⁴⁴



E. Teknik Validasi Data

Teknik validasi data merupakan salah satu tahapan yang juga perlu penulis perhatikan dalam ranah penelitian kualitatif. Teknik validasi dimaksudkan untuk aktivitas verifikasi dan penyajian data yang dapat dipertanggung jawabkan dengan baik. Dalam, hal ini teknik validasi dilakukan dengan adanya cara penerapan teknik triangulasi data. Adapun triangulasi merupakan suatu uji atas kredibilitas data dengan cara melakukan verifikasi data yang dihasilkan dari berbagai sumber data⁴⁵. Teknik ini akan penulis perhatikan dengan seksama karena teknik ini merupakan bagian sentral dan penting dalam penyusunan temuan yang penulis peroleh dalam penelitian ini.

Dari beberapa jenis teknik triangulasi seperti triangulasi metodologis, triangulasi teoritis, triangulasi sumber data dan triangulasi pengumpulan data maka teknik yang penulis pilih adalah triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik ini penulis nilai sangat efektif karena akan mendorong dan memotivasi penulis untuk mendapatkan data yang holistik, menyeluruh dan komparatif sehingga dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kaidah keilmuan komunikasi.

⁴⁴ Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. (Fourth Edi). SAGE Publication. Ltd

⁴⁵ Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95 (diakses 5 Mei 2024).

BAB IV

PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Penyajian data merupakan ulasan penulis yang berkaitan dengan temuan data relevan dalam penelitian ini, khususnya mengenai *platform* Lapak Aduan Banyumas dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sebagai pelaksana atau operator dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas. Kedua hal tersebut sangat penting untuk dipaparkan sebagai landasan awal, bahan dasar penelitian dan komponen penelitian yang tidak terpisahkan untuk menelaah fokus penelitian yang telah ditetapkan, yakni, “Bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam mengelola dan menjalankan Lapak Aduan Banyumas dilihat dari pendekatan teori komunikasi Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikan dan umpan balik”. Penggunaan kelima aspek dalam teori komunikasi Lasswell tersebut dimaksudkan untuk menelaah berbagai problematika yang ada terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Hasil penelaahan berbasis masalah yang nantinya akan menjadi pondasi bagi penulis untuk menyusun seperti apa seharusnya strategi komunikasi yang ideal dalam mengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Pada akhirnya, upaya yang penulis terapkan melalui pendekatan teori komunikasi Lasswell akan mengarah pada bahasan holistik serta dapat melahirkan suatu simpulan yang komprehensif. Simpulan tersebutlah yang nantinya akan membantu penulis untuk melahirkan saran-saran akademis dan praktis yang bersifat konstruktif bagi penelitian sejenis di masa depan dan juga saran-saran yang dapat diterapkan langsung dalam keberlanjutan pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang.

Adapun gambaran mendasar mengenai kedua temuan tersebut, yakni, *platform* Lapak Aduan Banyumas dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas akan penulis paparkan secara runut dan komprehensif sebagai satuan data yang tidak terpisahkan dalam penelitian ini. Keduanya merupakan dua elemen sentral yang perlu diperhatikan dengan

mendalam guna menjawab persoalan dalam penelitian ini sehingga fokus penelitian tidak menjadi bias.

1) Lapak Aduan Banyumas

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat dipahami bahwa *Platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan suatu kanal informatif yang difungsikan sebagai saluran komunikasi dua arah antara masyarakat Banyumas dengan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Kanal ini merupakan produk transformasi *digital* terbaru yang dicetuskan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membuka ruang publik baru bagi masyarakat Banyumas dalam menyikapi berbagai kinerja dari Pemerintah Kabupaten Banyumas terkait tata kelola penyelenggaraan pemerintahan⁴⁶. Dalam hal ini *Platform* Lapak Aduan Banyumas lahir sebagai respon aktif Pemerintah Kabupaten Banyumas atas masukan dari masyarakat Banyumas dan juga semangat Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menginternalisasikan teknologi sebagai peluang untuk melahirkan komunikasi dua arah.

Jika ditilik dari sejarah pencetusannya, keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas sendiri mulai dicetuskan selaras dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Keberadaan regulasi tersebut juga tidak terlepas dari adanya komitmen dari Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk menerapkan dan mengimplementasikan sistem *E-Government (Electronic Government)* berbasis regional sesuai dengan Peraturan Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* (Heri Purwanto, wawancara, 2 Oktober 2024). Dengan adanya landasan yuridis tersebut maka Pemerintah Kabupaten Banyumas akhirnya mengembangkan dan mencetuskan *platform E-Government* yang dikenal dengan nama “Lapak Aduan Banyumas”. Adapun peresmian *platform* Lapak Aduan Banyumas itu dilakukan oleh Bupati Banyumas dalam periode tersebut yakni Ir. Achmad Husein pada tanggal 11 Oktober 2018.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Alasan fundamental yang mendasari dicetuskannya *platform* Lapak Aduan Banyumas adalah adanya kebutuhan komunikasi dua arah yang harmonis antara masyarakat Banyumas dan Pemerintah Kabupaten Banyumas seiring juga dengan implementasi semangat *good governance* dalam organisasi pemerintahan⁴⁷ (Nungky, wawancara, 25 September 2024). Lebih lanjut, *platform* Lapak Aduan Banyumas juga bertujuan untuk memperluas hubungan relasional antara masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Banyumas dengan konsep dasar operasional G2C (*Government to Citizen*), dalam artian suatu upaya untuk membangun adanya hubungan langsung antara Pemerintah Kabupaten Banyumas dengan masyarakat Banyumas melalui transformasi komunikasi konvensional menjadi digital⁴⁸. Upaya ini menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen dari Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menerapkan *good governance* di lingkungan organisasi pemerintahan.

Konsep G2C (*Government to Citizen*) dinilai sangat penting untuk diterapkan oleh organisasi pemerintahan guna mendekatkan masyarakat dan pemerintah melalui berbagai varian saluran komunikasi yang tersedia bagi masyarakat. Selain itu, titik tekan lainnya dari penerapan konsep G2C (*Government to Citizen*) dalam keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas juga untuk membangun ruang monitoring, pengawasan dan verifikasi keluhan dan aduan masyarakat yang berkaitan dengan program pembangunan daerah Kabupaten Banyumas.

Dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas sendiri ada 8 (delapan) asas yang diperhatikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas yakni asas koordinasi, kepastian hukum, objektivitas, transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi, serta menjaga kerahasiaan sesuai regulasi, khususnya kerahasiaan identitas pengadu sehingga pengadu mendapatkan rasa nyaman dan aman dalam menyampaikan aduannya⁴⁹. Pengadu memiliki kebebasan untuk

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Hary Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁴⁸ Kusuma, A., & Sari, J. A. (2024). Implementation of E-Government via Lapak Aduan Banyumas. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 57-66.

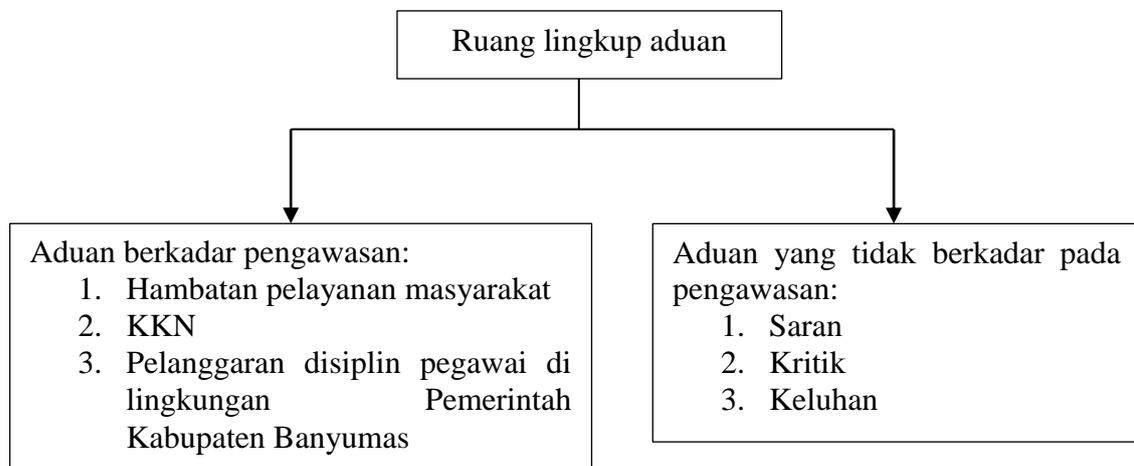
⁴⁹ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Hary Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

menampilkan atau tidak menampilkan identitasnya dan pengelola sangat menghargai keputusan demi memberikan keamanan, privasi, dan kenyamanan bagi pengadu tanpa harus khawatir akan hal tersebut⁵⁰.

Terkait ruang lingkup aduan, *platform* Lapak Aduan Banyumas mencakup dua jenis ruang lingkup layanan. Ruang lingkup pertama berkaitan dengan pelayanan penanganan aduan berkadar pada pengawasan yang terdiri dari hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan terhadap masyarakat, KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan kerja Pemerintah Kabupaten Banyumas. Adapun ruang lingkup kedua merupakan ruang lingkup yang berkaitan dengan layanan penanganan aduan yang tidak hanya berkadar pada pengawasan, antara lain penerimaan saran, keluhan dan kritik terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya mengenai tata kelola pemerintah.

Gambar 7

Ruang Lingkup Aduan Lapak Aduan Banyumas⁵¹



Dalam pelaksanaan pelayanan aduan tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyumas, dalam hal ini adalah Bupati Kabupaten Banyumas membentuk adanya tim pengelola Lapak Aduan Banyumas yang dikoordinasikan oleh kepala dinas. Dalam hal inilah adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo)

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁵¹ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018.

Kabupaten Banyumas. Dinas inilah yang kemudian mengelola mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di unit kerja terkait dengan berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2018⁵².

Terkait sarana pengaduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas, Pemerintah Kabupaten Banyumas sendiri telah menyiapkan sejumlah cara atau saluran pengaduan dalam *platform* tersebut yakni penyampaian secara lisan melalui ucapan yang disampaikan langsung oleh pengadu pada petugas pelaksana perangkat daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berkaitan langsung dengan aduannya. Adapun gambaran umum dari beberapa saluran yang bisa dilakukan oleh masyarakat sebagai berikut:

- a. Penyampaian tertulis yang disampaikan melalui surat dialamatkan pada Perangkat Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang ditujukan sesuai dengan perihal yang akan diadukan atau disampaikan oleh masyarakat,
- b. Penyampaian dapat disampaikan melalui saluran media sosial, aplikasi perpesanan yang tersedia, nomor admin, pranala <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>, email dengan alamat lapakaduanbms@gmail.com, facebook [lapakaduanbms](#), Twiter [@lapakaduanbms](#), Instagram [@lapakaduanbms](#) ataupun Whatsapp atau SMS pada nomor *official* yakni 08112626116.
- c. Penyampaian aduan juga dapat disampaikan melalui kotak aduan atau kotak saran yang tersedia pada tempat layanan tertentu dan saluran, sarana atau media lain yang memerhatikan dan mengandung aksesibilitas pada penyelenggara dari pengelolaan layanan aduan masyarakat tersebut. Keberadaan dari kotak aduan atau kotak saran tersebut dimaksudkan guna menjangkau segmentasi masyarakat yang tidak tersentuh oleh media *digital*, khususnya masyarakat yang memiliki kendala dalam penggunaan dan penguasaan teknologi *digital* baik itu yang disebabkan oleh kendala personal ataupun kendala infrastruktur terkait di wilayah yang bersangkutan.

⁵² Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Dalam pelaksanaannya, semua saluran yang tersedia dikelola dan dipantau secara aktif oleh tim pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas yang telah ditetapkan sesuai regulasi yang ada. Semua aduan yang masuk nantinya akan melewati sejumlah alur penanganan mulai dari diterimanya aduan, dipelajari, dilanjutkan, diarahkan, ditentukan langkah-langkah penanganan dan penyelesaian yang efektif serta efisien sesuai dengan persoalan yang diadukan oleh masyarakat. Pada akhirnya semua proses tersebut akan mengarah pada lahirnya umpan balik yang positif dari masyarakat mengenai tata kelola pemerintahan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas⁵³.

Terkait pemisahan peran dan pelaksana, untuk pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas dipegang langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas selaku pihak pelaksana penerimaan aduan, identifikasi aduan, penyaluran aduan dari masyarakat kepada organisasi yang relevan dan memberikan umpan balik yang relevan sesuai dengan aduan yang disampaikan.

Adapun mengenai penanganan aduan akan disesuaikan dengan jenis aduan yang masuk dan kesesuaian organisasi yang tepat dalam menyelesaikan aduan tersebut baik itu dalam level dinas, instansi perusda atau satuan kerja pemerintahan Kabupaten Banyumas lainnya sesuai dengan wilayah wewenangnya masing-masing. Gambaran lebih jauh mengenai alur aduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas dapat dilihat sebagai berikut:

⁵³ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Gambar 8

Alur Aduan dalam Platform Lapak Aduan Banyumas⁵⁴



Sumber: <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id>

Untuk mekanisme alur aduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas secara langsung dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas. Di mana dalam dinas tersebut sudah ada petugas pelayanan aduan yang telah ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dengan memerhatikan aspek kesiapan kompetensi atau kemampuan yang relevan dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas sehingga dalam pelaksanaannya bisa meminimalisir berbagai kendala terkait pengelolaan teknologi komunikasi dan informasi.

Adapun petugas pelaksana layanan aduan tersebut memiliki beberapa tugas seperti menerima aduan yang masuk dan disampaikan oleh penerima pelayanan melalui saluran media aduan terkait, lalu mencatat dengan detail setiap aduan yang masuk, kemudian mengidentifikasi aduan, dan meneruskan aduan pada pihak atau pejabat terkait untuk ditindaklanjuti serta diselesaikan dengan tepat.

⁵⁴ Pranala <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id/> diakses pada tanggal 8 Oktober 2024, pukul 23.17 WIB.

Selain itu petugas pelayanan juga perlu melakukan pencatatan atas penyelesaian hasil aduan dan kemudian meneruskan atau menyampaikan aduan tersebut kepada pelapor, serta membuat laporan atas hasil penyelenggaraan dari penanganan aduan, dan mengirimkan catatan laporan hasil tersebut pada kepala dinas, baik secara periodik (berkala dalam rentang waktu tertentu) ataupun isidentil.

Terkait penyelesaian aduan, ada sejumlah tata cara yang telah disusun untuk kemudian diketahui oleh masyarakat yakni, kewajiban menjawab aduan itu paling lama adalah 3 jam setelah aduan diterima oleh pengelola. Adapun sifat jawaban dari aduan yang masuk bisa mencakup dua hal yakni jawaban terkait layanan aduan atau jawaban yang menjelaskan bahwa aduan terkait akan diteruskan serta ditindaklanjuti kepada Perangkat Daerah atau BUMD terkait di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Bagi petugas pelayanan itu sendiri sudah harus meneruskan aduan pada pejabat berwenang untuk ditindaklanjuti dalam rentang waktu yang telah ditentukan yakni 1x24 jam sejak aduan diterima dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Untuk mekanisme penanganan pengaduan juga memiliki rentang waktu yang tertentu yang ditargetkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas, yakni paling lama 5 hari sejak aduan diterima untuk aduan yang ditangani oleh Perangkat Daerah atau BUMD yang sifat penyelesaiannya tidak membutuhkan koordinasi dengan satuan atau unit kerja lain yang terkait. Namun untuk aduan yang sifatnya memerlukan atau membutuhkan koordinasi dengan satuan atau unit kerja lain maka rentang waktu penanganan aduannya lebih lama yakni selama 14 hari sejak aduan tersebut diterima melalui saluran yang ada. Hal ini dimaksudkan karena segala sesuatu yang berkaitan dengan lintas instansi itu memerlukan koordinasi dengan tepat sehingga proses penyelesaian aduan bisa cepat dan tepat.

Kecepatan penanganan dari aduan itu disesuaikan dengan penerapan dari rentang waktu yang ditetapkan dan itu juga tergantung pada kondisi atau karakteristik aduan dari masyarakat, apakah aduan tersebut memuat informasi yang lengkap, baik dan objektif atau aduan tersebut hanya bersifat luapan ekspresi atau situasi emosional dari pengadu yang jika dilihat dari isinya ternyata tidak didukung dengan keberadaan informasi tambahan yang akurat serta jelas. Jika aduan tersebut tidak lengkap atau masih memerlukan keberadaan adanya suatu

informasi tambahan tertentu maka proses pengaduan tersebut akan ditunda hingga petugas pelaksana layanan bisa mendapatkan adanya informasi tambahan lain yang lengkap dari pengadu tersebut. Dalam hal ini petugas pengelola akan memberikan kesempatan bagi pengadu untuk melengkapi informasi tambahan yang diperlukan. Adapun informasi tambahan tersebut perlu memuat unsur relevansi data pendukung yang akurat dan faktual.

Terkait adanya aduan sama yang disampaikan oleh pengadu dan diulang hingga pada 3 kali aduan, di mana layanan aduan tersebut memiliki muatan informasi yang cenderung sama atau memiliki muatan tendensius tertentu, khususnya yang berkaitan dengan sentimen negatif atas suku, agama, ras dan adat maka keberadaan aduan tersebut tidak akan diteruskan atau ditanggapi lebih lanjut oleh pengelola. Keberadaan aduan tersebut nantinya hanya akan diarsipkan oleh pengaduan namun juga akan dilaporkan pada jenjang struktural atas yang berkaitan dengan aduan tersebut dan akan bermuara pada Pemerintah Kabupaten Banyumas itu sendiri.

Mengenai pembagian kategori aduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas, ada beberapa cakupan kategori atau aspek yang disesuaikan dengan aduan yang ada, serta sasaran atau pilihan tujuan dari aduan tersebut, dengan menampilkan sejumlah opsional instansi yang terkait dalam penyelesaian aduan. Untuk aspek keamanan identitas pengadu, dalam menyampaikan aduannya, masyarakat tidak perlu resah dan kuatir karena ada pilihan bagi pengadu untuk merahasiakan identitasnya tanpa kuatir identitas tersebut bisa diketahui oleh instansi yang menjadi tujuan aduan atau diketahui oleh orang lain. Ada unsur privasi yang sangat dijaga dan diperhatikan oleh pengelola sesuai dengan kebutuhan dari pengadu.

Dalam proses pengelolaan aduan, semua aduan tersebut nantinya akan dipetakan sesuai dengan rentang waktu yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan batas waktu penyelesaian aduan yang relevan. Untuk aduan yang diproses oleh petugas pelaksana, Perangkat Daerah atau BUMD nantinya pengadu akan mendapatkan jawaban atau respon balasan yang dioptimalkan sesegera mungkin untuk bisa diumumkan melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas ataupun saluran komunikasi pribadi yang digunakan oleh pengadu.

Misal, pengadu menyampaikan aduan melalui saluran Whatsapp, nantinya pengelola aduan akan mengirimkan juga informasi balasan terkait pada nomor Whatsapp yang terdaftar dan digunakan oleh pengadu ketika menyampaikan aduannya. Hanya saja apabila dalam rentang waktu 7 hari jawaban tersebut tidak ditanggapi dari pengadu maka proses aduan yang ada akan dianggap atau dinyatakan selesai⁵⁵. Mengingat jumlah aduan yang masuk itu tidak sedikit, maka upaya tersebut perlu dilakukan agar pengelola dapat tetap simultan dalam mengelola aduan lainnya⁵⁶.

Meski mekanisme rentang waktu merespon aduan hingga menyelesaikan aduan telah ditetapkan melalui regulasi terkait, hanya saja praktik di lapangan tidak selalu bisa tepat waktu. Jika melihat pada kenyataan atau kondisi rilnya, respon atau mekanisme respon dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas belum berjalan sesuai rentang waktu yang telah ditetapkan. Kondisi tersebutlah yang kemudian bisa memengaruhi minat masyarakat dalam mengirim aduan menjadi rendah⁵⁷. Jelas kiranya jika kondisi ini terus dibiarkan maka akan membuat masyarakat menjadi segan, kurang aktif dan cenderung pasif dalam melakukan pengawasan atas berbagai layanan pemerintahan melalui saluran aduan yang tersedia. Apalagi jika dikaitkan dengan pentingnya keberadaan partisipasi masyarakat dalam relasional demokrasi modern maka kondisi tersebut jelas bisa menghambat relasional dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang pada akhirnya akan menggambarkan tidak terimplementasinya prinsip demokrasi dengan baik dalam relasional antara pemerintah dan masyarakat. Lebih lanjut, jika kondisi ini dibiarkan maka bisa melahirkan preseden buruk bagi organisasi itu sendiri.

Selain persoalan kecepatan penanganan sesuai rentang waktu yang telah ditetapkan, ada persoalan lain yang dihadapi yakni kemampuan jangkauan

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁵⁷ Amirrosyad, I. (2023). EFEKTIVITAS APLIKASI LAPAK ADUAN DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BANYUMAS (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Banyumas) (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

platform Lapak Aduan Banyumas yang belum bisa menyentuh seluruh lapisan masyarakat Banyumas yang tersebar di 331 desa atau kelurahan pada 27 kecamatan. Apalagi jika dikaitkan dengan luas geografis Kabupaten Banyumas yang mencapai 132.759 ha atau sekitar 4,08 % dari seluruh luas wilayah Provinsi Jawa Tengah. Dari gambaran kedua kondisi tersebut jelas bisa terlihat adanya beberapa persoalan yang muncul terkait penggunaan *platform* Lapak Aduan Banyumas bagi masyarakat Banyumas.

Beberapa persoalan yang berhasil penulis rangkum ternyata mencakup beberapa hal mendasar mulai dari keterjangkauan masyarakat terhadap *platform* Lapak Aduan Banyumas, khususnya terkait ketersediaan perangkat saluran untuk menyampaikan aduan, ketersediaan jaringan internet gratis dan kendala biaya untuk mendapatkan saluran internet dengan membeli kuota. Berbagai kendala tersebutlah yang juga pernah dikeluhkan oleh beberapa warga Kabupaten Banyumas yang ingin menyampaikan aduan namun terkendala tidak memiliki *smartphone*, keterbatasan jaringan internet, keterbatasan koneksi internet gratis dan kendala internal, dalam artian, ketika masyarakat mencoba menghubungkan saluran yang tersedia dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas melalui saluran telepon, itu juga memerlukan ketersediaan pulsa yang cukup besar dan ada kendala bagi masyarakat dengan tingkat penghasilan tertentu untuk membeli pulsa. Semua kondisi tersebut tidak bisa dipungkiri ada dalam masyarakat kita dan ini bisa mengurangi optimalisasi dari keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas⁵⁸.

Semua persoalan jelas dikeluhkan oleh beberapa masyarakat Banyumas, khususnya yang mengalami kendala terkait penggunaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pada akhirnya berbagai kondisi yang ada juga menggambarkan adanya ketimpangan sosial yang kemudian berimpas menjadi potensi kendala dan hambatan dalam optimalisasi keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai layanan pemerintah yang seharusnya bisa menyentuh seluruh lapisan

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

masyarakat Banyumas demi menginternalisasikan asas keadilan dan pemerataan bagi seluruh masyarakat.

Kondisi-kondisi tersebut jelas membutuhkan perhatian ekstra dari berbagai kalangan, salah satunya adalah ruang lingkup akademik. Apalagi jika melihat urgensi keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas Pemerintah Kabupaten Banyumas yang sangat diperlukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Keberadaan peran dan andil masyarakat dalam pengawasan pemerintahan itu sangat penting guna menjaga kinerja pemerintahan sendiri. Namun yang disayangkan adalah dengan masih adanya berbagai kendala terkait *platform* Lapak Aduan Banyumas itu jelas memengaruhi tingkat partisipasi masih kurang dan kondisi inilah yang pada akhirnya mendasari penulis untuk melakukan penelitian ini. Penulis ingin menelaah lebih jauh berbagai persoalan yang ada dalam perspektif teori komunikasi Lasswell. dengan memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikan dan umpan balik. Kelima aspek tersebut merupakan kesatuan yang tidak bisa dipisahkan dalam penelitian ini guna mendapatkan gambaran yang holistik atas persoalan yang ada.

Harapan penulis melalui penelitian ini maka akan menghasilkan temuan-temuan penting yang dapat berkontribusi positif dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan organisasi terkait lain. Di era digitalisasi seperti sekarang ini, keterbukaan merupakan suatu keharusan yang harus dapat dipenuhi oleh organisasi pemerintah demi menghasilkan hubungan relasional yang lebih kuat dan efektif dengan masyarakat. Pada akhirnya terciptanya hubungan relasional yang efektif tersebut juga akan memengaruhi terbentuknya pandangan, persepsi dan reputasi yang baik mengenai organisasi pemerintahan, dalam hal ini adalah Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai inisiator dari *platform* Lapak Aduan Banyumas.

2) Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas adalah unsur pelaksana dalam kaitannya dengan urusan pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika. Dinas ini berlokasi di Jalan Kolonel Sugiono Nomor 17, Kelurahan Purwokerto Kulon, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah.

Jika menilik dari catatan sejarah yang dihimpun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, penamaan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas itu sendiri memiliki dinamika yang cukup panjang. Dinas ini memiliki sejumlah perubahan penamaan yang cukup dinamis sesuai dengan semangat pengembangan dan perubahan dari struktur organisasi itu sendiri.

Awalnya, Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas itu merupakan perombakan dan perubahan dari fungsi Departemen Penerangan menjadi Kantor Data Informasi dan Komunikasi (KDIK) pada tahun 2000, di era pemerintahan Dr. (H.C.) KH. Abdurahman Wahid, Lc, Presiden Republik Indonesia keempat. Seiring waktu KDIK juga kembali mengalami perubahan struktur organisasi yang juga akhirnya mendorong perubahan namanya menjadi Badan Arsip Informasi dan Kehumasan (BAIK).

Tidak berhenti sampai pada BAIK, beberapa waktu kemudian, tepatnya pada tahun 2004, khususnya seiring dengan diterbitkannya Peraturan Daerah (Perda) Nomor 9 Tahun 2004 maka secara otomatis mendorong terjadinya perubahan organisasi yang juga berimplikasi pada perubahan penamaan organisasi dari yang awalnya Badan Arsip Informasi dan Kehumasan (BAIK) menjadi Badan Penelitian Pengembangan, Telematika dan Arsip Daerah (BALITBANGTELARDA) Kabupaten Banyumas.

Dalam perkembangannya, dinamisasi struktur organisasi ini masih berjalan simultan dan akhirnya mendorong kembali perubahannya menjadi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (DINHUBKOMINFO) yang secara regulatif diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 26 Tahun 2009. Perkembangan terakhir sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016, penamaan dinas ini mengalami perubahan lagi menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas. Penamaan tersebut yang hingga saat ini masih digunakan dalam lingkungan Pemerintahan Kabupaten Banyumas.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bertanggung jawab kepada Bupati Banyumas melalui Sekretaris Daerah (Sekda) sesuai dengan Peraturan Bupati Banyumas

Nomor 78 tahun 2020 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Regulasi lain yang juga bisa dicermati terkait dengan peran, fungsi dan tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas adalah Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika.

Peraturan lain juga menjadi dasar dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah dan pengimplementasian amanat atas keberadaan Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Terkait kedudukannya dalam Pemerintahan Kabupaten Banyumas, Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dipimpin oleh kepala dinas yang bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah (Sekda). Jadi, semua kinerja yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas tidak hanya selesai atau berakhir pada dinas tersebut melainkan juga ada laporan evaluatif yang disampaikan secara berjenjang sesuai dengan garis struktural dan garis komando dalam tata kelola Pemerintah Kabupaten Banyumas yang nantinya juga akan bermuara pada bupati Banyumas, wakil bupati Banyumas dan juga sekretaris daerah Kabupaten Banyumas.

Adapun pemaparan lebih detail mengenai susunan struktur organisasi dalam Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bisa dilihat dalam susunan sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas
- b. Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang terdiri atas :
 1. Subbagian Perencanaan
 2. Subbagian Keuangan;
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang terdiri atas :
 1. Seksi Pengelolaan Opini Publik
 2. Seksi Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik
 3. Seksi Kemitraan Komunikasi Publik
- d. Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang terdiri dari :
 1. Seksi tata kelola *e-Government*
 2. Seksi Pengembangan Aplikasi
 3. Seksi Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas
- e. Bidang Statistik, Persandian, dan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas, yang terdiri dari :
 1. Seksi Infrastruktur, Teknologi Informasi dan Komunikasi
 2. Seksi Statistik
 3. Seksi Persandian dan Telekomunikasi.
- f. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas
- g. Kelompok jabatan fungsional Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Pemerintah Kabupaten Banyumas

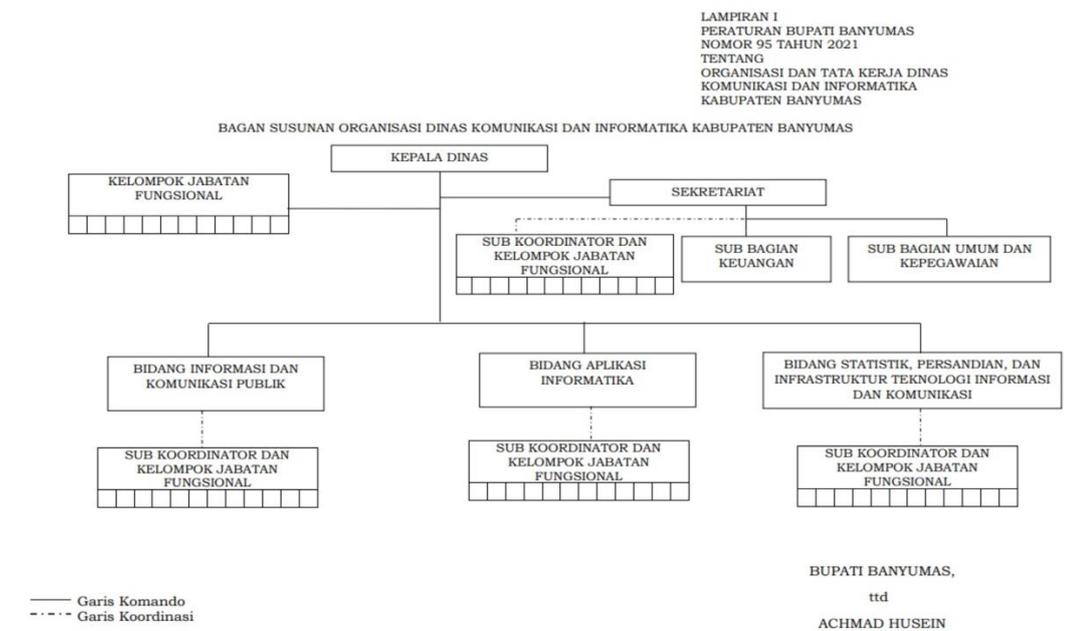
Adapun gambaran lebih lanjut mengenai struktur dari dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, khususnya

terkait garis komando dan garis koordinasi dari organ-organ yang terdapat di dalam organisasi tersebut, sesuai dengan implementasi atas keberadaan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 95 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi

dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, maka gambarannya bisa dilihat dalam bagan struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam struktur bagan sebagai berikut:

Gambar 9

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas⁵⁹



Terkait tugas, wewenang, dan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sesuai dengan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 78 tahun 2020 itu memiliki beberapa tugas untuk membantu bupati Banyumas dalam melaksanakan beberapa hal seperti perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, laporan dan evaluasi pelaksanaan terkait urusan pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika, statistik,

⁵⁹ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 95 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

dan bidang persandian yang merupakan bagian dari kewenangan daerah dan juga tugas pembantuan lainnya yang diberikan dari Pemerintah Kabupaten Banyumas pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sesuai dengan ketentuan regulasi yang ada.

Berangkat dari tugas, wewenang, dan peran yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas yang telah dituangkan dalam regulasi yang ada maka sejak 11 Oktober 2018, Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas juga memiliki tugas tambahan lainnya yakni menjadi koordinator atau Ketua 1 dari pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Dinas ini yang nantinya bertugas atas alur lalu lintas aduan yang ada dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Penunjukkan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas sebagai koordinator atau ketua 1 dari pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas juga berdasarkan pada Surat Keputusan Bupati Nomor 130/119 Tahun 2020 tentang Tim Pengelola *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas yang ditetapkan di Purwokerto pada tanggal 24 Februari 2020 dan ditandatangani atas nama Bupati Banyumas, oleh Wakil Bupati Banyumas saat itu yakni, Sadewo Tri Lastiono. Berdasarkan regulasi tersebut ada 133 orang (Jika ditambah dengan 8 orang tenaga Pegawai Harian Lepas (PHL) pada seksi pengelolaan opini publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas maka jumlahnya menjadi 141 personel) yang terlibat langsung dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Adapun untuk kedudukan penasihat dipegang langsung oleh bupati dan wakil bupati Banyumas, sedangkan pengarah dipegang oleh sekretaris daerah, penanggung jawab dipegang oleh para sekretaris daerah. Selain itu, untuk ketua 1 dipegang secara langsung oleh kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, sementara ketua 2 adalah sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, sekretaris 1 adalah kepala bidang komunikasi publik, pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, sekretaris 2 adalah kepala bagian protokol pimpinan dan komunikasi pimpinan sekretariat Kabupaten Banyumas.

Untuk kedudukan anggota, pejabat penghubung, pejabat administrator dan operator diisi oleh unsur dari berbagai instansi, badan, dinas, Perusahaan Daerah (Perusda), Perusahaan Umum Daerah (Perumda), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan kecamatan. Gambaran lebih jauh mengenai satuan kerja pemerintahan yang terlibat dalam tim pengelola *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas bisa dilihat pada Surat Keputusan Bupati Nomor 130/119/2020 Tentang Tim Pengelola Lapak Aduan Banyumas.

Terkait wewenang, tugas, peran dan fungsi dari tim pengelola *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas memuat beberapa hal yang dapat dipelajari sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas dalam hal pengelolaan atas *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *e-government* yang sedang digalakkan dan digelorakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas sehingga internalisasinya dapat diwujudkan dengan baik.
- b. Mengoordinasikan, mengidentifikasi, merencanakan dan melaksanakan setiap aduan yang masuk dalam *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas untuk kemudian dapat dikelola dengan tepat sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan.
- c. Melaksanakan dan membuat suatu laporan serta evaluasi terkait pengelolaan atas *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas dan melaporkannya pada sejumlah pimpinan terkait di wilayah Kabupaten Banyumas.

Dalam pelaksanaan ketiga tugas tersebut, terkait pelaporan, tim pengelola *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas bertanggung jawab langsung kepada Bupati Banyumas. Sedangkan terkait pembiayaan atas keberadaan tim pengelola *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas itu bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dari Pemerintah Kabupaten Banyumas, dalam arti, penganggarnya masuk dalam rencana keuangan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang ditetapkan melalui regulasi yang ada.

Secara tidak langsung hal tersebut menandakan keseriusan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam membangun perwujudan pelayanan dua arah yang

dialogis dan harmonis melalui *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas. Hal tersebut selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Heri Purwanto, S, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bahwa kehadiran *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas mencerminkan nilai-nilai *good and clean governance* dalam organisasi pemerintah, karena keberadaan *platform* ini dapat membantu kinerja birokrasi dalam rangka meningkatkan pelayanan, efektifitas, efisiensi, transparansi, keterbukaan dan akuntabilitas pemerintah⁶⁰.

Meski demikian Pemerintah Kabupaten Banyumas juga tidak boleh lengah, khususnya dalam menyikapi berbagai kritik yang disampaikan oleh masyarakat Banyumas mengenai belum optimalnya pengelolaan layanan dalam *platform* Lapak Aduan Kabupaten Banyumas. Berbagai kritik dan kendala yang dihadapi masyarakat perlu ditelaah secara mendalam dan komprehensif demi optimalisasi layanan di masa mendatang. Berangkat dari inilah penulis akan menelaah lebih jauh problematika tersebut yang dikomparasikan juga dengan temuan yang ada dalam perspektif teori komunikasi Lasswell dengan memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini mencakup 5 fokus penelitian yang telah ditentukan yakni strategi komunikasi Dinas Komunikasi Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas dalam mengelola dan menjalankan *platform* Lapak Aduan Banyumas dilihat dari pendekatan teori komunikasi Lasswell yang memerhatikan aspek komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik sebagai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas. Penelaahan terhadap kelima hal tersebut sangat penting karena teori komunikasi Lasswell itu mampu melihat lebih mendalam tentang bagaimana kehadiran media berbasis teknologi itu tidak hanya membentuk sikap dan perilaku masyarakat tetapi juga memengaruhi umpan balik

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

dari masyarakat untuk membawa revolusi dalam suatu sistem sosial dan pola komunikasi yang baru beserta dengan berbagai problematika yang hadir selaras dengan kehadiran teknologi itu sendiri. Apabila organisasi mampu menginternalisasikan kehadiran teknologi dengan baik maka ini bisa menjadi kekuatan inovatif bagi organisasi di masa depan.

Asumsi tersebutlah yang termaktub secara gamblang dalam pandangan teori komunikasi Lasswell yang melihat suatu perubahan sosial itu muncul sebagai dorongan dari kehadiran teknologi itu sendiri dan teknologi dinilai sebagai penggerak utama dalam perubahan masyarakat. Dalam proses internalisasinya, kehadiran teknologi sebagai strategi komunikasi itu mampu memaksa masyarakat untuk adaptif dan mempertahankan diri atas perubahan tertentu. Dengan demikian melalui perspektif teori komunikasi Lasswell itulah penulis meyakini berbagai persoalan yang terkait dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas dapat lebih ditelaah mendalam dan pada akhirnya Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat menyusun strategi komunikasi yang tepat berkaitan dengan keberlanjutan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang sehingga melahirkan inovasi berkelanjutan yang konstruktif.

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka pembahasan penelitian akan dimulai dari penelaahan problematika pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas dilihat dari perspektif teori komunikasi Lasswell. Melalui pemetaan problematika tersebut maka penelitian ini akan mampu melahirkan strategi komunikasi yang tepat dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang. Adapun untuk mencapai hal tersebut maka penelaahan problematika persoalan akan berangkat dari asumsi mendasar teori komunikasi Lasswell yang memerhatikan komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik. Penelaahan yang ada juga dikomparasikan dengan temuan yang penulis dapatkan dalam hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya khususnya mengenai *platform* Lapak Aduan Banyumas dan juga pengelola dari *platform* Lapak Aduan Banyumas.

a. Komunikator

1. Penguasaan Teknologi Informasi

Kehadiran teknologi dalam kehidupan manusia membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat. Marshal McLuhan menjelaskan ada dua sikap kontradiktif yang muncul dari masyarakat atau organisasi ketika menghadapi kehadiran teknologi yakni, optimis dan pesimis⁶¹. Optimisme dalam arti organisasi mampu melihat peluang positif kehadiran teknologi sebagai kesempatan untuk melakukan perubahan ke arah yang inovatif dan kreatif. Sedangkan sikap pesimis berkaitan dengan adanya sikap defensif organisasi, termasuk juga didalamnya adalah orang-orang yang menjadi bagian dalam organisasi, khususnya ketika melihat kehadiran teknologi sebagai ancaman atau hambatan yang bisa menimbulkan resistensi di tengah-tengah kebiasaan lama yang sudah ada dan memaksa mereka untuk beradaptasi pada pola komunikasi baru yang dihadirkan oleh teknologi tersebut. Tata kelola yang efektif dalam penguasaan teknologi dalam organisasi adalah komponen keberhasilan utama. Tata kelola yang efektif akan menyediakan alur koordinasi yang selaras dengan struktur, budaya dan prioritas strategis organisasi⁶². Oleh karena itu kehadiran teknologi itu perlu diselaraskan dengan kesiapan tata kelola organisasi yang tepat dan juga kesiapan serta ketersediaan kompetensi sumber daya manusia yang memadai.

Hal tersebut penting karena kehadiran teknologi ini bukan hanya menyentuh terkait sistem tertentu melainkan juga pola kebiasaan atau budaya yang sebelumnya ada dipaksa untuk berubah seiring dengan kehadiran teknologi. Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh McLuhan bahwa kehadiran teknologi dalam masyarakat pada akhirnya akan mengarahkan masyarakat untuk mengubah perilakunya. Dengan kata lain, pada awal mungkin masyarakatlah yang membentuk atau menciptakan produk teknologi, namun pada akhirnya produk teknologi itulah yang pada gilirannya akan membentuk masyarakat dan mengubah masyarakat sesuai

⁶¹ Ratmanto, T. (2005). Determinisme teknologi dalam teknologi komunikasi dan informasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 6(1), 43-50.

⁶² Jewer, J., & Van Der Meulen, N. (2022, January). Governance of Digital Transformation: A Review of the Literature. In *HICSS* (pp. 1-10).

dengan karakteristik teknologi itu sendiri⁶³. Pandangan McLuhan ini lahir ketika ia memprediksi kehadiran internet yang akan mengubah pola komunikasi dan interaksi antar manusia.

Dua hal tersebutlah yang juga bisa ditemukan ketika *platform* Lapak Aduan Banyumas hendak dicetuskan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Sisi optimisme diungkapkan secara langsung oleh Heri Purwanto, S, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bahwa Kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan salah satu terobosan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam rangka membuka saluran komunikasi yang lebih luas dengan masyarakat⁶⁴.

Dengan adanya kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas maka ini membuktikan bahwa Pemerintah Kabupaten Banyumas sendiri sudah siap untuk terbuka terhadap segala aduan, masukan, informasi, saran, keluhan, hingga kritik pedas dari masyarakat khususnya mengenai kinerja Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan. Heri Purwanto juga mengatakan bahwa masyarakat sekarang sudah semakin pintar, oleh karena itu mau tidak mau semua aparat pemerintah harus siap menghadapinya, termasuk dalam menguasai teknologi guna merespon aspirasi masyarakat⁶⁵. Apa yang diungkapkan oleh Hery juga selaras dengan pernyataan Plt Kepala Dinkominfo, Nungky Harry Rachmat yang mengatakan bahwa pengelola terus berupaya menyosialisasikan kepada segenap aparat pemerintah terkait pentingnya penguasaan teknologi informasi⁶⁶.

⁶³ Azam, J. A. N., Shakirullah, S., Sadaf, N. A. Z., Owais, K. H. A. N., & Khan, A. Q. (2020). Marshal McLuhan's technological determinism theory in the arena of social media. *Theoretical and Practical Research in Economic Fields*, 11(2), 133-137.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Dari pernyataan tersebut maka bisa dipahami bahwa adanya komitmen pengelola untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas melalui berbagai cara yang tepat, salah satunya melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat. Sosialisasi senantiasa dilakukan namun juga perlu diketahui bahwa pemahaman internal atas sosialisasi tersebut bisa beragam bentuk dan ini yang perlu menjadi evaluasi berkelanjutan demi keberlanjutan sosialisasi⁶⁷. Dari pernyataan tersebut maka kita bisa menyimpulkan masih adanya beda pandangan di kalangan internal mengenai teknis atau konseptual pelaksanaan sosialisasi. Persoalan ini sebaiknya diselesaikan secara tepat karena sosialisasi merupakan kegiatan yang perlu berkelanjutan. Jangan sampai persoalan internal yang belum tuntas justru bisa memengaruhi kinerja pelayanan yang berimplikasi pada masyarakat. Sosialisasi perlu senantiasa simultan dan teknis pelaksanaannya perlu disesuaikan dengan kondisi dari masyarakat itu sendiri. Adapun sosialisasi juga perlu memiliki konsistensi dan komitmen yang tinggi agar kemudian bisa melahirkan pemahaman teknis dan non teknis yang holistik mengenai pelaksanaan tugas masing-masing. Sosialisasi juga perlu dilakukan dalam rentang waktu yang simultan dibarengi dengan evaluasi berkelanjutan.

2. Membangun Persamaan Persepsi

Pada awal rencana pencetus *platform* Lapak Aduan Banyumas, ada kekuatiran dari beberapa Sumber Daya Manusia (SDM) Pemerintah Kabupaten Banyumas perihal kesiapan kompetensi dan sistem tata kelola aduan yang mumpuni dalam menyelesaikan berbagai aduan, masukan, informasi, saran, keluhan, hingga kepada kritik pedas dari masyarakat terkait kinerja Pemerintah Kabupaten Banyumas beserta berbagai elemen organisasi lain yang berada dalam domain kewenangan dari Pemerintah Kabupaten Banyumas. Penolakan awal merupakan sesuatu yang sebenarnya bisa dinilai

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

lumrah ketika hadir suatu produk baru yang berpotensi mengubah kebiasaan lama di suatu lingkungan.

Menyikapi hal itu, salah satu langkah positif yang dilakukan pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas adalah dengan tidak mengambil langkah yang koersif, buru-buru dan tanpa persiapan. Sebelum Pemerintah Kabupaten Banyumas mencetuskan *platform* Lapak Aduan Banyumas, telah dilakukan sosialisasi terlebih dulu pada seluruh jajaran yang akan terkait dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Kami tidak menyetujui program ini secara mendadak atau tanpa persiapan, hanya saja memang perlu diakui bahwa output dari sosialisasi itu belum seratus persen sesuai dengan yang kami harapkan. Meski demikian sosialisasi berkelanjutan tetap dilakukan guna memastikan program ini berjalan simultan. Teknis pelaksanaannya akan terus dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ada di kalangan masyarakat itu sendiri⁶⁸.

Sosialisasi dilakukan secara menyeluruh mulai dari penyelenggaraan rapat-rapat koordinasi berkelanjutan, pengenalan konsep platform Lapak Aduan Banyumas beserta maksud dan tujuan pencetusannya, penentuan sumber daya manusia yang akan terlibat dalam pengelolaan dan rencana mekanisme tata kelola pengelolaan yang akan dilakukan oleh semua jajaran yang terkait sehingga melahirkan kesatuan pemahaman dalam menyikapi keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Menurut Plt Kepala Dinkominfo, Nungky Harry Rachmat, salah satu tantangan terbesar dalam melahirkan Lapak Aduan Banyumas adalah menyiapkan kesamaan *mindset* dari seluruh jajaran aparatur pemerintah. Membangun kesamaan persepsi dan mengubah *mindset* ini adalah tantangan utama dan tidak mudah, namun kita terus berupaya untuk itu sampai dengan akhirnya lahirnya lapak aduan banyumas ini⁶⁹.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

3. Membangun Kesadaran Dan Memperkuat Kapasitas SDM

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas ini menandakan adanya kesadaran penuh oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk menampilkan citra ideal sebelum *platform* Lapak Aduan Banyumas diluncurkan. Pemerintah Kabupaten Banyumas menyadari dengan baik bahwa kesuksesan *platform* Lapak Aduan Banyumas bukan hanya terletak kecanggihan platform Lapak Aduan Banyumas melainkan juga kesiapan pengelola sebagai varian utama dari penggerak perubahan layanan pemerintah dari era konvensional menuju era digitalisasi informasi dan komunikasi.

Pemerintah Kabupaten Banyumas senantiasa berupaya mengomunikasikan pesan penekanan pada seluruh elemen organisasi bahwa kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan peluang teknologi inovatif yang dapat mengubah layanan yang sudah ada sebelumnya dan keberadaan platform Lapak Aduan Banyumas merupakan kesempatan bagi seluruh elemen organisasi untuk bisa lebih mengembangkan diri dalam tantangan transformasi *digital* yang telah dicanangkan oleh pemerintah pusat. Transformasi Digital (DX) adalah tentang adopsi. Transformasi digital itu sangat penting meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan sosial. Banyak organisasi yang membuktikan bahwa transformasi *digital* telah menghasilkan peluang strategis untuk kebijakan jangka panjang⁷⁰

Sikap yang diperlihatkan oleh pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk mendorong seluruh elemen bersiap atas kehadiran platform Lapak Aduan Banyumas ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh McLuhan bahwa kehadiran teknologi itu memberikan peluang bagi masyarakat untuk membentuk bagaimana cara berpikir dan berperilaku yang baru dan akhirnya akan mengarahkan mereka untuk senantiasa berubah dari satu teknologi ke teknologi yang lain⁷¹. Cepat atau lambat kehadiran teknologi tetap tidak bisa dihindari dalam kehidupan manusia, termasuk juga

⁷⁰ Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388-393.

⁷¹ Sharma, N. and Patterson, P.G. (1999), "The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services", *Journal of Services Marketing*, Vol. 13 No. 2, pp. 151-170. <https://doi.org/10.1108/08876049910266059>

dalam tata kelola penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu maka langkah terbaik yang bisa dilakukan adalah dengan menginternalisasikan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada titik inilah sangat penting untuk dipahami bersama bagaimana organisasi seharusnya memiliki kendali atas teknologi yang digunakan sehingga memberikan kontribusi positif bukan hanya bagi pencetus melainkan juga bagi masyarakat sebagai penerima manfaat utama atas kehadiran teknologi⁷². Internalisasi transformasi teknologi perlu menjadi pendekatan yang penting untuk mengintegrasikan seluruh koordinasi, prioritas, dan implementasi seluruh kebijakan organisasi⁷³.

4. Memperkuat Kelembagaan

Penelaahan lebih jauh mengenai aspek komunikator akan penulis paparkan dari dua perspektif yakni internal dan eksternal. Berdasarkan temuan yang penulis dapatkan, dari aspek internal kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas yang tidak disigapi dengan tepat ternyata menimbulkan kekuatiran pada beberapa elemen sebagai berikut:

- a) Kompetensi yang belum merata pada seluruh elemen organisasi yang akan mengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas. Kompetensi yang belum merata inilah yang dkuatirkan akan memunculkan persepsi atau pandangan negatif masyarakat atas pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Ekses dari persepsi dan pandangan negatif tersebut yang nantinya dkuatirkan bisa menggerus reputasi organisasi secara berkelanjutan. Solusi dari hal ini adalah perlunya pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi seluruh elemen yang terkait dalam pengelolaan dan penyelesaian aduan. Jadi, meski sosialisasi *platform* Lapak Aduan Banyumas sudah dilakukan namun diakui oleh Heri Purwanto, S, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bahwa sebelum

⁷² Sharma, N. and Patterson, P.G. (1999), "The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services", *Journal of Services Marketing*, Vol. 13 No. 2, pp. 151-170. <https://doi.org/10.1108/08876049910266059>

⁷³ Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. doi:10.1007/s12599-015-0401-5

peluncuran *platform* Lapak Aduan Banyumas belum ada pelatihan intensif yang diberikan secara komprehensif bagi seluruh elemen terkait yang akan mengelola penerimaan dan penyelesaian aduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas. Inilah yang kemudian perlu dilakukan di masa mendatang demi tercapainya optimalisasi pengelolaan dan penyelesaian aduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas⁷⁴. Pelatihan bukan hanya terkait wilayah pelaksana melainkan juga pihak-pihak yang memiliki wewenang untuk mengambil keputusan terkait aduan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga akan lahir kesatuan sikap penyelesaian aduan yang sesuai dengan harapan bersama. Dalam hal inilah kehadiran teknologi juga perlu diselaraskan dengan kesiapan kompetensi internal organisasi demi optimalisasi kehadiran teknologi tersebut. Dalam internalisasi teknologi, organisasi perlu memanfaatkan dan mengoptimalkan keberadaan orang-orang dalam lingkungan internal mereka. Organisasi perlu menyiapkan orang-orang mereka dalam menerapkan teknologi yang ada⁷⁵. Dalam arti, organisasi tidak hanya sebatas memberikan tugas namun juga menyiapkan kompetensi teknis dan non teknis yang perlu dipahami dengan baik agar kemudian tidak menimbulkan perbedaan cara penyelesaian tugas dan pengimplementasian tugas di lapangan.

- b) Aspek kedua yang perlu diperhatikan adalah munculnya rasa tidak senang, tidak terima atau kemarahan yang dialami oleh elemen pemerintahan yang mendapatkan kritik, aduan atau keluhan dari masyarakat. Dalam kondisi demikian ada kekuatiran respon reaktif yang diberikan oleh elemen terkait hingga kemudian melakukan upaya-upaya penanganan yang tidak berbasis pada sistem *platform* Lapak Aduan Banyumas. Misal, ada salah satu elemen pemerintahan yang mendapatkan kritikan lalu elemen tersebut justru menghampiri orang yang menyampaikan kritikan dengan maksud melakukan verifikasi.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁷⁵ Tabrizi, B., Lam, E., Girard, K., & Irvin, V. (2019). Digital transformation is not about technology. *Harvard business review*, 13(March), 1-6.

Sikap-sikap seperti inilah yang kemudian bisa mencoreng wajah dari Pemerintah Kabupaten Banyumas itu sendiri padahal *platform* Lapak Aduan Banyumas dibuat untuk menyelesaikan persoalan bukan menambah persoalan. Solusi untuk hal ini adalah dengan memberikan batasan tegas pada seluruh elemen untuk fokus pada penyelesaian persoalan yang dikeluhkan masyarakat bukan justru mendatangi masyarakat lalu melakukan verifikasi yang bersifat intimidatif. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu mengomunikasikan secara intensif pada seluruh jajarannya bahwa penyelesaian aduan itu bukan dengan cara mendatangi pengadu melainkan menyelesaikan pada titik masalah yakni mencari sumber masalah dan mengatasi sumber masalah tersebut dengan penanganan yang solutif tanpa harus menjalin komunikasi dengan pengadu di luar sistem *platform* Lapak Aduan Banyumas. Penyelesaian aduan dengan mendatangi pengadu hanya akan memunculkan masalah baru yang nantinya bisa menjadi preseden negatif bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas. Hal-hal semacam ini perlu menjadi perhatian bersama bahwa penyelesaian aduan yang diluar prosedur bukan hanya tidak menyelesaikan masalah namun juga menghasilkan masalah baru yang berpotensi melahirkan persepsi buruk tentang organisasi.

- c) Adanya tumpang tindih atau ketidaktepatan penyaluran aduan pada elemen yang terkait sehingga berdampak pada kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian aduan. Pada titik inilah alur koordinasi antar elemen perlu dikomunikasikan secara jelas sejak awal dan bagi pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas juga perlu ditekankan mengenai pemahaman organisasi secara mendasar. Sehingga penyaluran aduan dapat tepat sasaran. Hal lain yang juga perlu dikomunikasikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas terkait penyelesaian aduan adalah dengan merumuskan indikator penyelesaian yang jelas dan bisa menjadi acuan bagi seluruh jajaran dalam menyelesaikan aduan yang masuk melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas. Perumusan indikator keberhasilan juga sebaiknya melibatkan pandangan dari pihak eksternal

agar dapat memenuhi kaidah objektivitas yang komparatif. Perumusan indikator keberhasilan inilah yang nantinya bisa menjadi standarisasi bagi seluruh pelaksana dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas

Ketiga persoalan tersebutlah yang akhirnya perlu menjadi kajian bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas karena selama ini dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu lebih detail lagi dalam menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan implementasi yang terdapat dalam regulasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aduan Publik, Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas. Kandungan nilai-nilai regulatif yang terdapat dalam beberapa dasar hukum tersebut perlu diturunkan menjadi penjelasan Petunjuk dan Teknis (Juknis) yang lebih detail, akomodatif dan tegas. Di mana Juknis tersebut dapat menjadi acuan yang kuat bagi para pengelola, khususnya perlu penjelasan terkait sanksi tertentu yang ditujukan bagi elemen pemerintahan yang bertindak di luar implementasi dasar hukum yang telah ada⁷⁶.

Jika mengacu pada Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas, penjelasan mengenai pelayanan pengaduan masih bersifat penjelasan umum seperti hak dan kewajiban pengadu, tugas petugas pengelolaan dan tata cara penyelesaian aduan. Aturan tersebut perlu lebih diturunkan lagi secara detail pada seluruh elemen terkait khususnya mengenai batasan-batasan yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh elemen pemerintahan yang berkaitan dengan pengelolaan dan penyelesaian aduan masyarakat dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Penekanan kedetailan pada produk regulatif perlu senantiasa terang dan jelas hingga akhirnya tidak menimbulkan multi tafsir tertentu bagi semua kalangan yang terlibat dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Jika melihat dari tujuannya, salah satu tujuan mendasar kehadiran teknologi sebagai strategi komunikasi pemerintahan adalah untuk menghimpun masalah, menyalurkan penyelesaian masalah dan menyelesaikan masalah secara tepat, dalam artian, masyarakat bisa menjadi tidak bersentuhan langsung dengan elemen pemerintahan yang diadukannya. Oleh karena itu penanganan pengelolaan aduan yang justru menghampiri pengadu sangat tidak diperkenankan dalam hal ini karena kondisi tersebut bisa membuat masyarakat menjadi tidak nyaman, merasa terintimidasi dan menjadi kurang percaya dengan kehadiran teknologi dalam pemerintahan. Pengelola sangat memahami unsur privasi dan ini berkaitan dengan keamanan pengadu itu sendiri. Jangan sampai ada pengadu yang justru diintimidasi oleh yang diadukan karena identitasnya diketahui oleh yang bersangkutan⁷⁷.

Kehadiran teknologi perlu dipahami sebagai produk yang bisa memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan inilah salah satu fungsi teknologi yang perlu senantiasa ditekankan. Masyarakat jangan sampai merasa tertekan dengan kehadiran teknologi. Masyarakat justru harus bisa mendapatkan rasa nyaman atas kehadiran teknologi sehingga dapat lebih terbuka, evaluatif dan partisipatif dalam mengawasi tata kelola pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Hal tersebut selaras juga dengan apa yang diungkapkan oleh Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bahwa kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan langkah positif dan inovatif yang mencerminkan komitmen serta semangat dari Pemerintah

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik⁷⁸.

Dengan adanya kanal ini, masyarakat memiliki sarana yang lebih mudah, nyaman, aman dan terbuka untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran terhadap pelayanan yang mereka terima⁷⁹. Dari pernyataan tersebut jelas kiranya bahwa keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas itu bukan untuk menyulitkan masyarakat atau justru menakuti serta mengintimidasi masyarakat karena menyampaikan aduan melainkan dapat membuat masyarakat menjadi lebih nyaman dan aman ketika menyampaikan aduan sehingga kondisi tersebut akan berimplikasi pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan tata kelola pemerintahan. Kehadiran teknologi harus mampu memberikan rasa aman karena teknologi memiliki peran penting yang berpengaruh pada inovasi kehidupan sosial, budaya dan politik masyarakat.

McLuhan juga menyatakan bahwa kehadiran teknologi itu akan memiliki peran penting dan sentral dalam masyarakat apabila peran politik dan kultural juga dilekatkan pada teknologi. Dalam artian perlu ada otonomisasi dalam penggunaan teknologi baik bagi pengelola ataupun pihak yang mendapatkan dampak dari kehadiran teknologi seperti masyarakat⁸⁰. Otonomisasi berkaitan dengan adanya kebebasan dalam penggunaan teknologi dan juga melahirkan suatu kondisi keamanan yang terhindar dari situasi-situasi tertentu yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan aman dalam penggunaan *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Demi terselenggaranya otonomisasi dalam penggunaan layanan *platform* Lapak Aduan Banyumas maka lingkungan internal juga perlu senantiasa melakukan pemantauan rutin, mendalam dan intensif atas laporan aduan yang masuk sekaligus juga penyelesaiannya. Semua pihak harus

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁸⁰ Ratmanto, T. (2005). Determinisme teknologi dalam teknologi komunikasi dan informasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 6(1), 43-50.

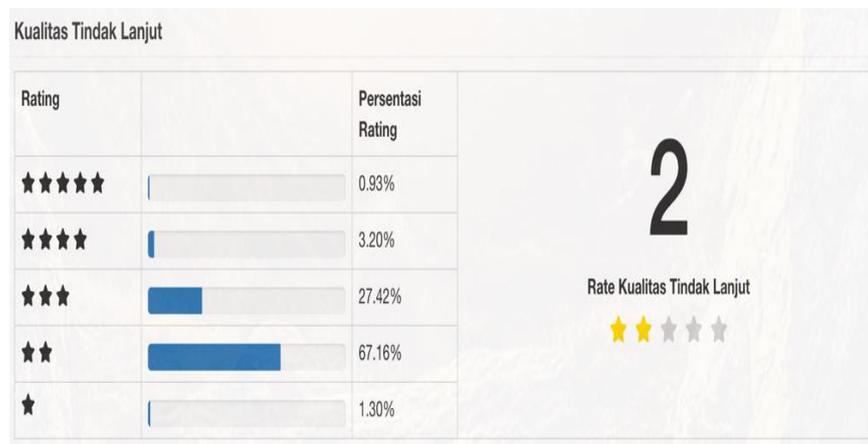
memahami bahwa keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas bukan hanya sebatas “belanja masalah” namun juga ruang evaluatif dan komunikatif untuk menyelesaikan masalah secara tepat, cepat, humanis, solutif dan bersifat saluran komunikasi dua arah tanpa ada situasi intimidatif tertentu. Semua hal tersebutlah yang nantinya justru akan melahirkan rasa keakraban, kedekatan dan kemudahan dalam menjaga hubungan dan interaksi jangka panjang yang harmonis antara kedua pihak, yakni Pemerintah Kabupaten Banyumas dan masyarakat⁸¹.

Terkait gambaran komunikator yang muncul dari pihak eksternal atas keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai produk dari inovasi teknologi yang dihadirkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas berbagai persoalan yang muncul dapat ditelaah melalui beberapa temuan informasi yang penulis rangkum sebagai berikut:

1. Kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas dinilai sudah cukup baik dari masyarakat karena ini menunjukkan adanya komitmen dan semangat Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membangun ruang komunikasi dua arah yang dialogis dan terbuka. Hal tersebut salah satunya ditandai dengan meningkatnya angka partisipasi masyarakat Banyumas dalam menggunakan dan memanfaatkan *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai ruang komunikasi dua arah untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritis atas berbagai fasilitas layanan yang mereka rasakan. Hanya saja masyarakat belum memberikan nilai yang cukup baik atas kualitas tindak lanjut mengenai proses berkelanjutan aduan yang mereka sampaikan. Dalam arti, masih adanya anggapan bahwa penyelesaian aduan itu tidak bersifat solutif, tidak tuntas, hanya tuntas di awal namun kondisi kembali seperti semula dan tidak adanya upaya berkelanjutan namun hanya bersifat sementara. Hingga saat ini penilaian atas kualitas tindak lanjut dari aduan masyarakat melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas bisa dilihat sebagai berikut:

⁸¹ Sharma, N. and Patterson, P.G. (1999), "The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services", *Journal of Services Marketing*, Vol. 13 No. 2, pp. 151-170. <https://doi.org/10.1108/08876049910266059>

Gambar 10
Kualitas Tindak Lanjut⁸²



Dari gambar di atas bisa dilihat bagaimana respon masyarakat atas kualitas tindak lanjut atas aduan yang disampaikan melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas masih dalam rentang rating 2 bintang. Jika membandingkan dalam rentang bintang 5 maka ini menunjukkan belum optimalnya kualitas tindak lanjut atas aduan masyarakat yang masuk melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas. Dari observasi yang penulis lakukan ditemukan suatu kondisi di mana salah satu alasan yang menyebabkan kualitas tindak lanjut belum optimal adalah karena adanya upaya penanganan hasil akhir aduan yang tidak sesuai dengan apa yang disampaikan, tidak tuntas, waktu penyelesaian aduan dan respon dari pengelola aduan yang cukup lama, serta adanya potensi hal yang diadukan kembali di awal setelah aduan selesai. Kondisi ini tentu perlu menjadi perhatian bersama karena secara cepat atau lambat rendahnya penilaian masyarakat atas kualitas tindak lanjut juga akan memengaruhi kepercayaan masyarakat atas wajah Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya terkait komitmen dan keseriusan dalam membuka ruang komunikasi dua arah yang interaktif, dialogis dan harmonis melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas.

⁸² <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>. Diakses 14 Oktober 2024, pukul 21.05 WIB.

2. Penilaian masyarakat mengenai *platform* Lapak Aduan Banyumas yang dinilai sudah berhasil seluruhnya menyentuh lapisan masyarakat Banyumas atau belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat Banyumas. Jika melihat dari total aduan masyarakat memang hasilnya menunjukkan angka positif sebagai berikut:

Gambar 11

Total Aduan Masyarakat⁸³



Dari gambar di atas bisa dilihat bahwa total aduan yang masuk pada *platform* Lapak Aduan Banyumas sampai dengan hari ini (Senin, 14 Oktober 2024) menembus angka 64271 aduan, di mana terdapat 6340 aduan yang direspon dan 841 aduan dalam proses. Namun angka tersebut tidak memberikan detail informasi mengenai tingkat partisipasi masyarakat yang bisa menunjukkan bahwa seluruh aduan tersebut merupakan aduan yang berasal dari seluruh masyarakat Banyumas yang tersebar di wilayah Banyumas. Dalam artian, aduan masyarakat itu bisa mencangkup keterwakilan aduan yang dialami masyarakat Banyumas. Dalam salah satu penelitian mengungkapkan hasil temuannya bahwa *platform* Lapak Aduan Banyumas dinilai belum mampu menyentuh seluruh elemen dari masyarakat Banyumas karena aplikasi yang berbasis pada teknologi informasi seperti ini bukan pilihan bagi masyarakat yang kurang mampu, golongan masyarakat yang sudah lanjut usia dan yang tidak tersentuh teknologi. Ada konsekuensi modal yang harus dikeluarkan oleh

⁸³ <https://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>. Diakses 14 Oktober 2024, pukul 21.05 WIB.

masyarakat dalam menyampaikan aduannya melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas⁸⁴. Kondisi tersebut yang sepertinya berpengaruh juga pada tingkat partisipasi masyarakat⁸⁵. Dalam hal inilah Pemerintah Kabupaten Banyumas juga perlu mendamping *platform* Lapak Aduan Banyumas dengan program konvensional yang bisa menyentuh lapisan masyarakat lainnya. Adapun program konvensional tersebut juga perlu bersifat “menyambut bola” dengan cara melakukan pertemuan rutin dengan masyarakat melalui program-program khusus yang tidak tersentuh teknologi lalu mengumpulkan masalah tersebut untuk kemudian dapat dimasukkan juga pada *platform* Lapak Aduan Banyumas. Program sejenis ini juga sedang dilakukan oleh Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kabupaten Banyumas periode ini, di mana Kapolresta Kabupaten Banyumas memiliki program “ngopi bareng warga” dengan cara menghadiri undangan warga untuk bertatap muka secara langsung dengan Kapolresta dan menyampaikan masalah-masalah Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) di lingkungannya. Dalam acara tersebut Kapolresta Banyumas bukan saja dapat “belanja masalah” namun juga menyentuh lapisan masyarakat yang terkendala terkait aduan laporan melalui teknologi. Jadi upaya belanja masalah tidak hanya berdasarkan pada data yang disajikan melalui teknologi melainkan juga dikomparasikan melalui forum konvensional tatap muka. Program sejenis inilah yang bisa diadaptasi dan dimodifikasi oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Jadi, untuk menyentuh lapisan masyarakat yang tidak tersentuh oleh teknologi Pemerintah Kabupaten Banyumas tidak hanya menyediakan sebatas kotak saran dan keluhan di lingkup kelurahan dan kecamatan tetapi juga perlu mengadakan pertemuan khusus yang bisa mengakomodir

⁸⁴ Mauldan, Refan Dwi (2018). Manfaat Program Lapak Aduan Banyumas Terhadap Masyarakat sebagai Wujud Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerintahan Kabupaten Banyumas melalui <https://www.researchgate.net/publication/329871108> diakses 14 Oktober 2024, pukul 21.29 WIB.

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

persoalan masyarakat Banyumas. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu menyusun langkah-langkah yang efektif dan kondusif dalam menjalin komunikasi dua arah yang tidak hanya bersifat *digital* melainkan juga konvensional. Kedua cara ini masih bermanfaat karena bisa merangkul dua jenis masyarakat yang berbeda yakni masyarakat yang bersentuhan langsung dengan teknologi dan masyarakat yang tidak bersentuhan langsung dengan teknologi. Selain itu, ada kepuasan bagi masyarakat ketika disambangi langsung oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dan ini membuat mereka merasa lebih dihargai keberadaannya. Implikasinya, rasa puas tersebutlah yang akan mendorong tingkat kecintaan masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Banyumas.

3. Adanya persepsi masyarakat terkait keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas adalah keberlanjutan program *platform* Lapak Aduan Banyumas apakah semangat keterbukaan dua arah ini akan tetap berjalan konsisten atau hanya muncul sebatas momentum tertentu saja. Persoalan ini perlu juga menjadi perhatian serius bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas bahwa keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan program keberlanjutan yang bersifat inovatif, dalam arti Pemerintah Kabupaten Banyumas senantiasa menyempurnakan layanan pengelolaan aduan dengan lebih baik lagi. Hal ini perlu diimplementasikan melalui berbagai cara, misalnya memastikan tingkat penanganan aduan yang senantiasa terselesaikan meski terjadi pergantian kepemimpinan di Kabupaten Banyumas atau juga dengan semakin menambah kualitas layanan teknologi informasi yang “ramah” bagi masyarakat Banyumas. Ramah dalam arti *platform* Lapak Aduan Banyumas dapat dengan mudah diakses melalui komputer atau *smartphone* tanpa harus ada kendala teknis tertentu. Selain itu, persoalan tampilan visual *interface* pada website *platform* Lapak Aduan Banyumas juga perlu dibuat semakin menarik, kreatif dan modern dengan menampilkan navigasi yang jelas dari setiap menu yang ada didalamnya. Hal lain yang juga perlu diperhatikan dalam

platform Lapak Aduan Banyumas juga perlunya varian menu yang lebih inovatif, modern dan bersifat menyajikan layanan interaktivitas. Perwujudan layanan interaktivitas dapat dilakukan dengan cara menyediakan menu visual yang bersifat *messages board*, forum diskusi, *fasilitas download dokumen*, *chatting*, keberadaan buku tamu virtual, atau tersedianya kolom komentar terhadap visual informasi yang disajikan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas. Dengan adanya menu yang bersifat interaktivitas dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas maka ini mengindikasikan adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membuka seluruh saluran komunikasi dua arah yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna *platform* Lapak Aduan Banyumas. Singkatnya, *platform* yang memuat nilai inovatif itu tidak terlepas dari penerapan dua unsur utama yang perlu diperhatikan yakni karakteristik desain visual yang modern dan menarik dan perlunya pola komunikasi interaktivitas dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas sehingga masyarakat merasa tidak melakukan komunikasi secara satu arah. Lebih lanjut, keberadaan keduanya merupakan aspek penting dan sentral yang dapat memengaruhi kepuasan respons pengguna atas keberadaan *platform*⁸⁶.

Secara keseluruhan kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk menciptakan *good governance* dalam kualitas layanan yang baik. Hanya saja upaya tersebut bisa tercapai ketika pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan implementasi regulasi yang ada. Berbagai potensi persepsi, pandangan dan penilaian masyarakat atas pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas perlu dilihat sebagai upaya perbaikan bagi pengelola dan pemilik kebijakan atas keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu melihat semua hal tersebut sebagai upaya evaluatif yang bisa menjadi stimulan untuk melahirkan

⁸⁶ Jiang, Z., Chan, J., Tan, B. C. Y., & Chua, W. S. (2010). Effects of interactivity on website involvement and purchase intention. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(1), 34–59. <https://doi.org/10.17705/1jais.00218>.

langkah-langkah inovatif dan kreatif dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu memahami, terbuka dan berlapang dada ketika kritikan masyarakat tersebut tidak selalu bersifat manis. Bahkan ada juga kritikan mengenai pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas yang juga masuk melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas dan ini menjadi evaluasi bagi pengelola untuk lebih baik lagi di masa mendatang⁸⁷.

Pada akhirnya, persepsi komunikator yang muncul itu bisa bersifat positif atau negatif dan itu perlu dipahami sebagai penilaian yang dinamis dan evaluatif dari masyarakat bagi kemajuan pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas itu sendiri. Persoalannya tinggal kepada sejauh mana Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat tetap konsisten menjaga simultansi pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas ke arah yang konstruktif, evaluatif dan inovatif. Kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas dapat mencerminkan adanya nilai, wajah dan komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menciptakan *good and clean governance*, namun kesuksesan arah tersebut bergantung pada bagaimana teknologi itu digunakan, dioptimalkan dan diintegrasikan dalam sistem pemerintahan yang bersih, transparan, interaktif dan akuntabel⁸⁸.

Pada titik tersebutlah seluruh elemen Pemerintah Kabupaten Banyumas harus dapat menginternalisasikan nilai, wajah dan komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas atas kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas. Kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai teknologi perlu dikontekstualisasikan dan diinternalisasikan melalui nilai, norma dan perilaku dari seluruh pengelola dan penerima aduan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas agar dapat berfokus pada pelayanan yang prima.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Nungky juga menjelaskan bahwa jika melihat dari perkembangan respon masyarakat atas keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas yang sudah berjalan selama kurang lebih 5 tahun ini, maka bisa disimpulkan ada 4 nilai, norma dan perilaku utama yang perlu diinternalisasikan dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang yakni konsistensi dalam membangun budaya layanan prima, tetap berfokus pada upaya meningkatkan partisipasi publik dan edukasi masyarakat, berani dalam membangun kultur evaluasi berkala dan mendorong internalisasi integrasi inovasi teknologi bagi seluruh organisasi termasuk juga orang-orang yang terdapat di dalam organisasi⁸⁹. Semua nilai tersebut berkaitan dengan optimalisasi tata kelola yang tepat dan cepat sesuai dengan prinsip *e-government*. Lebih lanjut, tata kelola *platform digital* merupakan landasan penting bagi keberhasilan transformasi *digital* yang dicanangkan oleh organisasi⁹⁰.

Keempat nilai, norma dan perilaku tersebutlah yang kemudian harus muncul sebagai wajah komunikator pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang sehingga berimplikasi pada terbentuknya pandangan masyarakat yang positif atas komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, dua arah, solutif dan inovatif sesuai dengan semangat transformasi layanan *digital* yang telah digaungkan oleh pemerintah pusat untuk bisa diterapkan di seluruh lapisan organisasi pemerintahan, baik yang ada di kabupaten, provinsi ataupun nasional.

b. Pesan

Pemahaman mengenai pesan dalam konseptualisasi teori Lasswell itu berkaitan dengan dampak dari pesan yang disampaikan dalam Lapak Aduan Banyumas yang dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi atas kehadiran

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁹⁰ Kirchmer, M. (2021). Digital transformation of business process governance. In *Business Modeling and Software Design: 11th International Symposium, BMSD 2021, Sofia, Bulgaria, July 5–7, 2021, Proceedings 11* (pp. 243-261). Springer International Publishing.

teknologi dalam kehidupan masyarakat. Dalam hal ini berkaitan dengan munculnya dampak-dampak tertentu yang tidak diinginkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai konsekuensi logis atas kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas sebagai produk transformasi layanan konvensional menjadi *digital*.

Adapun transformasi *digital* merupakan isu terkini di seluruh organisasi pemerintahan yang sangat penting untuk diterapkan oleh organisasi karena keberadaan transformasi *digital* akan mengubah pola komunikasi dengan pengguna layanan organisasi, hubungan relasional dengan masyarakat, proses internalisasi teknologi, dan penciptaan nilai, kebiasaan dan perilaku komunikasi baru yang belum pernah ada sebelumnya. Transformasi *digital* juga bisa menjadi katalisator bagi seluruh organisasi untuk membenahi diri agar kemudian dapat melahirkan suatu tata kelola organisasi yang lebih baik lagi dan berorientasi pada pelayanan publik.

Kunci kesuksesan dalam mengelaborasi teknologi dalam organisasi sesuai dengan semangat transformasi *digital* itu sangat tergantung pada seberapa besar kekuatan pesan yang diberikan para pemangku kepentingan dalam menyikapi dan menerapkan transformasi *digital* khususnya dalam upaya menentukan visi dan peta jalan yang menentukan arah ke depan agar organisasi mampu memimpin transformasi *digital* dan mengambil manfaat positif dari transformasi *digital*, bukan justru sebaliknya, organisasi menjadi terpuruk atas kehadiran transformasi *digital*. Teknologi *digital* secara langsung atau tidak langsung akan berkontribusi terhadap dorongan inovasi dalam organisasi⁹¹.

Begitu pula dalam penerapan *platform* Lapak Aduan Banyumas di mana kehadirannya justru menjadi katalisator bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas dan berbagai instansi yang terkait didalamnya untuk mulai melahirkan inovasi dalam kinerja dan pelayanan publiknya. Mau tidak mau kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas telah mendorong seluruh elemen bisa menjadi lebih baik lagi dan Pemerintah Kabupaten Banyumas

⁹¹ Plekhanov, D., Franke, H., & Netland, T. H. (2023). Digital transformation: A review and research agenda. *European Management Journal*, 41(6), 821-844.

berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi demi kepentingan masyarakat⁹². Dalam hal inilah masyarakat juga perlu mengetahui komitmen, semangat dan pesan positif tersebut. Hal ini penting guna menghindari adanya pandangan yang kurang baik mengenai Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya pasca kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Pengelolaan pesan dalam lapak aduan masyarakat memegang peranan penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya sistem aduan ini, berbagai keluhan, aspirasi, dan saran dari masyarakat dapat tersampaikan secara tepat kepada pihak yang berwenang. Namun, efektivitas lapak aduan sangat bergantung pada bagaimana pesan-pesan yang masuk dikelola dengan baik dan profesional. Pengelola Lapak Aduan Banyumas menyadari ini dan melakukan beberapa langkah konkrit antara lain:

1. Penyaringan dan Kategorisasi Pesan dalam Aduan

Pesan-pesan aduan yang masuk harus melalui proses penyaringan awal untuk memisahkan aduan yang relevan dan valid dari aduan yang bersifat spam, duplikat, atau tidak jelas. Setelah disaring, aduan perlu dikategorikan berdasarkan jenis masalah, seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan, pelayanan publik, dan sebagainya. Kemudian setelah diidentifikasi, aduan tersebut diteruskan kepada PIC di dinas *leading sector* guna mendapatkan jawaban atau tindak lanjut. Hal ini di jelaskan oleh Doni Prasetyo, staf teknis yang menangani Lapak Aduan Banyumas. Menurutnya, penyaringan dan kategorisasi aduan yang masuk adalah salah satu fase krusial karena hal ini akan mempermudah kemana aduan ini akan diteruskan dan untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab untuk memproses aduan tersebut. Apalagi apabila aduan yang masuk jumlahnya banyak, bila tanpa ada proses tersebut maka hal itu justru akan memperlama respon jawaban dan akhirnya menimbulkan ketidakpuasan

⁹² Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

dari masyarakat⁹³. Dalam hal inilah, salah satu indikasi kesuksesan penerapan transformasi *digital* dalam organisasi adalah ketika kecepatan dan ketepatan menjadi dua hal yang sangat ditekankan oleh organisasi. Keduanya menjadi elemen penting yang menjadi ciri dari transformasi *digital* itu sendiri oleh karena organisasi perlu memastikan agar tata kelola produk transformasi digital dapat berjalan dengan cepat dan tepat. Terkait kendala derasnya jumlah aduan yang masuk sementara jumlah tenaga menjadi terbatas maka salah satu solusinya adalah adanya penambahan jumlah tenaga baru. Namun jika ternyata hal tersebut belum bisa dilakukan maka solusi berikutnya yang bisa dilakukan adalah dengan menggeser tenaga lain yang ada di unit tertentu untuk kemudian ditugaskan sebagai pengelola tambahan dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas.

2. Respons dalam Menyampaikan Pesan Secara Cepat dan Tepat Waktu

Kecepatan merespons aduan masyarakat adalah salah satu kunci keberhasilan pengelolaan pesan. Masyarakat menginginkan jawaban segera atas keluhan yang mereka sampaikan. Respons yang lambat dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam wawancara, Nungky mengatakan bahwa seluruh PIC dan pengelola lapak aduan banyumas telah diinstruksikan untuk segera menindaklanjuti setiap aduan atau pertanyaan yang masuk dan jangan sampai membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama tanpa kepastian.

Menurut Nungky, sesuai dengan SOP yang ada bahwa pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada Pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima⁹⁴. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa hal tersebut juga bisa mengalami kendala khususnya terkait ketersediaan tenaga teknis pelaksana

⁹³ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

yang *stand by* dalam rentang waktu tersebut atau tenaga teknis pelaksana sedang sakit yang membuat proses pengelolaan aduan menjadi tidak maksimal. Kondisi inilah yang juga perlu diperhatikan lebih lanjut oleh pimpinan terkait agar kemudian semua aduan yang masuk dapat dikelola dengan tepat dan cepat tanpa menimbulkan persoalan baru di kalangan masyarakat.

Kemudian untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Perangkat Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang penyelesaiannya tidak memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lainnya, Perangkat Daerah atau BUMD penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Sedangkan untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Perangkat Daerah atau BUMD yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan atau unit kerja lainnya, Perangkat Daerah atau BUMD penerima pengaduan harus segera menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterimanya kepada penerima pelayanan paling lama dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas. Adanya mekanisme rentang waktu ini sudah sangat baik. Hanya saja jika rentang waktu tersebut dapat lebih dioptimalkan dalam batas waktunya, tidak harus menunggu paling lama 14 hari maka itu akan lebih baik lagi. Kompleksitas internal mengenai penyelesaian pengaduan itu bukanlah sesuatu yang ingin selalu dipahami oleh masyarakat. Dalam artian, masyarakat awam cenderung lebih mudah menerima kecepatan penyelesaian pengaduan sebagai adanya respon aktif dan profesional dari pengelola. Oleh karena itu sebaiknya rentang waktu pengaduan dapat lebih diperpendek lagi tanpa harus menunggu paling lama 14 hari untuk jenis aduan apapun.

3. Pesan Jelas dan Tidak Berbelit-belit

Menurut Heri Purwanto tim admin dan PIC telah diinstruksikan agar dalam menjawab aduan sebisa mungkin untuk menggunakan Bahasa yang jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Menurutnya hal ini sangat penting karena pesan yang tidak jelas atau berbelit-belit cenderung sulit dipahami oleh penerima. Akibatnya, penerima mungkin salah menafsirkan maksud sebenarnya. Pesan yang langsung dan jelas meminimalkan risiko misinterpretasi⁹⁵. Hal inilah yang juga harus dipahami oleh seluruh pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas.

Dalam perumusan pesan yang melibatkan transformasi *digital*, unsur kesederhanaan isi pesan tanpa mengesampingkan ketepatan pesan merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan dengan seksama. Banyak temuan penelitian yang menunjukkan bahwa isi pesan yang tepat namun mudah dipahami sangatlah penting dan ini perlu diperhatikan oleh organisasi demi kesuksesan penafsiran pesan tersebut⁹⁶. Respon pesan yang dikirim kepada pengadu sebisa mungkin memerhatikan unsur kemudahan pemahaman pengadu namun ini bisa saja menimbulkan penafsiran berbeda. Kita akhirnya perlu lebih menyesuaikan dengan menerka-nerka profil pengadu dari pesan yang dikirimnya⁹⁷.

Dalam hal inilah standarisasi balasan pesan perlu dirumuskan secara lebih spesifik dengan memerhatikan aspek ketepatan isi pesan namun juga dapat lebih sederhana dalam penyusunan kalimat atau pilihan kata yang digunakan. Hal ini penting untuk diperhatikan karena pengelola tidak selalu mengetahui profil dari pengadu, apakah pengadu memiliki latar belakang pendidikan yang mumpuni sehingga pesan cenderung

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

⁹⁶ Goodman, J., & Truss, C. (2004). The medium and the message: communicating effectively during a major change initiative. *Journal of change management*, 4(3), 217-228.

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

mudah dipahami atau justru sebaliknya, pesan menjadi bias dan multi tafsir. Standardisasi isi pesan juga akan memudahkan pengelola dalam merangkai pesan yang tepat tanpa harus khawatir melahirkan resistensi berkelanjutan dari pengadu akibat tafsir pesan yang tidak utuh atau holistik dipahami oleh pengadu. Ekseksnya, tafsir pesan yang bias itu secara otomatis akan memengaruhi tingkat kepuasan dari masyarakat itu sendiri yang nantinya akan berimbas juga pada reputasi organisasi.

4. Pesan yang Disampaikan Harus Transparan dan Akuntabel

Setiap proses penanganan aduan harus bersifat transparan agar masyarakat tahu sejauh mana aduan mereka telah ditindaklanjuti. Transparansi menciptakan rasa kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Para PIC dan pengelola lapak aduan diharuskan menjalin komunikasi yang baik dan sopan dalam merespon aduan masyarakat. Selain itu, jawaban yang diberikan harus benar-benar sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. PIC dilarang untuk memberikan informasi yang palsu serta membohongi pengadu.

Nungky menjelaskan bahwa pihaknya senantiasa berupaya untuk menyajikan jawaban apa adanya, karena apabila ada rekayasa jawaban tentu akan mengurangi kredibilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas⁹⁸. Hal ini selaras dengan prinsip dari *good governance* yang mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dari seluruh aspek layanan kepada masyarakat.

Pesan yang menekankan transparansi itu sangat penting dan perlu diperhatikan oleh organisasi khususnya ketika menjalin komunikasi dengan publik eksternal. Transparansi pesan berkaitan dengan kepercayaan, kemajuan, kredibilitas dan akuntabilitas organisasi. Pesan-pesan organisasi yang dirancang lebih transparan dengan memasukkan fitur-fitur pesan seperti kejelasan, akurasi, dan pengungkapan tidak hanya menghasilkan persepsi transparansi organisasi yang lebih besar, namun juga

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

menghasilkan persepsi yang lebih kuat terhadap kredibilitas organisasi dan sikap yang lebih positif terhadap organisasi⁹⁹.

Dari penjelasan tersebut jelas kiranya nilai penting transparansi pesan yang disajikan oleh organisasi pada publiknya. Organisasi yang mampu merumuskan transparansi pesan dengan tepat itu akan melahirkan persepsi yang positif mengenai kredibilitas organisasi. Dalam hal inilah pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas perlu juga memerhatikan aspek transparansi pesan dalam relasional komunikasi dengan pengadu demi lahirnya reputasi positif pada pengelola itu sendiri.

5. Personalisasi Komunikasi

Aspek lain yang juga perlu diperhatikan dalam membangun strategi komunikasi efektif terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas adalah pengelola terhadap personalisasi komunikasi. Dalam hal ini adalah bagaimana pengelola mampu membangun komunikasi yang personal yang mana akan membuat masyarakat merasa dihargai dan didengarkan. Bila memungkinkan jawaban akan dikemas dengan menyebut nama pelapor dalam setiap respons agar lebih personal. Namun ini juga menyesuaikan dengan laporan yang disampaikan oleh pengadu, karena tidak semua aduan menantumkan nama pelapor. Selain itu, tanggapan dilakukan secara spesifik sesuai dengan isi aduan, bukan jawaban umum yang bersifat generic seolah-olah itu template tertentu¹⁰⁰.

Dalam kajian komunikasi, personalisasi komunikasi itu memang cukup baik dalam membangun kedekatan emosional dengan komunikan, membangun dramatisasi yang nantinya akan berimplikasi pada efektivitas komunikasi. Personalisasi komunikasi akan melahirkan diferensiasi pesan berdasarkan karakteristik komunikan dan personalisasi komunikasi telah menjadi pendekatan komunikasi yang populer untuk diterapkan dalam

⁹⁹ Holland, D., Krause, A., Provencher, J., & Seltzer, T. (2018). Transparency tested: The influence of message features on public perceptions of organizational transparency. *Public Relations Review*, 44(2), 256-264.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

organisasi¹⁰¹. Secara penerimaan dari komunikan, komunikasi jenis ini menjadi lebih mudah dipahami dan diterima oleh komunikan karena tidak memberikan nuansa kerumitan atau kompleksitas tertentu. Keinginan komunikan itu *simple* yakni dipenuhi apa yang menjadi kendalanya oleh komunikator.

Hanya saja terkait personalisasi komunikasi juga perlu diperhatikan dengan seksama batas-batasnya. Jangan sampai niat baik untuk membangun kedekatan emosional justru melahirkan tafsir yang berbeda. Dalam hal inilah pengelola juga perlu diberikan batasan yang jelas mengenai personalisasi komunikasi yang bisa dilakukan dengan pengadu tanpa menghilangkan batas profesionalitas.

6. Dokumentasi dan Analisis Data Aduan

Setiap pesan aduan yang masuk akan didokumentasikan dengan baik sebagai bahan evaluasi kebijakan di masa mendatang. Data ini juga berguna untuk menganalisis tren masalah yang sering dihadapi masyarakat. Seluruh aduan yang masuk didokumentasikan secara *digital*, termasuk detail waktu, lokasi, dan jenis aduan. Menurut Heri Purwanto, data aduan yang masuk ini sangat penting dan berguna untuk memetakan masalah-masalah apa yang menjadi perhatian masyarakat dan menyentuh kepentingan masyarakat. Data inilah yang nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk merencanakan kebijakan tertentu agar lebih baik dan sesuai dengan kepentingan masyarakat luas¹⁰².

Dalam pengamatan penulis, upaya dokumentasi data aduan yang selama ini dilakukan pengelola sudah cukup baik. Hanya saja perlu diingat juga bahwa dokumentasi pengaduan data yang disimpan tidak hanya disimpan pada satu ruang *digital* saja, melainkan perlu ruang *digital* cadangan yang juga perlu disiapkan agar kemudian jika terjadi hal-hal

¹⁰¹ Postma, O. J., & Brokke, M. (2002). Personalisation in practice: The proven effects of personalisation. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 9, 137-142.

¹⁰² Hasil wawancara dengan Heri Purwanto, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, tanggal 2 Oktober 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

yang tidak diinginkan, ada *back up* data mumpuni yang masih bisa digunakan oleh pengelola.

Dalam hal inilah kemampuan tata kelola *digital* juga diperlukan dengan baik. Jangan sampai karena belum tersedia atau meratanya tata kelola *digital* di kalangan internal, dokumentasi data justru bersifat non digital. Jika ini sampai terjadi maka ini menunjukkan kemunduran dari organisasi itu sendiri. Singkatnya, ketika organisasi sudah mulai memasukkan produk *digital* dalam tata kelolanya maka secara otomatis berbagai bentuk data yang ada juga sudah harus mulai dibiasakan untuk diadakan secara *digital*. Adapun salah dua keuntungan yang bisa didapatkan organisasi dengan digitalisasi data itu berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi itu sendiri. Digitalisasi dokumen administratif merupakan langkah awal dalam transformasi *digital* organisasi publik yang menandakan organisasi tersebut apakah sudah siap atau justru belum siap dalam menginternalisasikan transformasi *digital*. Melalui digitalisasi dokumen, informasi yang tadinya dalam format tertulis atau *hard copy* dapat diubah menjadi format *digital* dan ini akan melahirkan efektivitas serta efisiensi¹⁰³.

c. Media

Media dalam hal ini adalah saluran komunikasi yang digunakan oleh komunikator demi menyukseskan proses komunikasi. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Banyumas telah memutuskan Lapak Aduan Banyumas sebagai saluran komunikasi dua arah untuk membangun semangat kolaboratif bersama dalam membangun Banyumas. Hanya saja kehadiran Lapak Aduan Banyumas juga menuai sejumlah problematika khususnya terkait respon masyarakat atas kehadiran platform tersebut sebagai produk transformasi *digital* dalam tata kelola pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Drs. Nungky Hary Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan

¹⁰³ Van Nguyen, S., Nguyen, D. A., & Pham, L. S. Q. (2021, December). Digitalization of Administrative Documents A Digital Transformation Step in Practice. In *2021 8th NAFOSTED Conference on Information and Computer Science (NICS)* (pp. 519-524). IEEE.

Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas mengungkapkan ada beberapa langkah yang di tempuh untuk mengoptimalkan lapak aduan sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat :

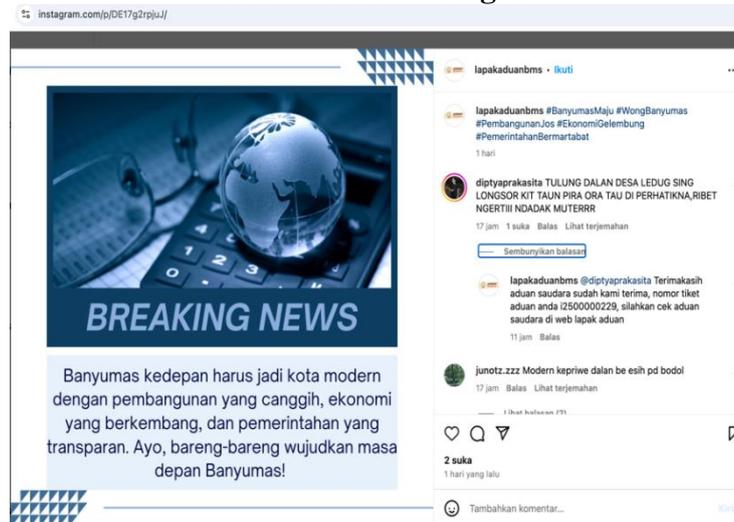
1. Diversifikasi Saluran Komunikasi

Dalam pengelolaan Lapak Aduan Banyumas, perlu adanya diversifikasi atau keberagaman saluran komunikasi yang digunakan. Hal ini bertujuan agar aduan dapat disampaikan oleh masyarakat dengan lebih mudah sesuai dengan kebutuhannya dan tingkat aksesibilitas terhadap media yang tersedia. Pengelola harus senantiasa memahami dan mengupayakan saluran komunikasi yang variatif di mana varian tersebut diadakan dengan maksud untuk memenuhi serta menyesuaikan kondisi penggunaannya.

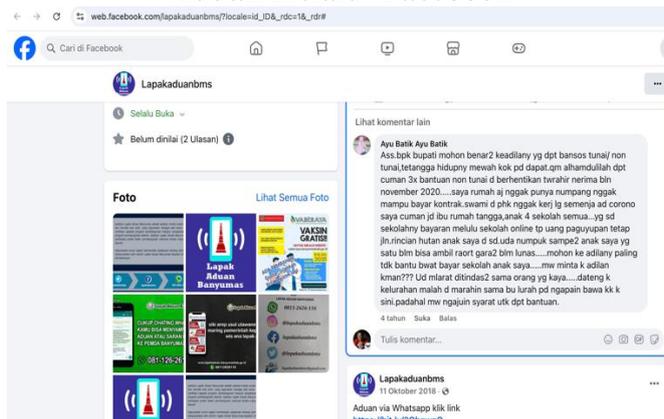
Menurut Nungky, berdasarkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 44 Tahun 2018, hingga saat ini masyarakat bisa menggunakan beberapa cara untuk menyampaikan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas, yakni:

- Penyampaian aduan yang disampaikan secara lisan, yakni penyampaian aduan secara langsung dengan ucapan atau komunikasi verbal yang disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan terkait.
- Penyampaian aduan yang dilakukan dengan cara pengadu mengirimkan surat kepada instansi terkait.
- Penyampaian aduan yang dilakukan melalui beberapa varian media sosial, email dengan alamat lapakaduanbms@gmail.com, facebook [lapakaduanbms](https://www.facebook.com/lapakaduanbms), Twitter [@lapakaduanbms](https://twitter.com/lapakaduanbms), dan Instagram [@lapakaduanbms](https://www.instagram.com/lapakaduanbms). Seperti terlihat dalam gambar di bawah ini:

Gambar 12
Aduan melalui Instagram



Gambar 13
Aduan melalui Facebook



- Penyampaian aduan yang dilakukan melalui pengiriman pesan melalui whatsapp atau SMS pada nomor 08112626116. Nantinya nomor ini yang akan menindaklanjuti proses aduan pada pihak terkait. Hanya saja agar saluran ini menjadi efektif maka nomor layanan ini perlu senantiasa responsif atau jika memang ada kendala terkait keterbatasan tenaga sumber daya manusia maka bisa memberikan informasi yang jelas mengenai “jam pelayanan” melalui nomor tersebut. Hal ini penting guna menghindari kesan ketidak profesionalitasn akibat respon yang lambat atau kurang cepat.
- Penyampaian aduan yang dilakukan melalui Kotak Pengaduan yang disediakan di tempat Layanan. Hingga saat ini keberadaan kotak

pengaduan masih dipertahankan guna menjangkau lapisan masyarakat yang tidak tersentuh dengan varian saluran aduan lainnya. Namun untuk ke depannya kotak aduan perlu dikemas dalam visual yang lebih menarik dengan paparan informasi yang jelas agar memudahkan masyarakat untuk mengirim aduan melalui media konvensional ini.

- Penyampaian aduan yang dilakukan melalui sarana atau media lain dengan tetap memerhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan dalam menerima aduan¹⁰⁴. Hanya saja perihal ini sebaiknya dibatasi dan disesuaikan dengan kemampuan pengelola. Semakin banyak varian saluran yang digunakan maka sebaiknya disesuaikan juga dengan jumlah sumber daya manusia yang sesuai agar kemudian apa yang menjadi maksud dari pengelola dapat tersampaikan dengan baik di dalam benak masyarakat.

Dari berbagai ragam saluran tersebut maka ini menunjukkan adanya upaya pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas untuk memudahkan masyarakat Banyumas dalam menyampaikan aduannya melalui berbagai diversifikasi saluran komunikasi atau media yang bisa digunakannya. Melalui diversifikasi saluran komunikasi juga akan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses ke *platform* pengaduan sesuai kemampuan dan kebutuhannya.

Hal tersebut penting karena tipologi masyarakat jelas beragam dan kemampuan tiap masyarakat dalam mengakses saluran komunikasi tidaklah sama. Dengan adanya diversifikasi saluran tersebut maka ini menunjukkan adanya upaya holistik yang dilakukan oleh pengelola dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat Banyumas yang ingin mengirimkan aduannya melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas. Meski demikian, varian saluran yang sudah ada juga akan senantiasa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inti utama dari

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 25 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

diversifikasi saluran adalah keragaman saluran yang tersedia bagi siapapun yang memiliki kendala pada jenis saluran lain. Di mana tujuan mendasar dari diversifikasi adalah keterjangkauan yang luas dan memadai.

Kondisi tersebut penting karena salah satu prinsip tata kelola layanan pemerintahan yang mengisyaratkan *good governance* adalah aksesibilitas. Dalam artian, semua layanan pemerintahan, termasuk juga layanan aduan itu perlu menyentuh seluruh lapisan masyarakat meskipun ada kendala terkait kondisi geografis ataupun kesiapan masyarakat itu sendiri. Salah satu penekanan dari aksesibilitas agar melahirkan pemerataan layanan adalah dengan membangun varian saluran yang disesuaikan dengan target layanan.

2. Pemilihan Media Interaktif dan Responsif

Aspek lain yang juga diperhatikan oleh pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas adalah adanya pilihan media interaktif dan responsif. Media ini merupakan jenis media yang digunakan untuk mendukung komunikasi dua arah antara masyarakat sebagai pelapor dan pemerintah sebagai pihak yang bertindak. Keberadaan media ini bertujuan agar proses penyampaian aduan berjalan lebih efektif, cepat, dan transparan. Media interaktif akan meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat penyelesaian aduan, dan membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Hal ini meliputi:

- **Media Sosial dengan Fitur DM (Direct Message):** Penggunaan fitur DM pada media sosial seperti Instagram atau Facebook yang memudahkan lahirnya komunikasi personal antara pelapor dan pengelola aduan, serta menjaga privasi pelapor jika diperlukan. Komunikasi jenis ini memberikan nuansa kedekatan yang cukup baik. Hanya saja jika DM yang masuk deras atau banyak maka butuh sedikit waktu untuk meresponnya karena ketersediaan tenaga teknis di sisi pengelola¹⁰⁵. Dalam hal inilah sebaiknya perlu ada penambahan tenaga

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

pengelola. Selain itu jika persoalan tenaga masih memiliki keterbatasan maka solusi yang bisa ditawarkan adalah dengan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu layanan aduan dalam Instagram. Hanya saja ketika waktu layanan ini telah diumumkan maka perlu ada konsistensi dalam pelaksanaannya agar jangan sampai melahirkan preseden inkonsistensi dari masyarakat.

- **Kolom Komentar dan Polling:** Untuk pengaduan yang bersifat umum atau berkaitan dengan layanan publik, pemerintah Kabupaten Banyumas juga dapat membuka kolom komentar atau polling di media sosial untuk mendapatkan masukan dari banyak pihak. Hal semacam ini terkadang perlu dilakukan untuk menilai sejauh mana persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang sudah dilakukan oleh organisasi. Sedangkan di sisi lain organisasi juga dapat menjadi lebih mudah dalam mengevaluasi kekurangannya dan memperbaiki diri sesuai dengan penilaian yang ada dari masyarakat.
- **Live Chat di Website atau Aplikasi:** Fitur ini memungkinkan masyarakat berinteraksi secara langsung dengan petugas pengelola Lapak Aduan Banyumas dan mendapatkan jawaban secara *real-time*. Fitur ini masih dalam rencana pengembangan untuk tahun depan. Adapun pengembangannya itu bukan hanya terkait teknis namun juga kesiapan dan ketersediaan tenaga pelaksananya. Semakin banyak saluran yang digunakan maka secara otomatis membutuhkan semakin banyak tenaga pengelola yang dibutuhkan. Hal inilah yang juga perlu disadari oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas agar kemudian pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang bisa menjadi lebih maksimal. Target optimalisasi yang besar sudah barang tentu perlu disesuaikan dengan ketersediaan tenaga yang mumpuni.

Lebih lanjut penggunaan media interaktif dan responsif yang masih bergantung pada tenaga manusia ini tetap memiliki keterbatasan dari segi waktu dan tenaga. Dalam hal inilah pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas sebaiknya sudah perlu mulai mengembangkan teknologi AI (*Artificial Intelligence*) untuk mengoptimalkan media interaktif dan

responsif yang tidak terbatas oleh tenaga dan waktu. Sangat penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan bagaimana AI akan membantu pengembangan sistem pelayanan yang tidak hanya terbatas pada keterbatasan manusia¹⁰⁶.

Selain itu, keberadaan AI juga akan memberikan wajah baru bagi organisasi berupa modernisasi dan inovasi. Dua hal tersebut penting karena ciri utama dari teknologi berkelanjutan dalam organisasi adalah adanya keberlanjutan inovasi dalam berbagai aspek sehingga organisasi senantiasa berubah sesuai dengan tuntutan zaman.

3. Integrasi Lintas Saluran Media

Integrasi merupakan upaya untuk menghubungkan dan membangun interkoneksi di antara berbagai saluran media yang tersedia. Bagi organisasi, integrasi berbagai saluran pengaduan ke dalam satu sistem pengelolaan pusat itu sangat penting karena untuk menghindari laporan yang tercecer atau tidak terkoordinasi. Integrasi lintas media juga akan meningkatkan efisiensi pengelolaan aduan, memastikan tidak ada aduan yang terabaikan, serta mempercepat respons dan penyelesaian masalah. Terkait hal tersebut, ada beberapa strategi dan langkah-langkah yang perlu diperhatikan oleh organisasi sebagai berikut :

- Sistem Manajemen Aduan Terpusat: Semua aduan yang masuk dari media sosial, website, aplikasi, atau *hotline* dikumpulkan dan dikelola dalam satu sistem. Sistem ini mampu merekam, memproses, dan menindaklanjuti setiap aduan. Persoalan untuk hal ini tinggal kepada sejauh mana ketersediaan tenaga pelaksana yang memadai sehingga upaya interkoneksi dapat berjalan dengan optimal. Namun hal yang juga perlu ditekankan adalah sistem itu bisa memiliki keterbatasan dan potensi persoalan teknis. Dalam hal inilah pengelola juga perlu

¹⁰⁶ Hamet, P., & Tremblay, J. (2017). Artificial intelligence in medicine. *metabolism*, 69, S36-S40.

menyiapkan langkah-langkah yang tepat terkait mitigasi atas kedua persoalan tersebut.

- *Pengolahan Aduan Digital*: Teknologi digunakan untuk memfilter, mengelompokkan, dan meneruskan aduan ke instansi atau dinas terkait yang bertanggung jawab menangani masalah tersebut. Ketika suatu organisasi telah menginternalisasikan teknologi maka sudah selayaknya organisasi juga memiliki berbagai perangkat teknologi memadai untuk menyaring aduan. Upaya penyaringan ini jangan lagi berbasis manual melainkan perlu *digital*.
- *Dashboard Pemantauan Terintegrasi*: Pihak pengelola menggunakan *dashboard digital* untuk memantau seluruh perkembangan aduan yang masuk dari berbagai saluran. Kebeadaan *dashboard* ini juga akan memperlihatkan adanya keterbukaan di kalangan internal sehingga proses saling mengawasi dapat dilakukan dan muaranya melahirkan kecepatan serta ketepatan dalam penyelesaian aduan.

Hanya saja integrasi lintas saluran media juga perlu memerhatikan dengan keselarasan penyelesaian aduan dan juga kecepatan dalam merespon aduan. Khususnya terkait kecepatan respon aduan yang masuk di luar jam kerja cenderung lama atau perlu menunggu esok harinya. Jika berkaitan dengan integrasi lintas saluran media maka fungsi integratif tersebut menjadi tidak maksimal karena respon penerimaan aduan tidak selalu berjalan dengan cepat. Integrasi saluran media harus selaras juga dengan kesiapan tenaga pengelola dalam menindaklanjuti penerimaan aduan dan penyelesaian aduan yang masuk.

4. Penggunaan Media yang Transparan dan Akuntabel

Lapak aduan banyumas memiliki transparansi agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan tindak lanjut dari aduan mereka. Transparansi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan membangun budaya pengawasan publik yang sehat. Strategi transparansi ini meliputi:

- Status Aduan Terbuka untuk Publik: Sistem pengaduan harus memiliki fitur yang memungkinkan masyarakat memantau status aduan mereka secara *online*, misalnya melalui nomor tiket atau ID pelaporan. Dalam hal inilah organisasi harus mampu melahirkan teknologi terkait. Apabila dalam lingkungan internal organisasi tidak memiliki tenaga mumpuni maka organisasi juga bisa melibatkan pihak eksternal dengan maksud untuk mengumpulkan pandangan yang objektif secara holistik. Hanya saja upaya ini perlu juga disesuaikan dengan ketersediaan dan kemampuan dari kalangan internal yang ada¹⁰⁷.
- Publikasi Aduan yang Diselesaikan: Lapak aduan banyumas mempublikasikan laporan-laporan yang telah berhasil ditindaklanjuti sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat. Meski juga harus diakui untuk laporan yang disajikan belum menampilkan infografis visual yang cukup menarik. Dari segi estetika memang masih perlu penyempurnaan lebih lanjut khususnya ketika ada keterbatasan dalam hal tenaga pelaksananya. Tidak bisa dipungkiri bahwa selain fungsi persoalan estetika juga perlu diperhatikan hingga akhirnya melahirkan suatu tampilan yang komparatif. Aspek estetika berperan penting dalam melahirkan kesan tertentu atas Lapak Aduan Banyumas. Semakin detail dan harmonis elemen estetika yang diperhatikan dalam *platform* Lapan Aduan Banyumas maka akan semakin memengaruhi kesan visual yang positif yang juga akan berkontribusi besar pada persepsi public atas organisasi pengelolanya.

d. Komunikasikan

Jika melihat dari berbagai respon masyarakat atas kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas, khususnya melalui media sosial Lapak Aduan Banyumas, memang hampir semuanya menunjukkan nuansa yang positif. Hanya

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

saja kondisi ini jangan juga membuat Pemerintah Kabupaten Banyumas menjadi lengah. Nungky Harry Rachmat maupun Heri Purwanto menyampaikan bahwa lapak aduan banyumas terus berupaya untuk berbenah dan memperbaiki kualitas layanan.

Hal tersebut juga dilakukan dari sisi bagaimana lapak aduan melihat komunikasi (dalam hal ini para pengadu/pelapor) sebagai bagian penting untuk menyempurnakan keberadaan lapak aduan banyumas. Menurutny berbagai langkah telah dilakukan antara lain

1. Identifikasi Karakteristik Komunik

Strategi pengelolaan lapak aduan harus dimulai dengan memahami karakteristik komunikasi atau pihak yang mengajukan aduan. Komunikasi di sini adalah masyarakat Kabupaten Banyumas dari berbagai kalangan, baik itu individu, kelompok, organisasi, maupun komunitas. Dengan memahami komunikasi, pengelola Lapak Aduan dapat merancang cara komunikasi yang sesuai, memastikan aduan mudah disampaikan, dan menciptakan ruang partisipatif yang efektif bagi masyarakat.

- **Segmentasi audiens:** Identifikasi profil demografis (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan), geografis (lokasi tempat tinggal), dan psikografis (kebutuhan, motivasi, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik). Gambaran segmentasi audiens perlu dimiliki secara lengkap oleh pengelola guna membangun keselarasan komunikasi yang simultan dan harmonis. Persoalannya tinggal kepada bagaimana menerapkan hal tersebut dalam teknologi tanpa harus melanggar batas-batas privasi pengadu¹⁰⁸. Persoalannya data pribadi terkait demografis itu bisa memiliki multi tafsir bagi orang lain dan ini perlu disesuaikan juga dengan tingkat pemahaman masyarakat yang terkait.

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Doni Prasetyo, staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas, 26 September 2024 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

- **Pemetaan permasalahan:** dalam hal ini pengelola lapak aduan banyumas perlu menentukan isu-isu umum yang sering diadakan, seperti infrastruktur jalan, layanan kesehatan, birokrasi, atau pelayanan publik lainnya. Semua isu-isu tersebut tidak hanya ditampilkan dalam bentuk infografis melainkan juga menjadi bahan bahasan yang perlu diulas secara internal guna meningkatkan kualitas layanan organisasi di masa mendatang. Selain itu, peta permasalahan juga sebaiknya mendapatkan ruang publikasi memadai di media massa. Dengan adanya peta masalah yang terpublikasikan di media massa eksternal maka ini bisa meningkatkan *awareness* masyarakat atas berbagai persoalan yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Ruang publikasi di media massa eksternal yang selama ini sudah dijalin oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas sebaiknya juga perlu membahas mengenai berbagai aduan dan peta masalah yang ada. Bahkan jika perlu, Pemerintah Kabupaten Banyumas juga bisa membuka ruang diskusi di media massa eksternal untuk membahas berbagai persoalan yang ada dalam Lapak Aduan Banyumas.
- **Pendekatan inklusif:** dalam hal ini pengelola perlu memastikan bahwa lapak aduan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, masyarakat di pedesaan terpencil, atau masyarakat berpenghasilan rendah. Pendekatan inklusif ini berkaitan dengan ketersediaan saluran dan juga kemampuan semantik pengelola dalam menyesuaikan diri dengan tipologi pengadu yang memberikan aduan melalui Lapak Aduan Banyumas. Hal ini penting karena perbedaan latar belakang seseorang juga akan memengaruhi kemampuannya dalam memahami proses komunikasi yang dilakukan oleh pengelola Lapak Aduan Banyumas. Di mana hal tersebut perlu dilakukan guna meningkatkan kesuksesan dan harmonisasi komunikasi satu sama lain. Salah satu cara yang bisa dilakukan dalam pendekatan inklusif adalah dengan pendekatan kearifan lokal di mana Pemerintah Kabupaten Banyumas juga bisa melibatkan unsur masyarakat dalam menyosialisasikan keberadaan

Lapak Aduan Banyumas. Unsur masyarakat yang dilibatkan bukan hanya Tomas (tokoh masyarakat) melainkan juga bisa Toga (tokoh agama) dan satuan pemerintah terkait seperti RT/RW.

2. Penyediaan Saluran Komunikasi yang Ramah Komunikatif

Untuk memastikan bahwa komunikasi dapat menyampaikan aduannya dengan mudah dan nyaman, pengelola Lapak Aduan menyediakan media komunikasi yang tepat dan ramah pengguna. Dengan menyediakan media komunikasi yang ramah komunikatif, pengelolaan Lapak Aduan dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat dari berbagai latar belakang. Hal ini memastikan semua aduan dapat tersampaikan secara efektif. Diversifikasi media komunikasi berbagai saluran seperti:

- Media *digital* (website resmi, aplikasi, media sosial seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, dan Twitter). Varian media *digital* tersebut diadakan dalam rangka untuk menyesuaikan diri dengan kondisi masyarakat. Dalam artian, ketersediaan varian media tersebut itu berkaitan dengan komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan karakteristik dan kemampuan masyarakat itu sendiri dalam mengakses varian media tertentu. Meski juga harus diakui bahwa semakin variatif saluran yang digunakan itu juga perlu diselaraskan dengan kemampuan pengelola dalam mengelola Lapak Aduan Banyumas.
- Saluran tradisional dan *offline*: Bagi masyarakat yang menggunakan hape dapat mengirimkan surat atau datang ke kantor lapak aduan banyumas yang berada di mal pelayanan publik guna menyampaikan secara langsung mengenai hal yang ingin diadakan atau dilaporkan. Meski demikian persoalan jarak juga bisa menjadi kendala bagi masyarakat. Dalam hal inilah sebaiknya ada juga kantor lapak aduan yang ada di wilayah kecamatan-kecamatan. Semakin terbarnya kantor aduan ini maka semakin besar juga potensi partisipasi masyarakat untuk ikut aktif berpartisipasi dalam mengawasi layanan Pemerintahan Kabupaten Banyumas. Sebaran kantor aduan juga perlu dibarengi

dengan kesiapan pengelola di tiap sebaran wilayah agar kemudian ketika ada aduan masuk, orang yang diberikan tugas untuk menerima aduan juga mengetahui mekanisme dan langkah-langkah pelayanan yang tepat.

3. Penggunaan Bahasa yang Sederhana dan Komunikatif

Strategi komunikasi yang efektif memerlukan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh komunikan. Dalam konteks Lapak Aduan, pesan yang disampaikan kepada masyarakat harus mudah dipahami, memprioritaskan pesan yang sederhana, jelas, tidak bias, informatif, dan komunikatif.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif itu bisa meminimalkan kebingungan masyarakat dalam menyampaikan atau memahami tindak lanjut aduan mereka. Selain itu, penggunaan bahasa semacam itu juga bisa membangun kedekatan emosional antara pengelola Lapak Aduan dan komunikan. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai bahasa tersebut sebagai berikut:

- Bahasa sederhana: pengelola Lapak aduan banyumas perlu menggunakan bahasa yang sederhana untuk menyampaikan mekanisme aduan, langkah-langkah pengisian laporan, serta proses tindak lanjut. Kesederhanaan bahasa bisa diterapkan dengan menggunakan pilihan kata yang ringan namun tepat dan sesuai dengan konteks yang sedang dibahas dalam komunikasi terkait. Kesederhanaan bahasa akan memudahkan kelancaran komunikasi lisan dan tulisan. Kesederhanaan bahasa juga akan memudahkan penerimaan maksud dan tujuan dalam benak komunikan. Lebih lanjut, jika hal tersebut berhasil dicapai dengan baik maka bukan tidak mungkin komunikan akan memberikan umpan balik yang sesuai. Dalam hal inilah pengelola Lapak Aduan Banyumas juga perlu diberikan batasan yang jelas mengenai standarisasi bahasa yang perlu digunakan agar tidak menimbulkan resistensi di benak masyarakat akibat pilihan bahasa yang kurang sesuai.

- Petunjuk yang jelas: pengelola Lapak Aduan Banyumas juga perlu mediakan panduan praktis berupa infografis atau *flyer* untuk membantu komunikasi memahami alur pengaduan. Adapun sebarannya juga perlu merata di 27 kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Banyumas. Bukan hanya itu, jika diperlukan bahkan bisa disebar di seluruh kelurahan yang ada di 27 kecamatan pada seluruh wilayah Kabupaten Banyumas. Bahkan jika diperlukan juga perlu diadakan alat peraga luar ruang seperti banner atau spanduk yang terpasang di titik lokasi tertentu mengenai keberadaan Lapak Aduan Banyumas. Keberadaan media jenis ini masih sangat dibutuhkan khususnya dalam menjangkau karakteristik masyarakat tertentu yang tidak tersentuh oleh digitalisasi teknologi. Hanya saja dalam pemasangannya juga perlu memerhatikan titik strategis yang memiliki visibilitas cukup baik sehingga masyarakat bisa mengetahui dan membaca keberadaan alat peraga luar ruang tersebut dengan jelas.
- Respons personal: pengelola Lapak aduan banyumas memberikan respons dengan bahasa yang sopan, ramah, dan personal agar komunikasi merasa dihargai dan didengar. Salah satu indikator mendasarnya adalah dengan tidak menggunakan tekanan suara yang tinggi jika melalui telepon atau tidak menggunakan pilihan kata yang memberikan kesan kuat, arogan, sombong dan sejenisnya. Hanya saja respon personal juga perlu dibatasi dengan baik karena dalam titik pemahaman tertentu bisa saja menimbulkan kesan tidak profesionalitas. Dalam hal inilah standardisasi respon perlu ditetapkan dengan baik seperti layaknya frontliner officer tertentu.

4. Evaluasi dan Pemantauan Tingkat Kepuasan Komunikasi

Evaluasi berkala terhadap kepuasan komunikasi penting untuk memastikan efektivitas Lapak Aduan. Pengelola perlu memantau apakah sistem yang ada sudah menjawab kebutuhan masyarakat. Evaluasi dan pemantauan tingkat kepuasan komunikasi akan membantu pengelola memahami kekurangan dan kelebihan sistem Lapak Aduan, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

- Survei kepuasan pengguna: Pengelola lapak aduan banyumas melakukan survei atau polling sederhana untuk mengetahui pengalaman masyarakat dalam menggunakan Lapak Aduan. Keberadaan survei ini sangat penting guna mengukur sejauh mana kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola itu mampu memenuhi kepuasan masyarakat. Selain itu hasil survei pun bisa menjadi evaluasi berkelanjutan yang bisa mendorong organisasi menjadi lebih baik lagi. Hanya saja Pemerintah Kabupaten Banyumas juga perlu memastikan agar survei yang dilakukan itu benar-benar kumpulan pendapat masyarakat yang bukan dikondisikan terlebih dulu agar melahirkan hasil survei yang sesuai. Kejujuran dan keterbukaan justru akan membuat organisasi menjadi lebih baik lagi. Oleh karena itu keberadaan survei perlu dilihat sebagai upaya evaluatif berkelanjutan yang bisa menjadi acuan untuk memperbaiki kinerja organisasi di masa mendatang.
- Laporan evaluasi publik: setidaknya dalam satu tahun sekali pengelola *platform* lapak aduan banyumas melakukan evaluasi dan menyampaikan hasilnya secara terbuka untuk menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan. Keberadaan laporan evaluasi itu sangat baik karena ini berkaitan dengan sejauh mana implementasi rencana yang selaras dengan pelaksanaan yang ada. Jika kondisinya selaras maka ini menunjukkan adanya komitmen dan tanggung jawab yang mumpuni dari semua pihak untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Sebaliknya, jika tidak demikian maka banyak hal yang semakin perlu dibenai demi kemajuan organisasi itu sendiri.

e. Umpan Balik

Aspek umpan balik berkaitan dengan suatu gambaran respon masyarakat atas pesan yang disampaikan komunikator melalui media yang telah ditentukan. Pada dasarnya perkembangan media itu senantiasa berjalan maju dan tidak stagnan. Media baru tetap akan lahir dan tidak selalu menunggu kesiapan masyarakat atas kehadiran teknologi tersebut. Sisi positifnya, kehadiran media baru jika mampu diterima dengan baik justru akan menciptakan peran baru bagi

manusia dan masyarakat, media baru akan menciptakan hubungan baru dalam interaksional yang positif antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya¹⁰⁹.

Penerimaan atas media baru merupakan pilihan terbaik bagi elasional antara organisasi dan masyarakat. Adapun pilihan terbaik yang bisa dilakukan dalam menyambut media baru adalah dengan beradaptasi dan melebur dalam media baru itu sendiri termasuk juga dalam beradaptasi dengan umpan balik yang diberikan orang lain melalui media baru tersebut.

Berkaitan dengan penelitian ini maka bisa dipahami bahwa kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas itu merupakan produk dari kemajuan teknologi yang memang sudah ada dalam tengah-tengah masyarakat kita. Ini artinya, Pemerintah Kabupaten Banyumas tidak bisa menunda lagi kehadiran teknologi dalam kualitas layanan tata kelola pemerintahannya, khususnya terkait layanan ketersediaan ruang komunikasi dua arah antara Pemerintah Kabupaten Banyumas dan masyarakat Banyumas. Apalagi pelayanan masyarakat itu jangan hanya dilihat sebagai aktivitas penyelenggaraan administratif rutin saja melainkan juga upaya pemerintah dalam memastikan terpenuhinya hak masyarakat terkait penerimaan atas layanan pemerintahan.

Selaras dengan hal tersebut jika dikaitkan dengan keberadaan regulasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) maka dalam hal inilah pemerintah perlu senantiasa mendorong seluruh elemen pemerintahan untuk dapat menerapkan SPBE sebagai transformasi *digital* dalam pemerintahan yang memanfaatkan teknologi elektronik untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan pelayanan publik. Digitalisasi menjadi konsekuensi yang tidak bisa dihindari dalam pelayanan publik. Di mana digitalisasi itu pada akhirnya tidak hanya akan menghadirkan interaksional yang virtual melainkan juga perlu melibatkan adanya perubahan budaya kerja dan pola pikir dari aparatur sipil negara dalam memastikan terciptanya pelayanan publik yang terpenuhi dengan tepat, cepat, inovatif dan solutif.

Kondisi tersebutlah yang sedang dan akan menjadi masa depan dari penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mulai dari tingkat pusat, regional hingga daerah atau lokal. Dengan demikian maka seluruh elemen

¹⁰⁹ McLuhan, M. (1994). *Understanding media: The extensions of man*. MIT press.

pemerintahan khususnya aparaturnya pemerintah itu jangan sampai mengambil sikap *denial* atas kehadiran teknologi atau digitalisasi layanan melainkan perlu menyiapkan diri sebaik mungkin karena pada akhirnya hanya entitas yang memiliki daya adaptif tinggilah yang bisa bertahan dari kehadiran inovasi teknologi.

Hal inilah yang kemudian senantiasa diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas bahwa ada beberapa upaya yang senantiasa perlu dilakukan terkait kesadaran seluruh jajaran pemerintahan untuk dapat beradaptasi lebih lanjut atas kehadiran *platform* Lapak Aduan Banyumas.

1. Transformasi Digital

Aspek pertama yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan transformasi *digital* yang terintegrasi di seluruh organisasi pemerintahan yang ada di wilayah Kabupaten Banyumas. Adapun beberapa aspek lain yang perlu diperhatikan yakni memastikan seluruh pelayanan publik dan proses penyelesaian aduan harus berbasis teknologi, meningkatkan keamanan siber bagi keamanan *platform* Lapak Aduan Banyumas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, melengkapi dukungan kebijakan dan regulasi yang memadai, meningkatkan kolaborasi dengan sektor swasta dan akademisi dan memastikan adanya partisipasi publik melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas yang senantiasa meningkat dengan baik.

Untuk aspek pertama mengenai perlunya integrasi transformasi *digital* di seluruh organisasi pemerintahan itu dapat terpenuhi apabila integrasi transformasi *digital* mengacu pada proses penggabungan berbagai sistem komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, efektivitas dan konektivitas antar unit agar kemudian bisa menjadi kesatuan yang holistik.

Integrasi komunikasi *digital* sangat penting diterapkan guna menjaga eksistensi, dan reputasi organisasi di era teknologi yang terus berkembang. Dalam keberlanjutan *platform* Lapak Aduan Banyumas maka integrasi transformasi komunikasi *digital* yang melibatkan seluruh elemen

pemerintahan ini tidak bisa ditunda lagi karena berkaitan dengan interkonektivitas yang nantinya menempatkan semua pihak bisa saling mengawasi, menilai, mengidentifikasi dan melihat terkait berbagai problematika yang masuk melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas, khususnya untuk mendapatkan gambaran problematika ril yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan tata kelola pemerintahan di lingkungan Kabupaten Banyumas.

Hanya saja memang belum semua organisasi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas telah melakukan transformasi *digital* dengan total dan menyeluruh sehingga persoalan integrasi masih perlu dipersiapkan lebih matang dan terencana dengan baik di masa mendatang. Meski demikian kondisi ini juga sebaiknya tidak disikapi dengan lambat oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Jika kita melihat era sekarang ini sistem integrasi *digital* sudah semakin digelorakan oleh berbagai elemen pemerintahan bahkan sudah ada beberapa lembaga yang terintegrasi dengan baik antara tingkat kabupaten, provinsi hingga pusat seperti Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM), Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Peruri) dan lainnya.

Dalam hal tersebutlah Pemerintah Kabupaten Banyumas sudah harus memulai pengembangan *platform* Lapak Aduan Banyumas agar dapat lebih terintegrasi dengan baik di level provinsi hingga nasional. Ketika semua sistem telah terintegrasi dengan baik maka ini bukan saja memudahkan bagi masyarakat untuk bisa berkomunikasi secara integratif namun juga memudahkan pengawasan bagi kalangan internal itu sendiri sehingga implikasi dari kualitas layanan dapat terjaga dengan baik dan berkelanjutan.

Singkatnya, keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas itu harus menasar dua segmen yakni masyarakat (di mana *platform* Lapak Aduan Banyumas merupakan saluran komunikasi dua arah yang berfungsi sebagai tempat aduan masyarakat) dan segmen berikutnya adalah kalangan

pemerintah itu sendiri mulai dari jenjang tertinggi hingga jenjang pelaksanaan di level bawah organisasi.

Dengan demikian demi terpenuhinya capaian tersebut maka perlu adanya percepatan atas layanan yang terintegrasi dengan pemerintah provinsi dan nasional sehingga ada fungsi pengawasan, controlling dan implementasi komunikasi instruktif internal yang bisa berjalan efektif khususnya apabila ada kendala penyelesaian aduan yang macet di tingkat lokalistik. Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan nasional juga bisa ikut membantu dalam mengidentifikasi solusi inovatif terkait penyelesaian aduan yang disampaikan masyarakat melalui platform Lapak Aduan Banyumas. Apalagi jika penyelesaiannya bersifat kompleks, memiliki muatan spektrum yang luas dan penyelesaiannya perlu melibatkan banyak pihak yang terkait. Minimalnya, aspek *tracking* status aduan itu bisa diketahui oleh banyak pihak sehingga aspek transparansi dalam proses penanganan aduan dapat terjaga dengan cepat dan tepat karena melibatkan banyak pihak yang dapat melacak proses penanganan aduan tersebut.

Hingga saat ini memang harus diakui bersama bahwa platform Lapak Aduan Banyumas belum terintegrasi secara holistik dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan nasional. Kondisi inilah yang kemudian bisa menjadi catatan penting bersama bahwa di masa depan integrasi antar seluruh elemen organisasi pemerintah itu sangat penting dan integrasi tersebut menunjukkan adanya komitmen bersama untuk menyikapi dinamika transformasi digital yang telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif, akomodatif, kolaboratif dan responsif. Meski juga harus diakui, kehadiran awal teknologi itu mendorong tingkat ketidakpastian yang tinggi, namun pilihan terbaik bagi organisasi adalah dengan menerima dan beradaptasi sebaik mungkin dengan perubahan baru ini melalui berbagai upaya yang adaptif dan integratif.

Lebih lanjut, integrasi pengelolaan tata kehidupan layanan pemerintahan akan menjadi lebih efektif dan efisien jika dicapai melalui

proses transformasi digital dan ketersediaan perangkat kolaboratif yang dapat dimanfaatkan bersama sebagai peluang bagi perubahan dan kemajuan tata kelola pemerintahan itu sendiri. Bahkan manfaat dari transformasi digital yang integrative dan sukses itu akan lebih dirasakan oleh seluruh elemen jika ada semangat untuk mengeksplorasi dan mengeksplorasi apa yang ditawarkan oleh teknologi untuk mencapai kemajuan organisasi.

2. Komitmen pada Seluruh Elemen Pemerintah Kabupaten Banyumas

Aspek berikutnya yang perlu diperhatikan atas umpan balik masyarakat terhadap kehadiran media baru ini (platform Lapak Aduan Banyumas) harus mampu menciptakan komitmen pada seluruh elemen Pemerintah Kabupaten Banyumas agar seluruh pelayanan publik melalui platform Lapak Aduan Banyumas proses penyelesaian aduannya tetap harus berbasis teknologi. Jadi jangan sampai ada lagi tindakan penyelesaian persoalan aduan masyarakat di luar sistem teknologi. Kondisi ini jelas bisa memunculkan preseden buruk bagi organisasi secara keseluruhan yang juga bisa berimplikasi pada konsekuensi regulatif tertentu.

Dengan demikian tidak boleh ada aparat pemerintah yang justru mendatangi pengadu lalu kemudian melakukan komunikasi tertentu yang akhirnya membuat pengadu merasa terintimidasi dan merasa tertekan atas sikap tersebut. Jika kondisi ini tetap terjadi maka gambaran masa depan dari *platform* Lapak Aduan Banyumas hanya sebatas perangkat aplikasi formalitas tanpa adanya kesadaran bersama untuk menyelesaikan masalah secara integratif dan solutif.

Dalam hal inilah pimpinan organisasi juga harus bisa mengawasi dan memantau dengan ketat setiap bawahannya agar tidak ada pelanggaran-pelanggaran yang justru akan merusak citra serta reputasi organisasi yang juga bisa berimplikasi pada pimpinan organisasi. Sistem pengawasan ketat perlu dilakukan secara berjenjang dan berkelanjutan dengan melibatkan juga masyarakat sebagai penerima manfaat dari *platform* Lapak Aduan Banyumas.

3. Peningkatan Kualitas *Platform*

Aspek berikutnya yang perlu diperhatikan dengan mengacu pada umpan balik masyarakat adalah meningkatkan kualitas layanan *platform* Lapak Aduan Banyumas adalah dengan meningkatkan keamanan siber bagi *platform* Lapak Aduan Banyumas. Ketika *platform* Lapak Aduan Banyumas semakin berfungsi dengan optimal dan mampu menjadi saluran komunikasi efektif antara Pemerintah Kabupaten Banyumas dan masyarakat maka bukan tidak mungkin akan membuka peluang munculnya orang-orang tidak bertanggung jawab untuk merusak sistem teknologi dari *platform* Lapak Aduan Banyumas. Dalam hal inilah Pemerintah Kabupaten Banyumas juga perlu senantiasa terbuka terhadap pihak lain untuk sama-sama mengevaluasi keamanan sistem dari *platform* Lapak Aduan Banyumas sehingga tidak mudah diretas untuk kepentingan yang tidak bertanggung jawab.

Secara fungsi mendasar keberadaan *platform* Lapak Aduan Banyumas memang sudah cukup mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membuka saluran komunikasi dua arah, namun secara teknis dan estetis, kecanggihan dan penampilan *platform* Lapak Aduan Banyumas juga perlu senantiasa dikembangkan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dan semakin meningkatkan minat masyarakat menjadi lebih partisipatif. Salah satu isu mendasar yang perlu dijaga adalah identitas pengadu. Hal yang paling dikuatirkan oleh pengadu adalah ketika pengadu memilih untuk merahasiakan identitasnya maka seharusnya identitasnya bisa tetap aman, tidak bocor, tidak menjadi konsumsi banyak orang dan diketahui orang lain.

Apalagi jika dikaitkan dengan sensitivitas aduan yang disampaikan. Perlu adanya rasa aman yang dimiliki oleh pengadu ketika menyampaikan aduannya. *Platform* Lapak Aduan Banyumas perlu mengedepankan sistem keamanan yang baik di mana akses terbatas pada identitas pengadu perlu dipertegas dengan sistem yang mumpuni dan dukungan regulasi memadai.

4. Selalu Meningkatkan Kualitas SDM

Aspek berikutnya yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk menjaga kualitas *platform* Lapak Aduan Banyumas adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang memadai. Semua pengelola perlu diberikan pelatihan yang mumpuni dan berkelanjutan sehingga ketika terjadi rotasi pengelolaan maka ada pemerataan kompetensi yang memadai dan tidak membuat layanan menjadi terhambat akibat rotasi tersebut.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait pemerataan kompetensi sumber daya manusia yang harus dimiliki dalam pengelolaan dan penanganan aduan melalui *platform* Lapak Aduan Banyumas seperti penguasaan atas perangkat lunak (*platform* Lapak Aduan Banyumas) dalam arti mampu menggunakan perangkat lunak dengan luhai, memiliki keahlian mendasar terkait komputer dan jaringannya, memiliki kemampuan analisis data yang memadai sehingga dapat menyajikan presentasi data yang dinamis dengan visual yang menarik, kemampuan analitis yang baik dalam mengidentifikasi pemilahan aduan dan juga menguasai kemampuan komunikasi *digital* yang tepat sehingga dalam berkomunikasi dengan masyarakat menjadi lebih harmonis dan memiliki nuanasa positif.

Terkait perlunya kemampuan komunikasi *digital* juga perlu dipahami sebagai keharusan yang dimiliki oleh seluruh pengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas. Di mana salah satu hal yang mengindikasikan kemampuan komunikasi *digital* adalah kecepatan dan ketepatan dalam membangun pesan yang interaktif. Inilah yang kemudian perlu disiapkan lebih lanjut di masa depan. Bahkan jika diperlukan, Pemerintah Kabupaten Banyumas juga perlu melakukan inovasi pada *platform* Lapak Aduan Banyumas khususnya dalam hal ketersediaan saluran komunikasi interaktif yang bersifat 24 jam dengan menggunakan teknologi *chatbot* atau menerapkan *artificial intelligence* yang dapat memahami, menganalisis, dan menghasilkan bahasa manusia, sehingga interaksi dua arah antara *platform* Lapak Aduan Banyumas dan masyarakat dapat

senantiasa terjaga dengan baik tanpa terkendala waktu dan keterbatasan tenaga sumber daya manusia.

Chatbot dapat dipahami sebagai produk perangkat lunak komputer yang mensimulasikan pola interaktif percakapan manusia melalui interaksi suara atau teks yang telah disusun sebelumnya oleh pengelola. *Chatbot* dibuat untuk meniru dan imitasi pola percakapan interpersonal manusia. Dalam organisasi, penerapan teknologi *chatbot* itu dapat meningkatkan lahirnya pandangan atau kesan positif dari masyarakat mengenai kehadiran organisasi dan munculnya perasaan dilayani serta dihargai dari masyarakat¹¹⁰.

Lebih lanjut, penggunaan *chatbot* dalam media komunikasi organisasi juga bisa mengindikasikan adanya inovasi layanan yang dilakukan oleh organisasi seiring dengan semangat transformasi *digital*. Namun juga perlu diketahui bersama bahwa penggunaan teknologi *chatbot* juga memiliki kelemahan yakni tata bahasa yang muncul dari *chatbot* masih cenderung kaku jika dibandingkan dengan teknologi *artificial intelligence*. Di mana *artificial intelligence* cenderung lebih adaptif dalam menyesuaikan percakapan dengan manusia. Dengan demikian jika Pemerintah Kabupaten Banyumas dapat mulai memasukkan teknologi *chatbot* dan/atau *artificial intelligence* dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas tentu ini akan menjadi preseden yang positif bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas. Khususnya preseden yang bersifat modern. Hanya saja penggunaan teknologi tersebut tentu berimplikasi pada ketersediaan dan kemampuan anggaran dari Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Mengenai kedua teknologi tersebut sebijaknya Pemerintah Kabupaten Banyumas juga tidak pesimis, dalam arti, pada suatu waktu tidak menutup kemungkinan kehadiran kedua teknologi tersebut. Kehadiran salah satu atau kedua teknologi tersebut menjadi target masa mendatang dalam konten *platform* Lapak Aduan Banyumas. Nantinya kedua teknologi tersebut, *chatbot* dan *artificial intelligence*, pada

¹¹⁰ Van den Broeck, E., Zarouali, B., & Poels, K. (2019). Chatbot advertising effectiveness: When does the message get through? *Computers in Human Behavior*, 98(October 2018), 150–157. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.009>.

praktiknya dapat ditempatkan sebagai *frontliner* dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas khususnya ketika kendala layanan 24 jam belum bisa sepenuhnya dilakukan oleh tenaga kerja manusia. Kedua jenis teknologi tersebut, *chatbot* dan *artificial intelligence* mampu menutup celah yang dimiliki oleh pengelola berbasis manusia karena *chatbot* dan *artificial intelligence* tidak memiliki keterbatasan energi, keterbatasan suasana emosional, keterbatasan tenaga dan waktu seperti tenaga manusia sehingga keberadaan pola komunikasi interaktif dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas lebih fleksibel tanpa harus terkendala waktu dan tenaga berbasis manusia.

Dalam tahapan lebih lanjut jika kemampuan Pemerintah Kabupaten Banyumas sudah memiliki keinginan dalam menghadirkan kedua teknologi tersebut namun belum memiliki sumber daya yang memadai dalam menghadirkan kedua teknologi tersebut, maka bisa saja Pemerintah Kabupaten Banyumas mulai menjalin kolaborasi dengan sektor swasta atau akademisi untuk mencari titik tengah dalam menghadirkan kedua jenis teknologi tersebut, *chatbot* dan *artificial intelligence*. Pelibatan pihak eksternal dalam upaya perwujudan pengembangan *platform* Lapak Aduan Banyumas sangat penting karena pelibatan tersebut akan menjadikan penilaian atau evaluasi menjadi lebih objektif sehingga akan lahir solusi yang holistik, dari beragam sudut pandang.

Pada titik inilah keberadaan pihak-pihak diluar organisasi Pemerintah Kabupaten Banyumas mampu berperan penting dalam mengembangkan inovasi *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang karena adanya pandangan yang lebih objektif dalam menilai *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu memahami bahwa inovasi teknologi itu tidak selalu bisa dilakukan secara sendirian, dalam arti, inovasi teknologi tetap membutuhkan kerjasama dengan pihak-pihak yang relevan guna tercapainya tujuan yang diinginkan yakni adanya keberlanjutan inovasi *platform* Lapak Aduan Banyumas yang semakin modern, inovatif, kreatif dan solutif dalam mengawasi

dan mengatasi berbagai persoalan tata kelola pemerintahan yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

5. Pembagian Tugas Dan Wewenang Yang Lebih Jelas

Aspek lain yang juga bisa menjadi kajian bersama dalam membangun inovasi *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang adalah dengan memastikan adanya dukungan kebijakan dan regulasi yang memadai terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Jangan sampai ada tumpang tindih atau pengalihan beban kerja akibat tidak adanya dukungan regulasi yang memadai. Ada dua hal mendasar yang bisa didapatkan dengan adanya dukungan regulasi yang memadai yakni melindungi kepentingan publik dalam menggunakan *platform* Lapak Aduan Banyumas dan mengawasi pelaksanaan kebijakan di kalangan internal organisasi sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi yang didukung oleh regulasi memadai.

Penambahan dukungan regulasi menjadi bagian tidak terpisahkan yang perlu diterapkan dalam mengelola relasional kebijakan publik antara Pemerintah Kabupaten Banyumas dan masyarakat Banyumas. Penambahan dukungan regulasi juga bisa berperan penting dalam menjaga stabilitas lingkungan organisasi khususnya terkait wewenangnya masing-masing. Dalam hal inilah demi memajukan kualitas layanan *platform* Lapak Aduan Banyumas di masa mendatang maka Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu senantiasa mengevaluasi ketersediaan dukungan regulasi yang sudah ada dan belum ada. Catatan mendasar yang perlu diingat adalah lahirnya regulasi baru itu perlu memerhatikan keselarasan bersama, dalam arti, dukungan regulasi harus bisa menyeimbangkan berbagai kepentingan yang berkaitan dengan pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Pada akhirnya keberadaan dukungan regulasi harus dilihat sebagai sarana dan peluang bagi semua pihak untuk mengubah perilaku dan sikapnya demi merealisasikan pencapaian tujuan yang lebih baik lagi dari target yang sudah direncanakan sebelumnya¹¹¹.

¹¹¹ Muhlizi, A. F. (2017). Penataan regulasi dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 6(3), 349-368..

Pada akhirnya kehadiran produk berbasis teknologi seperti *platform* Lapak Aduan Banyumas itu bukan hanya memiliki implikasi kelembagaan namun juga implikasi pada situasi dan kondisi sosial kemasyarakatan¹¹². Dengan demikian, organisasi yang dapat dikatakan sukses dalam era transformasi *digital* itu tidak terlepas dari kemampuan organisasi dalam mengembangkan strategi pengelolaan, mengubah budaya dan kepemimpinan yang adaptif untuk memanfaatkan potensi dari produk teknologi berbasis transformasi *digital*¹¹³. Adapun kesuksesan tersebut jugalah yang mengarah pada beberapa indikator yang terdapat dalam prinsip pelaksanaan *good governance*.

Semakin baik layanan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas maka itu semakin menunjukkan adanya itikad dan komitmen besar Pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membangun transparansi layanan, komunikasi dua arah, keterbukaan, aksesibilitas, efektivitas, efisiensi dan partisipasi masyarakat,. Adapun beberapa indikator tersebut juga selaras dengan indikator capaian *good governance*. Hanya saja perlu dipahami bersama bahwa komitmen digitalisasi yang diterapkan dalam organisasi itu juga perlu disesuaikan dengan kemampuan dan dukungan seluruh elemen organisasi lain karena digitalisasi itu tidak hanya soal teknologi melainkan juga kesiapan integratif di seluruh lapisan organisasi.

¹¹² Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage Open*, 11(3), 21582440211047576.

¹¹³ Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388-393.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelahan atas fokus penelitian yang telah ditetapkan oleh penulis telah berhasil mengungkapkan berbagai temuan yang nantinya bisa digunakan sebagai unsur kebaruan bagi manfaat penelitian ini. Temuan yang ada merupakan hasil kesimpulan dari berbagai upaya pemerolehan data dan penelaahan penulis sesuai dengan perspektif keilmuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan mengacu pada berbagai temuan yang ada maka kesimpulan yang bisa penulis dapatkan bahwa:

1. Dinas Komunikasi dan informatika menggunakan strategi komunikasi dari prespektif lasswell dari aspek komunikator, pesan, media, komunikan maupun umpan balik. Namun masih ditemukan sejumlah problematika terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas. Problematika yang ada lebih banyak menekankan pada perlunya upaya evaluatif internal yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mengelola *platform* Lapak Aduan Banyumas. Evaluatif internal menyangkut pada dua elemen mendasar. Elemen pertama berkaitan dengan unsur-unsur teknis dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas yang perlu dipersiapkan lebih inovatif, modern, integratif dan harmonis. Pemerintah Kabupaten Banyumas belum melakukan evaluasi berkelanjutan yang berdampak pada perubahan inovatif dari *platform* Lapak Aduan Banyumas mulai dari varian teknologi terbaru yang perlu ada dalam platform tersebut dan juga integrasi estetis yang perlu lebih dikembangkan lebih lanjut. Elemen kedua berkaitan dengan unsur-unsur non teknis yakni sumber daya manusia. Persoalan mengenai elemen ini menyangkut pada tiga pokok permasalahan yaitu kompetensi manusia, kredibilitas manusia dan juga kapasitas kemampuan manusia. Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu melakukan kajian lebih menjadi mendalam yang bersifat komparatif sehingga besarnya tuntutan beban kerja perlu diselaraskan dengan kondisi sumber daya manusia yang ada.

2. Dilihat dari strategi komunikasi yang perlu dikembangkan lebih lanjut oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas perlu dilakukan resolusi integratif yang menyentuh seluruh elemen komunikasi yang ada. Resolusi integratif dimaksudkan untuk melahirkan suatu layanan yang lebih aktif, responsif, solutif, inovatif, adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat Banyumas. Tidak bisa dipungkiri bahwa transformasi *digital* itu harus mampu menyentuh seluruh lapisan masyarakat, jika tujuan tersebut belum berjalan dengan optimal, maka Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu menerapkan strategi komunikasi yang integratif. Dalam arti, ada penerapan strategi kombinitif yang tidak hanya bersifat transformasi *digital* melainkan juga tetap mempertahankan strategi komunikasi konvensional hingga kondisi masyarakat itu sendiri telah seluruhnya mampu tersentuh oleh strategi komunikasi *digital*. Selain itu, perlu didukung dengan komunikasi kolaboratif yang melibatkan semua komponen dan elemen, sehingga hasilnya bisa lebih maksimal dan optimal.

B. Saran

Dengan mengacu pada kesimpulan yang telah dikemukakan maka ada beberapa saran yang penulis perlu sampaikan dalam penelitian ini. Saran yang penulis sampaikan akan bersifat dua hal yakni saran teoritis dan praktis. Kedua sifat saran tersebut perlu dikomparatifkan demi melahirkan suatu pandangan yang holistik dan resolutif atas persoalan yang ada. Gambaran lebih mengenai saran yang penulis kemukakan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Secara teoritis penulis menekankan bahwa penggunaan teori komunikasi Lasswell dalam persoalan yang berkaitan dengan relasional media, teknologi dan masyarakat itu sangat akomodatif karena memberikan ruang bagi penelitian tertentu untuk bisa membongkar berbagai sisi dari persoalan yang ada. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya aspek komunikasi mendasar yang perlu diperhatikan dalam penggunaan teori komunikasi Lasswell. Aspek komunikasi mendasar tersebut sangat potensial untuk menjadi pedoman bagi penelitian sejenis sehingga dapat

melahirkan analisa yang komprehensif dan relevan dengan relasional antara media, teknologi dan masyarakat. Oleh karenanya penulis perlu mengemukakan bahwa jika ada penelitian sejenis yang akan dilakukan di masa mendatang maka implementasi teori ini cukup mampu untuk membongkar persoalan yang ada.

2. Secara praktis penulis perlu menyampaikan saran pada Pemerintah Kabupaten Banyumas bahwa pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas itu tidak boleh berhenti hanya pada satu kepemimpinan saja melainkan perlu keberlanjutan. Oleh karenanya proses evaluatif atas pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas juga perlu senantiasa dilakukan sesuai dengan perkembangan tuntutan masyarakat yang semakin masif dan variatif. Menyikapi hal tersebut maka Pemerintah Kabupaten Banyumas juga perlu mendeteksi kelemahan yang ada dalam pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas, di mana kelemahan tersebut bisa menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam melahirkan teknologi baru dalam *platform* Lapak Aduan Banyumas. Keberlanjutan inovasi itu sangat ditentukan dengan keberadaan teknologi yang lebih modern namun juga tetap memerhatikan nilai humanis dalam penerapan relasionalnya dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, R.& Michael, K. (2023) Socio-Technical Theory: A review. In S. Papagiannidis (Ed), *TheoryHub Book*. Available at <https://open.ncl.ac.uk/ISBN:9781739604400>
- Addink, G. H. (2017). *Good governance: importance in practice, theories and definitions*. *Halu Oleo Law Review*, 1(1), 1-32.
- Almaney, A. (2015). *Communication and the Systems Theory of Organization*. *Journal of Business Communication*, 12, 35–43.
- Ade Tuti Turistiati, M. I. R. H. R. M., & Andhita, P. R. (2021). *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Komunikasi Efektif Antar Manusia Berbeda Budaya (Vol. 1)*. Zahira Media Publisher.
- Ali, M. (2015). Governance and Good Governance: A Conceptual Perspective. *Dialogue (Pakistan)*, 10(1).
- Amirrosyad, I. (2023). *Efektivitas Aplikasi Lapak Aduan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Banyumas)* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Andhita, P. R. (2021). *Pendampingan Penulisan Opini Media Daring pada PC IMM Banyumas dengan Pendekatan Group Achievement*. *Warta LPM*, 24(2), 230-238.
- Andhita, P. R., Turistiati, A. T., & Nur, M. J. (2021). Organizational Communication Study: Organizational Control Theory Implementation by HMI Purwokerto Branch in the Omnibus Law Demonstration. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 15(2), 225–240. <https://doi.org/10.24090/komunika.v15i2.4752>.
- Appelbaum, S. H. (1997). Socio-technical systems theory: an intervention strategy for organizational development. *Management decision*, 35(6), 452-463.
- Aunillah, R. (2020). Determinisme Teknologi: Perayaan Idul fitri di Saat Pandemi. *Journal of Islamic Communication*, 3(1).
- Azam, J. A. N., Shakirullah, S., Sadaf, N. A. Z., Owais, K. H. A. N., & Khan, A. Q. (2020). Marshal McLuhan's technological determinism theory in the arena of social media. *Theoretical and Practical Research in Economic Fields*, 11(2), 133-137.
- Bobbitt, D. (2011). *Teaching McLuhan: Understanding Understanding Media*. *Презеро*, 29, 2014.

- Bouali, N., & Makki, A. (2021). *How to Read and Understand the Value Determinism Theory of the media? A semantic Structural Approach*.
- Bungin, B. (2015). *Komunikasi pariwisata (tourism communication), pemasaran dan brand destinasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Center, S. J. (1968). Understanding McLuhan melalui https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:zLjSBYJLGxcJ:sc holar.google.com/+technology+in+society+mcluhan&hl=id&as_sdt=0,5 diakses 17 Oktober 2024 pukul 10.20 WIB.
- Corder, S. P. (1983). Strategies of communication. Dlm. C. Faerch & G. Kasper (Ed.), *Strategies in interlanguage communication* (hlm.15-19). London: Longman.
- Dafoe, A. (2015). On Technological Determinism. *Science, Technology, & Human Values*, 40(6), 1047–1076. doi:10.1177/0162243915579283
- Drew, R. (2016). Technological determinism. *A companion to popular culture*, 165-183.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Fajri, C. (2017). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Loyalitas Stakeholders Universitas Ahmad Dahlan*. *Informasi: Kajian Ilmu Komunikasi*, 47(1), 97-108.
- Farace, R. V., Taylor, J. A., & Stewart, J. P. (1978). Criteria for Evaluation of Organizational Communication Effectiveness: Review and Synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 2(1), 271–292. doi:10.1080/23808985.1978.119.
- Furqon, M. A., Hermansyah, D., Sari, R., Sukma, A., Akbar, Y., & Rakhmawati, N. A. (2018). Analisis sosial media pemerintah daerah di indonesia berdasarkan respons warganet. *Jurnal Sositologi*, 17(2), 2-4.
- Guriev, S., Melnikov, N., & Zhuravskaya, E. (2020). 3G Internet and Confidence in Government*. *The Quarterly Journal of Economics*. doi:10.1093/qje/qjaa040
- Hamet, P., & Tremblay, J. (2017). Artificial intelligence in medicine. *metabolism*, 69, S36-S40.
- Holland, D., Krause, A., Provencher, J., & Seltzer, T. (2018). Transparency tested: The influence of message features on public perceptions of organizational transparency. *Public Relations Review*, 44(2), 256-264.

- Hui, J. Y. (2010). The Internet in Indonesia: Development and Impact of Radical Websites. *Studies in Conflict & Terrorism*, 33(2), 171–191. doi:10.1080/10576100903400605
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1-11.
- Indiahono, D. (2021). Bureaucratic Reform by Building Trust in Citizens: Best Practices from Local Online Complaints. *Policy & Governance Review*, 5(2), 146-163.
- Jehalut, F. (2023). Kerangka Konseptual Teori Determinisme Teknologi. *Jurnal Industri Kreatif dan Inovatif*, 1(1), 37-47.
- Jewer, J., & Van Der Meulen, N. (2022, January). Governance of Digital Transformation: A Review of the Literature. In *HICSS* (pp. 1-10).
- Jiang, Z., Chan, J., Tan, B. C. Y., & Chua, W. S. (2010). Effects of interactivity on website involvement and purchase intention. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(1), 34–59. <https://doi.org/10.17705/1jais.00218>
- Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. T. (2006). Strategic communication in crisis governance: Analysis of the Singapore management of the SARS crisis. *The Copenhagen Journal of Asian Studies*, 23(1), 81-104.
- Kalsi, N. S., & Kiran, R. (2015). A strategic framework for good governance through e-governance optimization: A case study of Punjab in India. *Program*, 49(2), 170-204.
- Keping, Y. Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. *Fudan J. Hum. Soc. Sci.* 11, 1–8 (2018). <https://doi.org/10.1007/s40647-017-0197-4>.
- Keyton, J. (2017). Communication in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 501-526.
- Kirchmer, M. (2021). Digital transformation of business process governance. In *Business Modeling and Software Design: 11th International Symposium, BMSD 2021, Sofia, Bulgaria, July 5–7, 2021, Proceedings II* (pp. 243-261). Springer International Publishing
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage Open*, 11(3), 21582440211047576.
- Kusuma, A., & Sari, J. A. (2024). Implementation of E-Government via Lapak Aduan Banyumas. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 57-66.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. sage.
- Liu, S. M., & Kim, Y. (2018). Special issue on internet plus government: New opportunities to solve public problems? *Government Information Quarterly*, 35(1), 88–97. doi:10.1016/j.giq.2018.01.004
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). *Digital Transformation Strategies. Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. doi:10.1007/s12599-015-0401-5
- Mauldan, Refan Dwi (2018). Manfaat Program Lapak Aduan Banyumas Terhadap Masyarakat sebagai Wujud Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerintahan Kabupaten Banyumas melalui <https://www.researchgate.net/publication/329871108> diakses 14 Oktober 2024
- McDougal, M. S., & Reisman, W. M. (1979). Harold Dwight Lasswell (1902-1978). *American Journal of International Law*, 73(4), 655-660.
- McLuhan, M. (1994). *Understanding media: The extensions of man*. MIT press.
- Meisyaroh, S. (2013). Determinisme Teknologi Masyarakat Dalam Media Sosial. *jurnal komunikasi dan bisnis*, 1(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. (Fourth Edi). SAGE Publication. Ltd
- Muhammad, M., & Arsyen, S. (2021). Facebook, Twitter Instagram & Whatsapp Sebagai Konsep Nyata Determinisme Teknologi Dalam Masyarakat. *Al-Madaris Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman*, 2(1), 108-119.
- Muhammadong. 2017, *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Makasar: Edukasi Mitra Grafika).
- Muhlizi, A. F. (2017). Penataan regulasi dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 6(3), 349-368.
- Muqsith, M. A. (2022). Determinisme Teknologi dan Ekstensi Manusia. *ADALAH*, 6(1), 76-84.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Oliver, M. (2011). Technological determinism in educational technology research: some alternative ways of thinking about the relationship between learning and technology. *Journal of Computer Assisted Learning*, 27(5), 373-384.
- Palapah & Atang Syamsudin, 1983. *Studi Ilmu Komunikasi*. Falkultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran Bandung

- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara. Yogyakarta.
- Patel, H., Pettitt, M., & Wilson, J. R. (2012). Factors of collaborative working: A framework for a collaboration model. *Applied ergonomics*, 43(1), 1-26.
- Pertiwi, T. P., & Saputra, A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(6), 202-208.
- Plekhanov, D., Franke, H., & Netland, T. H. (2023). Digital transformation: A review and research agenda. *European Management Journal*, 41(6), 821-844.
- Postma, O. J., & Brokke, M. (2002). Personalisation in practice: The proven effects of personalisation. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 9, 137-142.
- Pratiwi, S. R., Dida, S., & Sjafirah, N. A. (2018). Strategi komunikasi dalam membangun awareness wisata halal di kota Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 78-90.
- Putri, R. N. A., & Andhita, P. R. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Pengelola Desa Wisata Dam Jati Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 124-135.
- Rahmi, H. A., Teluma, A. R., & Hadi, A. P. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR!. *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), 123-137.
- Rakhmat, Jalaludin. 1997. *Metode Penelitian Komunikasi*. Rosda, Bandung.
- Ratmanto, T. (2005). Determinisme Teknologi dalam Teknologi Komunikasi dan Informasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 6(1), 43-50.
- Rejeki, N. S., & Negoro, S. H. (2022). Collaborative Governance dan Strategi Komunikasi Nilai-Nilai Organisasi dalam Membangun Landasan Kemitraan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 69-86.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Rinawati, R. (2006). Komunikasi dan Pembangunan Partisipatif. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 7(2), 175–184. <https://doi.org/10.29313/mediator.v7i2.1285>.
- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388-393.

- Setyono, J. (2015). Good Governance Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fikih: Teori Peningkatan Norma). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 25-40.
- Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207–222. doi:10.1108/tg-10-2014-0046
- Sharma, N. and Patterson, P.G. (1999), "The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services", *Journal of Services Marketing*, Vol. 13 No. 2, pp. 151-170. <https://doi.org/10.1108/08876049910266059>
- Silcock, R. (2001). What is E-government. *Parliamentary Affairs*, 54(1), 88–101. doi:10.1093/pa/54.1.88
- Simatupang, O. (2020). *Kompetensi Humas Pemerintah Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 The Competence Of Government Public Relations In Responding To The Industrial Revolution 4.0*. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 21(1).
- Steyn, B., & De Beer, E. (2012). Conceptualising strategic communication management (SCM) in the context of governance and stakeholder inclusiveness. *Communicare: Journal for Communication Sciences in Southern Africa*, 31(2), 29-55.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Supriyono, R.A., 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi 1, Buku 2, Yogyakarta : BPF.
- Susanti, H. A. (2015). Strategi komunikasi badan kependudukan dan keluarga berencana nasional (bkkbn). *Jurnal ASPIKOM*, 2(4), 243-254.
- Tabrizi, B., Lam, E., Girard, K., & Irvin, V. (2019). Digital transformation is not about technology. *Harvard business review*, 13(March), 1-6.
- Van den Broeck, E., Zarouali, B., & Poels, K. (2019). Chatbot advertising effectiveness: When does the message get through? *Computers in Human Behavior*, 98(October 2018), 150–157. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.009>
- Weaver, K., & Stares, P. B. (2001). Guidance for governance: An overview. *Guidance for governance: Comparing alternative sources of public policy advice*, 1-30.
- Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi Dalam Program Bekasi Smart City. *ETTISAL: Journal of Communication*, 5(1), 79-89.

- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi,(Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1-14.
- Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan. *Lentera*, 17(1).
- Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Warta Dharmawangsa*, (56).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Kajian Pustaka Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<i>Public Diplomacy and Related Concepts from the Perspective of Lasswell's Communication Model</i> Sumber: Saliu, H. (2020). Public Diplomacy and Related Concepts from the Perspective of Lasswell's Communication Model. <i>Jahr-European Journal of Bioethics</i> , 11(2), 357-376.	Kualitatif	Teori Lasswell	Penelitian ini mengeksplorasi penggunaan teori Lasswell sebagai pendekatan diplomasi public. Di mana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi Lasswell ini memberikan lebih banyak potensi untuk mengidentifikasi perbedaan antara konsep-konsep ilmu komunikasi dibandingkan dengan pendekatan-pendekatan saat ini, yang melihatnya dari sudut pandang perspektif interdisipliner. Teori ini memberikan ruang yang cukup mendalam untuk mengupas persoalan pengelolaan diplomasi public.	Penggunaan teori yang sama yakni Harold Lasswell	Penelitian ini lebih memfokuskan pada implementasi penelaahan teori Harold Lasswell dalam lingkup diplomasi public. Adapun yang penulis telaa lebih fokus pada platform Lapak Aduan Banyumas sebagai ruang diplomasi public dari Pemerintah Kabupaten Banyumas
2	<i>Strategic Communication in Crisis Governance: Analysis of the Singapore Management of the SARS Crisis</i> Sumber: Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. T. (2006). Strategic communication in crisis governance: Analysis of the Singapore management of the SARS crisis. <i>The Copenhagen Journal of Asian Studies</i> , 23(1), 81-104.	Kualitatif	Teori manajemen konflik dan krisis	Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pemerintah Singapura memainkan peran utama dalam mengelola persepsi masyarakat terhadap krisis melalui komunikasi pada media berita dengan cakupan spektrum yang luas. Media pada gilirannya, memainkan peran pendukung pembangunan bangsa, membantu manajemen krisis dan komunikasi pemerintah mengenai krisis.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada kajian strategi komunikasi organisasi pemerintah.	Perbedaannya terletak pada pilihan teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teori manajemen konflik dan krisis. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan teori Lasswell.
3	<i>Conceptualising strategic communication management (SCM) in the context of governance and stakeholder inclusiveness</i> Sumber: Steyn, B., & De Beer, E. (2012). Conceptualising strategic communication management (SCM) in the context of governance and stakeholder inclusiveness. <i>Communicare: Journal for Communication Sciences in Southern Africa</i> , 31(2), 29-55.	Kualitatif	Konsep komunikasi strategis	Hasil penelitian ini menekankan mengenai pentingnya implementasi komunikasi strategis dalam organisasi pemerintahan. Penerapan strategi komunikasi strategis yang tepat akan membantu organisasi dalam memecahkan atau menghindari konflik antara perilaku organisasi dan persepsi public tentang bagaimana organisasi yang bertanggung jawab secara sosial harus beroperasi dan menjalankannya dengan baik.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus masalah yang sama yakni membahas mengenai bagaimana penerapan strategi komunikasi yang tepat dalam mengelola organisasi pemerintah.	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan teori. Penelitian ini lebih menekankan pada konsep komunikasi strategis, tanpa teori. Penelitian yang tidak menggunakan teori biasanya tidak memiliki pijakan yang kuat dalam menelaah permasalahan yang ada.
4	<i>A strategic framework for good governance through e-governance optimization: A case study of Punjab in India</i> Sumber: Kalsi, N. S., & Kiran, R. (2015). A strategic framework for good governance through e-governance optimization: A case study of Punjab in India. <i>Program</i> , 49(2), 170-204.	Kuantitatif	Teori persepsi public dan tata kelola pemerintahan	Penelitian ini menyoroti bahwa sebagian besar warga India di Punjab saat ini percaya pada kekuatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan ingin mengakses layanan e-subjek governance. Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya faktor-faktor utama yang membuat warga Punjab mendapatkan layanan e-governance yang departemen pemerintah meliputi: penundaan layanan yang tidak wajar, kunjungan berkali-kali bahkan untuk layanan kecil; dan infrastruktur public yang buruk di kantor-kantor pemerintah. Dalam pemahaman masyarakat, faktor terpenting bagi keberhasilan layanan e-governance adalah: kenyamanan dan pengalaman masyarakat secara keseluruhan; pengurangan tingkat	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada permasalahan yakni penerapan layanan e-governance yang dapat mendukung optimalisasi layanan publik di kantor-kantor pemerintahan.	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan dan pilihan teori yang diterapkan sebagai indikator rumusan masalah.

				korupsi dengan meningkatkan transparansi fungsi pemerintahan dan kesadaran tentang ketersediaan layanan di kalangan masyarakat umum.		
5	<i>Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19</i> Sumber: Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. (2021). <i>Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. Humanities and Social Communications, 8(1), 1-11.</i>	Kualitatif	Teori komunikasi krisis	Penelitian membahas komunikasi mengenai penerapan strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh pemerintah dalam era covid-19. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan strategi komunikasi yang efektif adalah ketika ada proses komunikasi dua arah yang melibatkan pesan-pesan yang jelas disampaikan melalui platform yang tepat disesuaikan untuk beragam khalayak, dan dibagikan oleh orang-orang yang dipercaya.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada penelaahan pada elemen komunikasi mendasar sebagai upaya strategis dalam menangani krisis	Perbedaannya terletak pada fokus permasalahan. Penelitian ini membahas pada startegi komunikasi di era Covid-19, sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas strategi komunikasi dalam praktik e-governance.
6	<i>Implementing Good Governance Principles for the Public Sector in Information Technology Governance Frameworks</i> Sumber: Juiz, C., Guerrero, C., & Lera, I. (2014). <i>Implementing good governance principles for the public sector in information technology governance frameworks. Open Journal of Accounting, 2014.</i>	Kuantitatif	Konsep tata kelola 128public	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat banyak kaitan, yang secara eksplisit dan implisit diungkapkan melalui serangkaian indikator tata kelola pemerintahan yang baik melalui penerapan IT berdasarkan standar ISO/IEC 38500. Penelitian ini juga menyarankan mengenai penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dengan standar tersebut karena memuat unsur khususnya tujuan, transparansi dan akuntabilitas yang cukup baik.	Persamaan dalam penelitian ini berkaitan dengan subjek permasalahan mengenai penerapan produk IT sebagai salah satu tolak ukur good governance.	Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.
7	<i>Governance and Good Governance: A Conceptual Perspective</i> Sumber: Ali, M. (2015). <i>Governance and Good Governance: A Conceptual Perspective. Dialogue (Pakistan), 10(1).</i>	Kualitatif	Konsep good governance	Penelitian ini mencoba membangun perspektif mengenai <i>good governance</i> . Perspektif tersebut berkaitan dengan beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh pemerintah yakni, hubungan tata kelola dengan partisipasi politik dan demokrasi, hubungan tata kelola dengan komunikasi dua arah, dan hubungan antara tata kelola dengan pembangunan berkelanjutan. Hasil dalam penelitian ini menjadi modal berharga bagi penelitian penulis dalam memahami konsep <i>good governance</i> yang baik.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus persoalan mengenai penerapan <i>good governance</i> .	Perbedaannya terletak pada pilihan studi yang digunakan. Penelitian ini fokus pada studi eksploratif literatif sedangkan penelitian penulis fokus pada studi deskriptif kualitatif.
8	Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Pati dalam Penerapan <i>Smart Governance</i> Sumber: Pradipta, A. W., Naryoso, A., & Yusriana, A. (2022). <i>Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Pati dalam Penerapan Smart Governance. Interaksi Online, 10(4), 260-273.</i>	Kualitatif	<i>Planning Theory</i> dan <i>strategic communication on best practices model</i>	Salah satu hal yang bisa penulis ambil dari penelitian ini adalah strategi komunikasi Pemerintah Kabupaten Pati dalam mewujudkan <i>smart governance</i> dengan menerapkan pelayanan 128public yang efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi. Pemerintah Kabupaten Pati melakukan penyampaian informasi yang bersifat informatif dan 128public128128ve melalui berbagai cara seperti sosialisasi secara langsung, pelatihan, publikasi media massa maupun media online dan media sosial, serta kolaborasi Lembaga.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang berkaitan dengan implementasi teknologi dalam mewujudkan <i>smart governance</i>	Perbedaannya terletak pada pilihan teori yang digunakan dan juga subjek penelitian.
9	Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Menunjang Program Pengurangan Kemasan Plastik Pada Masyarakat Kelurahan Tosuraya Barat Sumber: Luas, A. F., Sondakh, M., & Londa, J. W. (2020). <i>Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Menunjang Program Pengurangan Kemasan</i>	Kualitatif	Teori Lasswell	Salah satu hasil penelitian yang bisa penulis ambil dalam penelitian ini adalah penerapan teori Lasswell sebagai acuan untuk mengupas strategi komunikasi organisasi pemerintah dalam program pengurangan kemasan plastik. Hanya saja penerapan teori tersebut kurang begitu mendalam dan masih banyak aspek yang bisa dikembangkan lebih lanjut.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan teori Lasswell sebagai pondasi teoritis untuk menelaah masalah yang ada.	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada subjek penelitian dan objek penelitian.

	Plastik Pada Masyarakat Kelurahan Tosuraya Barat. <i>Acta Diurna Komunikasi</i> , 2(1).					
10	Mardiana, W., Hamim, H., & Widiyanto, K. (2017). Strategi komunikasi public relations Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra di mata 129public. <i>Jurnal Representamen</i> , 3(02).	Kualitatif	Teori Two-Way Symetric dan teori Lasswell	Salah satu aspek yang penulis ambil dalam penelitian ini penerapan kedua teori sebagai pisau analisis yang mampu mengupas strategi komunikasi Dinkominfo Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif. Strategi yang dilakukan Dinas Kominfor untuk meningkatkan citra di mata 129public dengan pembuatan website, facebook, dan twitter guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, keluhan, dan mempermudah masyarakat dalam mencari informasi.	Penelitian ini menggunakan teori yang sama dengan penullis	Penelitian ini menggabungkan dua teori dalam menelaah persoalan yang ada.
11	<i>Collaborative Governance dan Strategi Komunikasi Nilai-Nilai Organisasi dalam Membangun Landasan Kemitraan</i> Sumber: Rejeki, N. S., & Negoro, S. H. (2022). Collaborative Governance dan Strategi Komunikasi Nilai-Nilai Organisasi dalam Membangun Landasan Kemitraan. <i>Jurnal Ilmu Komunikasi</i> , 19(1), 69-86.	Kualitatif	Konsep strategi komunikasi	Hasil penelitian ini memperlihatkan mengenai pentingnya penerapan strategi komunikasi dalam organisasi untuk membangun kemitraan strategis. Salah satu aspek yang penting untuk diambil dari penelitian ini adalah mengenai pentingnya membangun kemitraan kolaboratif melalui nilai budaya lokal demi membangun kesamaan atau mengidentifikasi mitra kolaborasi. Hal lain yang juga penting untuk dipahami mengenai values guardian dan values champion sebagai komunikator dan workshop quality improvement serta values improvement sebagai media komunikasi.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang sama dan juga membahas persoalan strategi komunikasi organisasi	Perbedaannya terletak pada tidak adanya pilihan teori yang jelas dalam penelitian ini. Penerapan penelitian lebih pada penggunaan konseptualisasi strategi komunikasi.
12	Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Karawang Dalam Menunjang Kebijakan Pengurangan Penggunaan Kantong Plastik Sumber: DP, G. F., Priyanti, E., & Purnamasari, H. (2024). Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Karawang Dalam Menunjang Kebijakan Pengurangan Penggunaan Kantong Plastik. <i>Innovative: Journal Of Social Science Research</i> , 4(4), 12319-12330	Kualitatif	Teori Lasswell	Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana penerapan teori Lasswell dalam persoalan yang ada telah melahgirkan olaborasi yang ondisuf antara masyarakat, swasta dan pemerintah untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan penggunaan kantong plastic yang perlu dikurangi.	Penggunaan teori yang sama yakni teori Lasswell dan juga memiliki subjek penelitian yang hampir sama yakni pemerintah daerah.	Penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana implikasi strategi komunikasi yang berhasil memengaruhi relasional antara masyarakat, pemerintah dan sektor swasta.
13	Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi <i>Smart City</i> Sumber: Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi Dalam Program Bekasi Smart City. <i>ETTISAL: Journal of Communication</i> , 5(1), 79-89	Kualitatif	Konsep strategi komunikasi	Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa upaya Pemerintah Kota Bekasi dalam mewujudkan <i>Smart City</i> dilakukan dengan mengoptimalkan sosialiasi yang memerhatikan indikator elemen komunikasi. Upaya sosialisasi dilakukan dengan cara mengedepankan harmonisasi komunikasi timor organisasi pelaksanaan, dinas terkait dan masyarakat. Hanya saja menurut penelitian ini, upaya tersebut dinilai masih kurang optimal karena kurangnya penekanan implementatif detail pada indikator elemen komunikasi yang bukan saja holistik melainkan juga mendalam.	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penerapan konsep strategi komunikasi dalam pemerintahan.	Penelitian ini tidak memaparkan teori yang jelas. Adapun strategi komunikasi merupakan suatu konseptualisasi tertentu dan bukan teori. Oleh karena itu penelitian yang berkaitan dengan strategi komunikasi itu perlu didukung dengan pilihan teori yang tepat.
14	Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR! Sumber: <i>Journal of Southeast Asian Communication</i> 1 (2020) 123-137	Deskriptif kualitatif	Konsep ilmu komunikasi mendasar	Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya penerapan LAPOR! Kota Mataram telah menerapkan prinsip-prinsip e-Government yang meliputi efektivitas, efisiensi, transparansi dan aksesibilitas pelayanan 129public. Namun terlihat bahwa tingkat partisipasi masyarakat di Kota Mataram masih belum optimal. Data yang ada menghasilkan 73 pengaduan sejak awal tahun 2018 hingga September 2019. Media pengaduan yang	Persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yang sama-sama membahas aplikasi, dalam hal ini adalah aplikasi	Perbedaan mendasar dengan penelitian ini adalah, penelitian ini hanya mencantumkan konsep ilmu komunikasi secara mendasar tanpa menyertai teori yang relevan. Hal ini yang membuat penelitian ini kurang mampu menelaah dengan tepat masalah yang

				paling umum digunakan adalah website, aplikasi Android, dan SMS. 66 dari 73 pengaduan telah ditangani dan diselesaikan. Hambatan yang ada dalam implementasi adalah kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam memverifikasi pengaduan dan kurangnya warga Kota Mataram yang memanfaatkan LAPOR.	LAPOR! Sedangkan aplikasi yang penulis telah adalah Lapak Aduan Banyumas.	ada dalam kerangka pemikiran ilmu komunikasi. Adapun penelitian yang penulis lakukan menempatkan teori dan konsep sebagai kesatuan yang holistik untuk menelaah problematika yang ada.
15	Aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat pada Desa Kedunggede Kecamatan Lumbr Sumber: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer Vol. 20, No. 1, November 2020, pp. 183-192	Deskriptif kualitatif	Tidak ada teori yang digunakan hanya konsep saja	Temuannya menunjukkan bahwa keluhan masyarakat merupakan upaya untuk mendorong warga agar berperan lebih aktif dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan publik dan menerapkan tata kelola yang baik. Masyarakat dapat membantu dengan memberikan informasi kepada pemerintah desa mengenai permasalahan yang ada di Desa Kedunggede, seperti kemacetan, kriminalitas, dan pelayanan. Pelayanan publik terkait penerimaan pengaduan dan penanganan pengaduan di Desa Kedunggede masih bersifat manual. Akibatnya, masyarakat merasa kurang mampu menyampaikan keluhannya, sehingga keluhan tidak tersampaikan dengan cepat dan akurat. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dibuat sebuah aplikasi model pengembangan air terjun yang akan menerima pengaduan dan pengaduan warga desa Kedugede serta memudahkan dalam pengajuan pengaduannya.	Penelitian ini sama-sama membahas konsep mengenai masyarakat terhadap kinerja pemerintah	
16	Peran Humas Dalam Meningkatkan Loyalitas Stakeholders Universitas Ahmad Dahlan Sumber: INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi Volume 47. Nomor 1. Juni 2017	Analisis studi kasus kualitatif	Konseptual komunikasi dalam kehumasan	Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa humas diharapkan mampu menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pemangku kepentingan, baik dari segi pengelolaan organisasi itu sendiri maupun pengelolaan komunikasi dan media komunikasi yang dilakukan.	Keduanya menggunakan perspektif teori komunikasi sebagai kerangka acuan dalam membedah persoalan yang ada	Penelitian ini lebih fokus pada unsur komunikasinya saja (humas). Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis melihat secara keseluruhan sebagai kesatuan proses komunikasi yang lebih holistik.
17	Penguatan <i>Good Governance</i> : Pengalaman Penerapan <i>Electronic Government</i> Pemerintah Daerah Di Indonesia. Sumber: Andayani, W., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. <i>Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan</i> , 6(2), 116-131.	Kualitatif	Konsep tata kelola pemerintahan	Hasil penelitian ini memperlihatkan mengenai pentingnya penerapan sistem informasi keuangan elektronik sebagai bagian bagian dari New Public Management (NPM). Dari penelitian ini maka bisa diambil benang merah mengenai pentingnya sistem elektronik untuk membangun efisiensi, efektivitas, akuntabilitas dan transparansi informasi.	Persamaan penelitian ini terletak pada penerapan e-government sebagai instrumen utama dalam mewujudkan e-governance	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada pilihan teori yang digunakan dan fokus penelitian.
18	Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba. Sumber: Strategi Komunikasi, B. N. N. (2013). Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda Dalam	Kualitatif	Teori Lasswell	Salah satu aspek yang bisa penulis ambil dari penelitian ini adalah bagaimana menggunakan pendekatan teori Lasswell untuk mengupas strategi komunikasi yang dilakukan BNN dalam menyosialisasikan bahaya Narkoba. Adapun dua strategi utama yang dilakukan BNN adalah tatap muka dan melalui media. Dalam menjalankan kedua strategi tersebut BNN menekankan mengenai pentingnya elemen komunikasi yang holistik.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan teori Lasswell. Hanya saja penggunaannya kurang mendalam karena penulis menilai masih ada "ruang" kajian yang bisa dieksplorasi.	Perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian.

	Mensosialisasikan Bahaya Narkoba.					
19	Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Penyebaran Informasi Pengelolaan Sampah Sungai Cidurian Selatan Kota Bandung Sumber: Syaputra, A. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Penyebaran Informasi Pengelolaan Sampah Sungai Cidurian Selatan Kota Bandung. <i>AI-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN</i> , 8(2), 38-49.	Kualitatif	Teori Lasswell	Salah satu hasil penelitian yang bisa bermanfaat bagi penelitian penulis adalah pentingnya penekanan elemen komunikator, pesan dan pilihan media yang tepat dalam menyukseskan strategi komunikasi.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan teori Lasswell.	Perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian. Selain itu, penggunaan teori Lasswell tidak menggunakan seluruh elemen dengan holistik, hanya lebih menekankan pada elemen komunikator, pesan dan media.
20	Efektivitas Strategi Komunikasi Relawan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Rtik) Kabupaten Pasuruan Dalam Program Umkm Go Digital Di Kabupaten Pasuruan Sumber: Amelia, R., Marzuki, M. E., & Aminuddin, A. (2023). Efektivitas Strategi Komunikasi Relawan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Rtik) Kabupaten Pasuruan Dalam Program Umkm Go Digital Di Kabupaten Pasuruan. <i>Jurnal Socia Logica</i> , 3(3), 300-310.	Kualitatif	Teori Lasswell	Salah satu hal yang bisa penulis ambil dari hasil penelitian ini adalah bagaimana teori Lasswell diimplementasikan pada persoalan yang telah ditentukan. Hanya saja dalam penelitian ini penggunaan teori Lasswell kurang spesifik dan didetailkan dalam bahasan.	Persamaannya terletak pada penerapan teori Lasswell.	Perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian dan juga penggunaan teori yang kurang holistik untuk dikupas secara lebih mendalam.

Lampiran 2

A. Hasil Wawancara

- **Informan:** Heri Purwanto, S, Kepada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.
- **Waktu wawancara:** 2 Oktober 2024
- **Lokasi Wawancara:** Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.

Verbatim Wawancara:

1. Bagaimana pendapat saudara mengenai kehadiran teknologi dalam organisasi pemerintah? Apa fungsi sentral teknologi dalam organisasi pemerintah?

Jawaban :

Menurut pendapat saya, kehadiran teknologi memiliki banyak manfaat bagi organisasi pemerintah. Selain membantu kinerja birokrasi, kehadiran teknologi juga akan meningkatkan pelayanan, meningkatkan efisiensi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Fungsi sentral teknologi dalam organisasi pemerintah adalah untuk menyediakan layanan kepada publik.

2. Apakah pendapat saudara mengenai prinsip-prinsip *good and clean governance*? Apakah kehadiran teknologi mencerminkan nilai-nilai *good and clean governance* dalam organisasi pemerintah?

Jawaban :

*Good and Clean Governance, atau tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, merupakan konsep yang semakin relevan dalam konteks pemerintahan modern. Konsep ini mengacu pada cara suatu pemerintahan menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Ya, kehadiran teknologi mencerminkan nilai-nilai *good and clean governance* dalam organisasi pemerintah, karena kehadiran teknologi dapat membantu kinerja birokrasi dalam rangka*

meningkatkan pelayanan, meningkatkan efisiensi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

3. Bagaimana pendapat saudara atas kehadiran Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Kehadiran Lapak Aduan Banyumas merupakan salah satu terobosan pemerintah daerah dalam rangka membuka keran komunikasi yang lebih luas dengan masyarakat. Kehadiran Lapak Aduan Banyumas juga bukti bahwa Pemerintah Kabupaten Banyumas terbuka terhadap segala aduan, masukan, informasi, saran, keluhan, hingga kritik pedas masyarakat.

4. Apa keunggulan dari Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Keunggulan dari Lapak Aduan Banyumas antara lain masyarakat dapat memberikan aduan, masukan, informasi, saran, keluhan, hingga kritik kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui berbagai platform yang disediakan, bisa mulai Email, Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, Website, maupun melalui SMS hingga mengadu secara langsung ke sekretariat Lapak Aduan Banyumas di Mal Pelayanan Publik (MPP).

5. Apa kelemahan dari Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Salah satu kelemahan Lapak Aduan Banyumas adalah masih adanya proses manual dalam proses input data aduan dari masyarakat oleh operator Lapak Aduan Banyumas ke laman website maupun proses penyaluran dari operator ke PIC Perangkat Daerah/BUMD/Instansi melalui Whatsapp.

6. Apakah kehadiran Lapak Aduan Banyumas semakin memudahkan atau justru menambah beban kerja saudara?

Jawaban:

Semakin memudahkan.

7. Apakah kehadiran Lapak Aduan Banyumas selaras dengan kompetensi teknologi informasi yang dimiliki SDM yang terkait?

Jawaban :

Ya.

- 8. Menurut saudara apakah Lapak Aduan Banyumas mampu membuka ruang-ruang komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah ? Seperti apa ruang-ruang komunikasi dua arah yang terbuka tersebut?**

Jawaban :

Ya. Melalui Lapak Aduan Banyumas masyarakat bisa secara langsung menyampaikan aduan, masukan, informasi, saran, keluhan, hingga kritik kepada pemerintah tanpa dibatasi ruang dan waktu, sekaligus bisa memantau perkembangan apa yang dilakukan melalui website Lapak Aduan Banyumas. Sebaliknya, Pemerintah Daerah juga bisa secara langsung memberikan jawaban / tanggapan atas aduan masyarakat.

- 9. Apakah ada pelatihan khusus yang disiapkan bagi SDM pengelola Lapak Aduan Banyumas?**

Jawaban:

Belum ada.

- 10. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan organisasi dalam menginformasikan Lapak Aduan Banyumas di kalangan internal pemerintah?**

Jawaban:

Sosialisasi antara lain dilakukan melalui Rakor Lapak Aduan Banyumas, minimal sekali dalam satu tahun.

- 11. Bagaimana strategi pengelolaan aduan dalam Lapak Aduan Banyumas?**

Jawaban:

Strategi pengelolaan aduan dalam Lapak Aduan Banyumas dilakukan melalui pembentukan tim reaksi cepat pada masing-masing Perangkat Daerah/BUMD/Instansi dalam menjawab setiap aduan masyarakat.

- 12. Menurut saudara, apakah selama ini pengelolaan aduan sudah sesuai dengan SOP dalam Lapak Aduan Banyumas?**

Jawaban :

Sudah.

- 13. Apakah ada indikator-indikator tertentu dalam menggambarkan kecepatan dan ketepatan pengelolaan aduan?**

Jawaban :

Ada. Masyarakat sebagai pengadu maupun Perangkat Daerah/BUMD/Instansi sebagai teradu bisa melihat kualitas/melacak kualitas tindak lanjut pengaduan di statistik aduan pada website Lapak Aduan Banyumas.

14. Seperti apa seharusnya internalisasi teknologi informasi di kalangan pemerintah di masa depan?

Jawaban:

Sebagai pelayanan publik, pemerintah beserta segenap SDM birokrasi di dalamnya harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat, karena bagaimanapun, pemanfaatan teknologi informasi memberikan kemudahan untuk ASN dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

15. Saran saudara bagi pengelolaan Lapak Aduan Banyumas di masa depan? Baik itu yang bersifat regulatif ataupun normatif?

Jawaban:

Saran pengelolaan Lapak Aduan Banyumas di masa depan, antara lain : 1) sinkronisasi kebijakan dengan kebijakan pemerintah pusat/pemerintah provinsi; 2) perlu dibentuk kebijakan yang lebih tegas terkait keseriusan Perangkat Daerah/BUMD/Instansi dalam menindaklanjuti aduan hingga tuntas dan ada sanksi yang tegas apabila ada pengabaian, misalnya berbanding lurus dengan tambahan penghasilan pegawai; 3) perubahan proses transformasi aduan secara manual ke secara system dari pengadu ke Operator dan diteruskan ke PIC Perangkat Daerah/BUMD/Instansi

16. Apakah konsekuensi positif yang dirasakan saudara atas kehadiran Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Beberapa permasalahan yang ada di masyarakat bisa diselesaikan dengan lebih cepat, dan apabila ada respon dari pengadu terhadap aduan yang bisa diselesaikan, ada perasaan senang.

17. Apakah konsekuensi negatif yang dirasakan saudara atas kehadiran Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Terkadang ada rasa tidak senang apabila ada pengadu menyampaikan aduan tidak berdasarkan data/fakta.

18. Apa saja potensi-potensi hambatan yang muncul dalam pengelolaan Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Potensi hambatan yang muncul dalam pengelolaan Lapak Aduan Banyumas antara lain pergantian PIC pada Perangkat Daerah/BUMD/Instansi, ada kemungkinan PIC pada Perangkat Daerah/BUMD/Instansi merasa yang dilakukan bukan Tusi dari Perangkat Daerah/BUMD/Instansi, proses manual (via WA) berpotensi respon/jawaban aduan tidak tepat waktu atau bahkan tidak terespon.

19. Apakah ada tunjangan khusus terkait pengelolaan Lapak Aduan Banyumas? Apakah tunjangan tersebut selaras dengan beban kerja yang didapatkan saudara terkait pengelolaan Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Sampai saat ini belum ada tunjangan khusus, dan masih menjadi tugas tambahan bagi Pejabat Penghubung/Supervisor (Sekretaris) maupun Petugas Administrator (PIC) pada masing-masing Perangkat Daerah/BUMD/Instansi.

20. Apa solusi yang saudara tawarkan atas hambatan atau masalah terkait pengelolaan Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Pengelolaan pengaduan dilakukan berbasis digital (by system) dengan menempatkan 1 orang admin pada masing-masing Perangkat Daerah/BUMD/Instansi, dan pada masing-masing Perangkat Daerah/BUMD/Instansi dibentuk Tim Reaksi Cepat yang melibatkan seluruh bidang, sekretariat, dan UPTD.

21. Dinas, divisi atau bagian apa yang paling lama dalam menyelesaikan aduan? Jawaban:

Secara umum, Dinas, Divisi atau Bagian yang paling lama dalam menyelesaikan aduan antara lain Dinas Pekerjaan Umum, Dinas

Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinsospermasdes. Selain jumlah aduannya sangat banyak, pada umumnya penyelesaian aduannya juga memerlukan waktu untuk koordinasi, cek lapangan, mempertimbangkan kewenangan, dan ketersediaan anggaran.

22. Dinas, divisi atau bagian apa yang paling cepat dalam menyelesaikan aduan?

Jawaban:

Sejauh ini ada beberapa Dinas yang memberikan respon dan menyelesaikan aduan dengan cepat, antara lain Dindukcapil, Inspektorat Daerah dan DPMPTSP. Selain pengaduannya secara umum lebih spesifik sehingga mudah di tindaklanjuti, ke 3 Perangkat daerah juga merupakan unit kerja Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

23. Seperti apa langkah-langkah yang diperlukan ketika dinas, divisi atau bagian terkait aduan yang tidak menyelesaikan aduan?

Jawaban:

Langkah-langkah yang dilakukan ketika dinas, divisi atau bagian terkait aduan tidak menyelesaikan aduan, diingatkan dengan mengirimkan jumlah aduan yang belum direspon/ditindaklanjuti, dan apabila kurang menanggapi, dilakukan visitasi ke dinas, divisi atau bagian untuk mencari solusi dalam penyelesaian aduan yang belum direspon/ditindaklanjuti.

24. Bagaimana cara mengukur kepuasan masyarakat atas penyelesaian aduan? Apakah ada survei tertentu? Seperti apa? Berapa lama perlu mengidentifikasi kepuasan masyarakat atas penyelesaian aduan?

Jawaban:

Cara untuk mengukur kepuasan masyarakat atas penyelesaian aduan adalah dengan melihat feedback atas jawaban aduan, apabila sampai dengan 7 hari tidak ada respon atas tanggapan/jawaban, dianggap aduan telah dapat diselesaikan. Sampai saat ini belum ada survey secara khusus. Waktu yang diperlukan untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat atas penyelesaian aduan adalah 7 hari atas tanggapan/jawaban aduan. Apabila sampai 7 hari

tidak ada complain, dianggap masyarakat bisa menerima jawaban/tanggapan/penjelasan aduan yang telah disampaikan.

25. Menurut saudara apakah Lapak Aduan Banyumas perlu dipertahankan atau dilakukan inovasi tertentu? Seperti apa?

Jawaban:

Perlu dipertahankan disertai dengan inovasi yang memungkinkan pengaduan masyarakat bisa di respon dengan cepat, tepat dan berkualitas. Salah satu caranya melalui pengelolaan pengaduan berbasis digital (by system).

26. Menurut saudara sejak kapan seharusnya kehadiran teknologi aduan yang bersifat dua arah itu perlu dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyumas? Jawaban:

Sejak piranti digital digunakan oleh masyarakat.

27. Menurut saudara apakah Lapak Aduan Banyumas sudah sesuai dengan prinsip *good governance*?

Jawaban:

Ya, terutama prinsip partisipasi masyarakat, transparansi, efektifitas dan efisiensi serta akuntabilitas.

28. Apakah ada indikator khusus dari pemerintah provinsi atau pemerintah pusat terkait internalisasi teknologi aduan yang bersifat dua arah? Seperti apa?

Jawaban:

Ada. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dari Kementerian PAN-TB dan LapoGub dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

29. Bagaimana capaian yang menjadi target Pemerintah Kabupaten Banyumas dari Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Pengaduan menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat, dan ke depan diharapkan aduan yang masuk bukan aduan yang bersifat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah, tapi lebih bersifat informasi, saran, dan masukan bagi Pemerintah Daerah.

30. Apakah jumlah aduan yang masuk selaras dengan ketersediaan SDM pengelola Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Sejauh ini masih selaras.

31. Bagaimana cara mengukur tingkat ketepatan penyelesaian aduan? Apakah ada laporan tertentu pada jenjang yang lebih tinggi? Provinsi misalnya?

Jawaban:

Cara mengukur tingkat ketepatan penyelesaian aduan dapat dipantau melalui statistik aduan pada website lapakaduan.banyumaskab.go.id. Untuk laporan, sampai saat ini masih disampaikan secara rutin bulanan kepada Bupati Banyumas. Sementara untuk jenjang yang lebih tinggi, khususnya aduan melalui SP4N –LAPOR!, secara periodik dilakukan dan disampaikan oleh Kementerian PAN-RB.

32. Seperti apa gambaran saudara atas penerapan teknologi informasi di masa depan bagi seluruh organisasi pemerintah?

Jawaban:

Di era digital, sudah selayaknya seluruh organisasi pemerintah menerapkan teknologi informasi, guna terwujudnya tujuan good governance, yaitu menciptakan birokrasi yang bersih; Menciptakan birokrasi yang efektif, efisien, dan produktif; Menciptakan birokrasi yang transparan; Membangun birokrasi yang melayani masyarakat dan mewujudkan birokrasi yang akuntabel.

Lampiran 3

B. Hasil wawancara

- **Informan:** Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.
- **Waktu wawancara:** 25 September 2024
- **Lokasi Wawancara:** Ruang Rapat Aspemkesra Sekda Kabupaten Banyumas.

Verbatim Wawancara:

1. **Bagaimana pendapat saudara mengenai kehadiran teknologi dalam organisasi pemerintah? Apa fungsi sentral teknologi dalam organisasi pemerintah?**

Jawaban:

Kehadiran teknologi dalam organisasi pemerintah memiliki dampak yang sangat signifikan dan positif. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk beroperasi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya teknologi, banyak proses yang sebelumnya manual dan memakan waktu dapat dipercepat melalui digitalisasi, seperti pengelolaan data, layanan publik, hingga pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Fungsi sentral teknologi dalam organisasi pemerintah mencakup beberapa aspek penting yang secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Selain itu juga meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, mendorong peningkatan kualitas layanan publik, memperkuat pengelolaan data yang lebih baik, memperkuat keamanan informasi dan data, serta mendorong kolaborasi antar instansi.

2. **Apakah pendapat saudara mengenai prinsip-prinsip *good and clean governance*? Apakah kehadiran teknologi mencerminkan nilai *good and clean governance* dalam organisasi pemerintah?**

Jawaban:

*Prinsip-prinsip *good and clean governance* adalah fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel.*

Secara keseluruhan, prinsip-prinsip good and clean governance bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang melayani masyarakat dengan baik, adil, dan berintegritas tinggi, sehingga kesejahteraan masyarakat dapat tercapai dengan optimal. Kehadiran teknologi dapat mencerminkan nilai good and clean governance dalam organisasi pemerintah, tetapi dengan syarat penggunaannya diintegrasikan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, teknologi juga dapat menjadi kontraproduktif jika tidak dikelola dengan baik. Tantangan seperti risiko keamanan siber, ketimpangan akses teknologi, serta penyalahgunaan data bisa mengancam nilai clean governance. Oleh karena itu, penerapan teknologi harus diiringi dengan kebijakan dan regulasi yang kuat untuk menjaga integritas dan keadilan dalam tata kelola pemerintahan. Dengan demikian, teknologi bisa mencerminkan nilai good and clean governance, namun efektivitasnya bergantung pada bagaimana teknologi itu digunakan dan diintegrasikan dalam sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

3. Bagaimana pendapat saudara atas kehadiran kanal Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Kehadiran kanal Lapak Aduan Banyumas merupakan langkah positif yang mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya kanal ini, masyarakat memiliki sarana yang lebih mudah dan terbuka untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini penting karena menciptakan interaksi dua arah antara pemerintah dan warga, yang pada akhirnya dapat memperbaiki layanan publik dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu, kanal ini membantu memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah. Pemerintah bisa lebih cepat mengetahui permasalahan yang dihadapi masyarakat dan segera menindaklanjutinya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan. Lapak Aduan Banyumas juga bisa menjadi indikator untuk mengidentifikasi tren permasalahan yang sering muncul,

sehingga langkah-langkah perbaikan bisa dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan.

4. Apa keunggulan dari Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban

Lapak Aduan Banyumas memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya efektif sebagai platform pengaduan masyarakat di Kabupaten Banyumas, di antaranya:

(a) Akses yang Mudah: Lapak Aduan Banyumas dapat diakses secara online, memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aduan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. (b) Transparansi dan Akuntabilitas: Aduan yang masuk dapat dilacak proses penyelesaiannya, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan dan tindak lanjut dari aduan mereka. (c) Respon Cepat: Pemerintah Kabupaten Banyumas berkomitmen untuk merespon setiap aduan dengan cepat, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. (d) Berbasis Digital: Penggunaan teknologi informasi memungkinkan proses pengolahan data aduan lebih efisien dan terorganisir, meminimalkan kesalahan manual. (e) Integrasi Lintas Sektor: Lapak Aduan Banyumas terhubung dengan berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah), memungkinkan penyelesaian aduan secara cepat dan tepat oleh instansi terkait. (f) Partisipasi Masyarakat: Platform ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam perbaikan pelayanan publik, menciptakan komunikasi dua arah yang produktif antara pemerintah dan warga.

5. Apa kelemahan dari Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Belum semua pengaduan mungkin dapat langsung ditangani di satu tempat, terutama jika aduan tersebut melibatkan beberapa dinas atau instansi yang berbeda. Hal ini bisa memperpanjang waktu penyelesaian. Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui atau memahami cara menggunakan Lapak Aduan Banyumas, tingkat partisipasi bisa rendah, atau pengaduan tidak tersampaikan dengan baik. Sistem pengawasan dan tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk mungkin belum optimal, sehingga beberapa aduan bisa terabaikan. Tidak semua aduan disampaikan dengan jelas atau lengkap oleh masyarakat, yang dapat menghambat proses penyelesaian.

6. Apakah kehadiran Lapak Aduan Banyumas semakin memudahkan atau justru menambah beban kerja saudara?

Jawaban:

Kehadiran Lapak Aduan Banyumas sebenarnya dirancang untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat, bukan menambah beban kerja. Lapak Aduan memberikan saluran yang lebih terstruktur dan efisien bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aduan mereka secara langsung, yang sebelumnya mungkin tersebar atau tidak tertangani dengan baik. Dengan adanya platform ini, proses penanganan aduan bisa menjadi lebih terorganisir, cepat, dan terukur. Namun, tergantung pada bagaimana sistem ini dikelola dan disinergikan dengan tugas sehari-hari, pada awalnya mungkin memang terasa menambah beban. Sebab, petugas perlu menyesuaikan diri dengan cara kerja baru, terutama dalam merespon aduan dengan tepat waktu dan mendokumentasikan prosesnya. Tapi dalam jangka panjang, sistem ini justru bisa meringankan tugas karena petugas tidak perlu lagi mencari-cari informasi aduan secara manual atau menghadapi aduan yang tidak terstruktur.

7. Apakah kehadiran Lapak Aduan Banyumas selaras dengan kompetensi teknologi informasi yang dimiliki SDM yang terkait?

Jawaban;

Kehadiran Lapak Aduan Banyumas seharusnya selaras dengan kompetensi teknologi informasi yang dimiliki SDM yang terkait untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun, terkadang kenyataan tidak langsung bisa seideal itu, akan tetapi kita akan memaksimalkan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya untuk memberikan pelayanan kepada para pengadu, tentunya dengan tetap berusaha meningkatkan kapasitas dan kapabilitas SDM.

8. Menurut saudara apakah Lapak Aduan Banyumas mampu membuka ruang-ruang komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah? Seperti apa ruang-ruang komunikasi dua arah yang terbuka tersebut?

Jawaban:

Menurut saya, Lapak Aduan Banyumas mampu membuka ruang komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah. Program ini menyediakan platform

yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan kepada pemerintah daerah secara langsung, yang kemudian dapat ditanggapi oleh pihak berwenang. Dengan demikian, Lapak Aduan Banyumas tidak hanya berfungsi sebagai wadah penampung keluhan, tetapi juga sebagai sarana penting bagi pemerintah untuk mendengarkan dan berinteraksi langsung dengan warganya, membangun relasi yang lebih partisipatif.

9. Apakah ada pelatihan khusus yang disiapkan bagi SDM pengelola Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Setahu saya kalau secara khusus belum ada, tapi kita terus berusaha memberikan arahan dan motivasi kepada para SDM pengelola Lapak Aduan Banyumas.

10. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan organisasi dalam menginformasikan Lapak Aduan Banyumas di kalangan internal pemerintah?

Jawaban:

Dari awal berdirinya lapak aduan banyumas, kita gencar memberikan informasi dan sosialisasi kepada instansi maupun pegawai di internal Pemkab Banyumas. Ini penting karena kami semua harus siap untuk “dikomplain” serta memberikan jawaban dan respon terkait aduan yang sesuai dengan sektor dan wewenang yang dimiliki masing-masing pegawai.

11. Bagaimana strategi pengelolaan aduan dalam Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban;

Strategi pengelolaan aduan dalam Lapak Aduan Banyumas berfokus pada peningkatan responsivitas dan transparansi dalam menangani keluhan masyarakat. Berikut beberapa strategi yang diterapkan:

- *Sistem yang Terintegrasi: Pengaduan masyarakat dikelola melalui platform digital yang terintegrasi dengan berbagai instansi terkait di Kabupaten Banyumas. Hal ini memudahkan distribusi aduan ke dinas atau unit kerja yang tepat sehingga penanganan masalah lebih cepat dan efektif.*
- *Respons Cepat dan Tepat Waktu: Setiap aduan yang masuk diberikan nomor registrasi dan ditindaklanjuti dengan cepat sesuai batas waktu*

yang ditentukan. Masyarakat juga dapat memantau progres penanganan aduannya melalui platform yang tersedia.

- *Kolaborasi Lintas Sektor: Strategi lain yang digunakan adalah kolaborasi antara berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan lembaga terkait untuk memastikan aduan yang membutuhkan penanganan lintas sektor dapat diselesaikan secara komprehensif.*
- *Feedback dan Monitoring: Sistem ini menyediakan mekanisme umpan balik, di mana masyarakat dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja pemerintah dalam menyelesaikan aduan. Selain itu, aduan yang ditangani dipantau secara berkala untuk memastikan tidak ada masalah yang terabaikan.*
- *Transparansi dan Publikasi: Setiap penyelesaian aduan yang sudah tuntas diinformasikan kepada masyarakat untuk menjaga keterbukaan serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.*

12. Menurut saudara, apakah selama ini pengelolaan aduan susah sesuai dengan SOP dalam Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Pengelolaan aduan di Lapak Aduan Banyumas, jika dilihat dari aspek implementasinya, sudah menunjukkan upaya yang baik untuk mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Namun, keberhasilan penerapannya dapat bervariasi berdasarkan sejumlah faktor, seperti kecepatan respons, efektivitas penyelesaian masalah, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

13. Apakah ada indikator-indikator tertentu dalam menggambarkan kecepatan dan ketepatan pengelolaan aduan?

Jawaban:

Iya, indikator pertama adalah kecepatan dalam merespon dan menjawab aduan ataupun pertanyaan dari pengadu. Selanjutnya adalah seberapa cepat aduan itu dapat terselesaikan secara tuntas.

14. Seperti apa seharusnya internalisasi teknologi informasi di kalangan pemerintah di masa depan?

Jawaban:

Internalisasi teknologi informasi di kalangan pemerintah di masa depan harus berfokus pada beberapa aspek penting yang mencakup inovasi, efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Ada beberapa elemen kunci yang harus diperhatikan, antara lain Transformasi Digital yang Terintegrasi, Pelayanan Publik Berbasis Teknologi, Keamanan Siber, Peningkatan Kapasitas SDM, Kebijakan dan Regulasi yang Mendukung, Kolaborasi dengan Sektor Swasta dan Akademisi, serta Meningkatkan Partisipasi Publik melalui Teknologi. Dengan pendekatan ini, internalisasi teknologi informasi di kalangan pemerintah akan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan efisien, serta mendukung kesejahteraan masyarakat di era digital.

15. Saran saudara bagi pengelolaan Lapak Aduan Banyumas di masa depan? Baik itu yang bersifat regulatif ataupun normatif?

Jawaban:

Untuk pengelolaan Lapak Aduan Banyumas di masa depan, baik yang bersifat regulatif maupun normatif, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

- *Regulatif: Perbaikan dan Penguatan Regulasi Pengelolaan Aduan. Perlu adanya regulasi yang lebih kuat, jelas dan terstruktur terkait prosedur pengelolaan aduan, yang mencakup Standar operasional, Penegasan kewenangan, serta Peraturan transparansi dan akuntabilitas.*
- *Normatif*
- *Membangun Budaya Layanan Prima; Penting untuk membangun budaya pelayanan yang responsif dan proaktif di lingkungan aparatur pemerintah. Setiap aduan harus dipandang sebagai peluang untuk memperbaiki pelayanan, bukan sekadar beban. Hal ini bisa dimulai dengan sosialisasi dan pelatihan berkala mengenai layanan prima bagi pegawai.*
- *Partisipasi Publik dan Edukasi Masyarakat; Lapak Aduan Banyumas juga perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat, tidak hanya dalam melaporkan masalah tetapi juga dalam memberikan solusi. Edukasi mengenai cara melaporkan aduan yang efektif dan kesadaran tentang*

hak-hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik harus diperkuat melalui berbagai kanal komunikasi.

- *Mekanisme Umpan Balik dan Evaluasi Berkala: Perlu ada mekanisme umpan balik dari masyarakat untuk mengevaluasi kinerja penanganan aduan. Evaluasi berkala penting untuk mengidentifikasi kelemahan sistem dan menemukan solusi perbaikan secara terus-menerus.*
- *Mendorong Inovasi Teknologi: Penggunaan teknologi yang lebih canggih, seperti kecerdasan buatan untuk penyaringan aduan atau chatbot untuk layanan 24/7, bisa diadopsi untuk meningkatkan efisiensi penanganan aduan. Platform aduan juga harus user-friendly, dengan antarmuka yang mudah digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan.*

16. Apakah konsekuensi positif yang dirasakan saudara atas kehadiran Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Saya merasa dengan adanya lapak aduan banyumas bisa menjadi alat deteksi dini yang efektif terkait kondisi riil mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten banyumas. Deteksi dini ini sangat penting guna mengetahui dan mencari solusi terhadap permasalahan yang ada, sebelum permasalahan tersebut membesar.

17. Apakah konsekuensi negatif yang dirasakan saudara atas kehadiran Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Kehadiran Lapak Aduan Banyumas, sebuah platform pengaduan masyarakat yang memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik di Kabupaten Banyumas, dapat menghadirkan beberapa konsekuensi bagi sejumlah pihak, antara lain:

- *Beban Kerja yang Meningkat: Bagi pegawai pemerintah atau instansi terkait, keberadaan lapak aduan dapat menambah beban kerja karena mereka harus merespons setiap keluhan yang masuk dengan cepat dan tepat. Jumlah pengaduan yang tinggi, jika tidak dikelola dengan baik, bisa menyebabkan penundaan dalam menangani masalah lain.*

- *Kritikan yang Tidak Konstruktif: Tidak semua pengaduan disampaikan secara objektif atau konstruktif. Beberapa keluhan bisa saja bersifat emosional atau tidak berdasar, yang dapat mengganggu proses kerja dan mengalihkan perhatian dari masalah yang lebih penting.*
- *Tekanan Publik yang Tinggi: Transparansi yang ditingkatkan melalui platform ini bisa menyebabkan instansi pemerintah atau pegawai tertentu berada di bawah sorotan masyarakat. Tekanan untuk menanggapi dan menyelesaikan aduan secara cepat bisa menimbulkan stres, terutama jika ada keterbatasan sumber daya atau waktu untuk menyelesaikannya.*
- *Reputasi yang Terpengaruh: Jika ada keluhan yang tidak dapat segera ditangani, instansi atau individu terkait bisa mengalami penurunan reputasi di mata masyarakat. Pengaduan yang tersebar secara luas dapat mempengaruhi citra pemerintah daerah.*

18. Apa saja potensi-potensi hambatan yang muncul dalam pengelolaan Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Potensi hambatan yang mungkin muncul dalam pengelolaan Lapak Aduan Banyumas antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dalam menindaklanjuti aduan secara cepat dan efektif, serta rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan masalah melalui platform tersebut. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti sistem yang tidak memadai atau sering mengalami gangguan juga dapat menghambat respons yang cepat. Masalah lain adalah kurangnya koordinasi antar-instansi terkait untuk penyelesaian aduan yang memerlukan kolaborasi lintas sektor. Transparansi dan akuntabilitas dalam proses tindak lanjut aduan juga bisa menjadi tantangan jika tidak dikelola dengan baik.

19. Apakah ada tunjangan khusus terkait pengelolaan Lapak Aduan Banyumas? Apakah tunjangan tersebut selaras dengan beban kerja yang didapatkan saudara terkait pengelolaan Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Setahu saya belum ada tunjangan khusus.

20. Apa solusi yang saudara tawarkan atas hambatan atau masalah terkait pengelolaan Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Penguatan regulasi agar posisi dan legalitas lapak aduan banyumas semakin kokoh, Penguatan koordinasi antar dinas terkait juga diperlukan untuk mempercepat tindak lanjut. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pengaduan yang benar dapat mengurangi aduan yang tidak relevan. Monitoring secara berkala, serta penilaian kinerja tim penanganan aduan, akan memastikan masalah direspon cepat dan tepat. Dengan pendekatan ini, kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik dapat ditingkatkan.

21. Dinas, divisi atau bagian apa yang paling cepat dan paling lama dalam menyelesaikan aduan?

Jawaban:

Kedua dinamika pertanyaan dan jawaban masing-masing perangkat daerah berbeda sehingga tidak bisa dibandingkan satu persatu secara langsung.

22. Seperti apa Langkah-langkah yang diperlukan ketika ada dinas, divisi atau bagian terkait aduan yang tidak menyelesaikan aduan?

Jawaban:

Kita rutin melakukan evaluasi dan monitoring, termasuk memberikan laporan berkala mengenai tagihan per masing-masing OPD mengenai aduan yang belum terselesaikan.

23. Bagaimana cara mengukur kepuasan masyarakat atas penyelesaian aduan? Apakah ada survei tertentu? Seperti apa? Berapa lama perlu mengidentifikasi kepuasan masyarakat atas penyelesaian aduan?

Jawaban:

Setahu saya belum ada survei khusus terkait hal ini. Mungkin selama ini baru kita dapatkan indikasi kepuasan tersebut dari respon pengadu setelah aduannya dijawab/diselesaikan.

24. Menurut saudara apakah Lapak Aduan Banyumas perlu dipertahankan atau dilakukan inovasi tertentu? Seperti apa?

Jawaban:

Menurut saya perlu dipertahankan, karena secara umum lapak aduan membawa dampak dan manfaat positif bagi pemerintah daerah maupun masyarakat kabupaten banyumas. Kalaupun ada kekurangan dan kelemahan, itu sebatas wajar dan kedepan satu persatu harus kita benahi dan perbaiki.

25. Menurut saudara sejak kapan seharusnya kehadiran teknologi aduan yang bersifat dua arah itu perlu dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyumas?

Jawaban:

Sejak teknologi informasi banyak digunakan oleh masyarakat, karena tanpa adanya teknologi rasanya akan sulit melakukan komunikasi dua arah secara massif dan efektif.

26. Menurut saudara apakah Lapak Aduan Banyumas sudah sesuai dengan prinsip good governance?

Jawaban:

Secara umum sudah.

27. Apakah ada indikator khusus dari pemerintah provinsi atau pemerintah pusat terkait internalisasi teknologi aduan yang bersifat dua arah? Seperti apa?

Jawaban:

Ya, pemerintah pusat dan provinsi telah menetapkan beberapa indikator terkait internalisasi teknologi aduan dua arah. Salah satu indikatornya adalah penggunaan sistem pengaduan berbasis teknologi, seperti LAPOR! dan SP4N, yang memungkinkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Indikator lain mencakup respons cepat terhadap aduan, keterbukaan informasi, serta penyelesaian aduan dalam waktu yang ditetapkan. Pemerintah juga mendorong integrasi teknologi dengan pelayanan publik untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan serta peningkatan kualitas layanan.

28. Bagaimana capaian yang menjadi target Pemerintah Kabupaten Banyumas dari Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Target capaian Pemerintah Kabupaten Banyumas dari Lapak Aduan Banyumas adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan merespons aduan masyarakat secara cepat dan tepat. Melalui platform ini, pemerintah berharap dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah. Selain itu, Lapak Aduan Banyumas bertujuan meminimalkan keluhan yang tidak tertangani, mempercepat penyelesaian masalah publik, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dengan sistem ini, diharapkan Banyumas dapat mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, inovatif, dan efisien.

29. Apakah jumlah aduan yang masuk sudah selaras dengan ketersediaan SDM pengelola Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Menurut saya belum sepenuhnya ideal.

30. Bagaimana cara mengukur tingkat ketepatan penyelesaian aduan? Apakah ada laporan tertentu pada jenjang yang lebih tinggi? Provinsi misalnya?

Jawaban:

Laporan hanya pada jenjang Bupati dan Sekda. Secara khusus belum ada laporan ke pemerintah provinsi maupun pusat.

31. Seperti apa gambaran saudara atas penerapan teknologi informasi di masa depan bagi seluruh organisasi pemerintah?

Jawaban:

Penerapan teknologi informasi di masa depan bagi organisasi pemerintah akan semakin terintegrasi, efisien, dan berbasis data. Teknologi seperti kecerdasan buatan, big data, dan Internet of Things (IoT) akan mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat layanan publik yang lebih responsif. Sistem digital yang canggih akan memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat,

serta meminimalkan birokrasi melalui otomatisasi. Keamanan siber dan perlindungan data pribadi juga akan menjadi prioritas, seiring dengan semakin kompleksnya sistem yang digunakan untuk melayani kebutuhan masyarakat di berbagai sektor.

Lampiran 4

C. Hasil wawancara

- **Informan:** Doni Prasetyo (staf teknis terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas)
- **Waktu wawancara:** 26 September 2024
- **Lokasi Wawancara:** Café “Kalih” di Jalan Pungkuran.

1. Sudah berapa lama Saudara ikut terlibat di lapak aduan, dan bagaimana progress lapak aduan sampai saat ini

Jawaban:

Saya terlibat dari awal adanya lapak aduan banyumas ini, dan Alhamdulillah secara umum respon masyarakat sangat baik dalam menggunakan lapak aduan banyumas. Ini terlihat dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan lapak aduan banyumas

2. Bagaimana pendapat saudara atas kehadiran Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Lapak Aduan Banyumas hadir sebagai inovasi pemerintah daerah untuk memperluas jalur komunikasi dengan masyarakat. Keberadaan Lapak Aduan ini juga menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Banyumas siap menerima berbagai bentuk aduan, masukan, informasi, saran, keluhan, hingga kritik tajam dari masyarakat.

3. Apakah ada pelatihan khusus yang disiapkan bagi SDM pengelola Lapak Aduan Banyumas?

Jawaban:

Sampai saat ini belum ada.

4. Menurut saudara, seberapa penting pelatihan khusus tersebut

Jawaban:

Menurut saya sangat penting, karena kami adalah ujung tombak pelayanan yang mestinya mendapat pembekalan khusus terkait ini. Tapi kita tidak boleh menyerah dengan keadaan, kita memaksimalkan potensi yang ada dengan saling berbagi informasi dan pengetahuan antar masing-masing personel

5. Bagaimana proses jawaban dalam lapak aduan banyumas?

Jawaban:

Semua aduan yang masuk ke lapak aduan banyumas akan diteruskan kepada perangkat daerah teknis yang menangani lalu diproses oleh petugas pelaksana, Perangkat Daerah atau BUMD nantinya pengadu akan mendapatkan jawaban atau respon balasan yang dioptimalkan sesegera mungkin untuk bisa diumumkan melalui platform Lapak Aduan Banyumas ataupun saluran komunikasi pribadi yang digunakan oleh pengadu. Misal, pengadu menyampaikan aduan melalui saluran Whatsapp, nantinya pengelola aduan akan mengirimkan juga informasi balasan terkait pada nomor Whatsapp yang terdaftar dan digunakan oleh pengadu ketika menyampaikan aduannya. Hanya saja apabila dalam rentang waktu 7 hari jawaban tersebut tidak ditanggapi dari pengadu maka proses aduan yang ada akan dianggap atau dinyatakan selesai. Mengingat jumlah aduan yang masuk itu tidak sedikit, maka upaya tersebut perlu dilakukan agar pengelola dapat tetap simultan dalam mengelola aduan yang lainnya

6. Apakah aduan yang masuk ke lapak aduan banyumas dilakukan filterisasi dan kategorisasi?

Jawaban:

Iya, justru ini adalah salah satu fase krusial karena hal ini akan mempermudah kemana aduan ini akan diteruskan dan untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab untuk memproses aduan tersebut. Apalagi apabila aduan yang masuk jumlahnya banyak, bila tanpa ada proses kita akan kesulitan dan prosesnya lama, akhirnya masyarakat jadi tidak puas. Karena jumlah SDM kita terbatas, maka terkadang butuh bantuan dari sektor lain.

7. Bagaimana pesan yang nantinya dikirim ke pengadu?

Jawaban:

Respon pesan yang dikirim kepada pengadu harus jelas dan dalam Bahasa yang lugas. sebisa mungkin memerhatikan unsur kemudahan pemahaman pengadu namun ini bisa saja menimbulkan penafsiran berbeda. Kita akhirnya

perlu lebih menyesuaikan dengan menerka-nerka profil pengadu dari pesan yang dikirimnya

8. Bagaimana cara untuk mengoptimalkan lapak aduan banyumas agar bisa menjangkau semua masyarakat?

Jawaban:

Kita berusaha untuk memilih dan mengoptimalkan media interaktif dan responsive agar menarik serta proses penyampaian aduan berjalan lebih efektif, cepat, dan transparan. Banyak kanal yang kita pakai antara lain DM dalam medsos, komentar-komentar yang ada di medsos, maupun chat langsung. Hanya saja hingga saat ini penggunaan media interaktif dan responsif yang masih bergantung pada tenaga manusia ini tetap memiliki keterbatasan dari segi waktu dan tenaga.

9. Bagaimana cara untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada lapak aduan banyumas?

Jawaban:

Menurut saya Lapak aduan banyumas harus memiliki transparansi agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan tindak lanjut dari aduan. Transparansi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan membangun budaya pengawasan publik yang sehat. Jawaban harus jelas dan tidak boleh mengada-ada. Selain itu, kita berusaha untuk memberikan Status Aduan agar masyarakat dapat memantau status aduan mereka secara online, misalnya melalui nomor tiket atau ID pelaporan.

Dalam hal inilah kami berusaha memanfaatkan teknologi yang ada dan terus menjalin Kerjasama lintas sektoral

10. Bagaimana cara lapak aduan banyumas dalam menghadapi masyarakat yang karakternya berbeda-beda?

Jawaban:

Kami semua harus memulai dengan cara memahami karakteristik komunikasi atau masyarakat yang mengajukan aduan. Komunikasi di sini tentu beragam dan bisa datang dari berbagai kalangan, baik itu individu, kelompok, organisasi, maupun komunitas. Dengan cara ini kami berusaha merancang

cara komunikasi yang sesuai, memastikan aduan mudah disampaikan, dan menciptakan ruang partisipatif yang efektif bagi masyarakat. Kita berusaha membuat segmentasi audiens dengan cara mengidentifikasi profil demografis, geografis maupun psikografis. Dengan memperoleh gambaran yang lengkap akan mempermudah kami untuk membangun keselarasan komunikasi yang simultan dan harmonis. Persoalannya tinggal kepada bagaimana menerapkan hal tersebut dalam teknologi tanpa harus melanggar batas-batas privasi pengadu.

11. Apakah ada tren khusus dalam aduan masyarakat

Jawaban:

Iya, secara periodik kami mendata isu-isu umum yang sering diadukan, seperti infrastruktur jalan, layanan kesehatan, birokrasi, atau pelayanan publik lainnya. Biasanya aduan itu muncul bareng-bareng, contohnya pas menjelang lebaran biasanya rame aduan tentang gas yang langka, harga sembako naik, maupun parkir di pusat perbelanjaan yang diluar tarif yang ditetapkan. Semuanya kami data dan menjadi bahan bahasan internal guna meningkatkan kualitas layanan organisasi di masa mendatang.

Lampiran 5

D. Dokumentasi Wawancara

1. Wawancara dengan Heri Purwanto, S, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas:



2. Wawancara dengan Drs. Nungky Haryy Rachmat, M. Si, selaku Plt (Pelaksana Tugas) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas.



3. Wawancara dengan Doni Prasetyo (staf teknis terkait pengelolaan *platform* Lapak Aduan Banyumas)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama : Bambang Agus Setiyawan
2. Tempat /Tgl lahir : Ponorogo, 29 Agustus 1980
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Warga Negara : Indonesia
6. Pekerjaan : PNS
7. Alamat : RT 4 RW 3 Desa Tambaksogra Kecamatan
Sumbang Kabupaten Banyumas Jawa Tengah
8. E-mail : bambanghumas@gmail.com
9. No HP : 08132777695

B. PENDIDIKAN FORMAL

1. SDN Sendang 2 Kecamatan Jambon Ponorogo
2. SMP Negeri 1 Ponorogo
3. SMA Negeri 1 Ponorogo
4. S1 Ilmu Komunikasi Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

Demikian biodata penulis semoga dapat menjadi perhatian dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

Hormat saya,



Bambang Agus Setiyawan