

# STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI *E-GOVERNMENT* DI PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) KOTA SEMARANG

<sup>1</sup>Azka Fazarusda dan <sup>2</sup>Heni Indrayani

Universitas Dian Nuswantoro

[1azkaaf44@gmail.com](mailto:azkaaf44@gmail.com),

[2heni.indrayani@dsn.dinus.ac.id](mailto:heni.indrayani@dsn.dinus.ac.id)

## Article Information

Submitted :  
March 13, 2020  
Accepted : April  
23, 2020

## Abstract

*Public services is a service that provided by the government to the community. In general, the public services deliver the benefit to the people in a particular society or community. Semarang city government contribute the public services in the form of management of public complaints responsible by Community Complaints Management Center (P3M) as a part of Diskominfo. P3M is optimize the various media channels or e-Government such as Instagram, Twitter, WhatsApp, Telegram, Web and SMS. Meanwhile, to advance the media channel to maximize the communication, people tend to use WhatsApp to convey the complaint. According to data on the Diskominfo Semarang city there are 515 complaints which status has not been in the process of the total complaint 2558 in January to August 2019. The aims of this study is to determine the public services communication strategy by e-Government. This research is used a paradigm of constructivism, qualitative research methods with a case study approach. This study uses social systems theory and political system models. The results of the study showed that there was an attachment between the political system in P3M, namely "Lapor Hendi" System and the social system theory. Lapor Hendi is a non-bulkhead service that is a public service communication strategy between the government and the community. Communities in the Semarang City area are free to give complaints, suggestions and criticisms to the government directly. The stages of e-Government communication strategies begin with fact finding, namely the filtering of complaints that are followed up. Second, planning based on the legal basis, namely mayor regulations, work plan planning and strategic plans. Third, action and communication e-Government, namely the optimization of media channels by S4PN and the report system system. Finally, the evaluation shows that there are many complaints from the public through media channels or e-Government and become the material for the next City Government policy strategy*

**Keywords:** *communication strategies, e-Government, public services, social system theory, "layanan tanpa sekat" services*

## PENDAHULUAN

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kota Semarang secara aktif memberikan pelayanan publik berbasis teknologi. Hal ini dilakukan untuk mempermudah aliran informasi dari dan ke pemerintah daerah. Notabene pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah terhadap sekumpulan masyarakat yang diberikan kepuasan dari pemerintah yang tidak terikat oleh suatu produk secara fisik. Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan pemerintah salah satunya yaitu pengelolaan pengaduan masyarakat (Harbani, 2013:128), Pemerintah berperan memberikan pelayanan (*service*) kepada masyarakat, sebagaimana harus menekankan hal-hal yang mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan

masyarakat, mempercepat waktu proses pelaksanaan dari pengaduan masyarakat dan juga memberikan rasa aman sehingga masyarakat merasa tidak kecewa dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah sehingga menampilkan emosi-emosi positif selama interaksi dengan publik, salah satunya organisasi suka membantu publik (Sulastris & Indrayani, 2019: 192). Oleh karena itu, Kota Semarang membentuk Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

Schelling dan Chris Topher dalam Rahmayanty (2012:101) menjelaskan bahwa pelanggan merupakan bagian yang utama dan penting, maka dari itu dibutuhkan dalam mengelola keluhan (*complaint*), dengan mengelola keluhan yang diberikan pelanggan berarti kami dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Dari data laporan tahun 2019, paling banyak adalah laporan mengenai pengaduan dibanding permintaan informasi dan aspirasi.

**Tabel 1. Rekapitulasi Laporan OPD Terkelola Bulan Januari – Agustus 2019**

No.	Bulan	Kategori Laporan Terkelola			Total Jumlah Laporan
		Pengaduan	Permintaan Informasi	Aspirasi	
1	Januari	416	20	35	471
2	Februari	89	10	4	103
3	Maret	175	12	1	188
4	April	272	14	3	289
5	Mei	217	3	3	223
6	Juni	276	3	4	283
7	Juli	440	20	5	465
8	Agustus	355	11	5	371
	<b>Total</b>	<b>2240</b>	<b>93</b>	<b>60</b>	<b>2393</b>

Sumber : Data Olahan P3M 2019, Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa masyarakat secara aktif melaporkan aduan dengan harapan akan dikordinasikan serta didisposisikan kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait untuk ditindaklanjuti. Dari aduan di P3M Kota Semarang ini paling banyak adalah yang berkaitan dengan Dinas Perhubungan Kota Semarang, yaitu persoalan transportasi seperti yang terlihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Tabel Rekapitulasi Laporan OPD Terkelola Bulan Januari-Agustus Tahun 2019**

No.	Bulan	OPD					Total Jumlah Laporan
		Dinas Perhubungan	Dinas Pekerjaan Umum	PDAM Tirta Moedal	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
1	Januari	101	88	34	71	40	334
2	Februari	20	20	6	20	5	71
3	Maret	41	29	13	12	8	103
4	April	57	95	13	51	1	217
5	Mei	50	43	32	41	8	174
6	Juni	58	33	36	32	10	169
7	Juli	100	71	60	57	27	315
8	Agustus	86	47	20	58	23	234
	<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>426</b>	<b>214</b>	<b>342</b>	<b>122</b>	<b>1617</b>

Sumber : Data Olahan P3M 2019 Diskominfo Kota Semarang

Masyarakat kota Semarang banyak yang mengeluhkan permasalahan seperti pengaduan ketertiban jalan, pengaduan fasilitas umum, pengaduan kebersihan lingkungan dan juga PDAM. Hal ini tentunya pemerintah harus tanggap dan memikirkan bagaimana solusi untuk membuat masyarakat merasa aman dan puas karena sudah mengadukan dan menyuarakan keluhannya. Kebanyakan masyarakat menginginkan pengaduan yang cepat, efektif dan langsung mendapatkan *feedback* dari pemerintah. Di era *millennial* saat ini teknologi informasi dan komunikasi termasuk internet sudah tidak asing lagi oleh masyarakat termasuk pemerintah Kota Semarang menerapkan *e-Government*. Manusia dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu segala kegiatan dalam melangsungkan, menempatkan maupun menyebarkan segala informasi. (Kaddir & Terra, 2013:2).

*E-Government* sudah dijalankan oleh negara-negara maju seperti Korea Selatan, Demak, Francis, Amerika Serikat, Swedia. Menurut Indrajit dalam Akadun (2009:131) *e-Government* adalah pemanfaatan internet yang berguna untuk melaksanakan urusan pemerintah serta berfungsi sebagai fasilitas masyarakat dalam mendapatkan informasi dan juga menyampaikan pendapat. Pemerintah Kota Semarang khususnya P3M Diskominfo menerapkan sistem *e-Government* yaitu dengan menyediakan berbagai *platform* atau media untuk masyarakat menyuarakan keluhannya, jadi masyarakat tidak perlu untuk datang langsung menyampaikan permasalahan kepada P3M. Media yang sudah disediakan oleh pemerintah yaitu *Instagram* @hendrarprihadi, @p3m, @semarangpemkot, *Twitter* @p3m, @hendrarprihadi, @pemkotsmg dan #LaporHendi, *Whatsapp*. *Website* yang disediakan oleh pemerintah yaitu di lapor.go.id. Dari semua platform media komunikasi, paling banyak yang digunakan adalah aduan melalui *Whatsapp* dan *Website* pada laman lapor.go.id.

**Tabel 3. Tabel Laporan Pengaduan Masuk Bulan Januari-Agustus Tahun 2019**

No.	Bulan	Sumber				Jumlah Data
		WhatsApp	Website	Twitter #LaporHendi	Instagram	
1	Januari	4	37	47	0	88
2	Februari	0	31	7	41	79
3	Maret	9	37	5	23	74
4	April	172	29	4	3	208
5	Mei	129	25	6	13	173
6	Juni	111	51	5	16	183
7	Juli	200	64	44	67	375
8	Agustus	127	59	68	42	296
<b>Total</b>		<b>752</b>	<b>333</b>	<b>186</b>	<b>205</b>	<b>1476</b>

**Sumber** : Data Olahan P3M 2019 Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan data dari tabel 3 terlihat bahwa *Whatsapp* paling banyak digunakan sebagai media pengaduan masyarakat. Data yang ada di tahun 2019 membuktikan bahwa masyarakat khususnya Kota Semarang lebih menyukai pengaduan melalui *Whatsapp*. Pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh masyarakat mulai dari masalah perbaikan jalan ataupun fasilitas umum sampai dengan masalah air yang menjadi problematika di Kota Semarang. Inilah yang menjadi tantangan pemerintah kota untuk sigap dalam menangani keluhan tersebut dengan berbagai strategi komunikasi sebagai *feedback* dari pemerintah.

Strategi komunikasi merupakan hal yang penting ketika akan melaksanakan sebuah kegiatan, karena tanpa strategi komunikasi, tujuan yang akan dicapai tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Cangara (2013:61) strategi komunikasi merupakan serangkaian gabungan dari semua jenis elemen komunikasi seperti komunikator, pesan, saluran (media), komunikan dan pengaruh (efek) yang di desain agar tujuan komunikasi

dapat tercapai dengan baik. Strategi komunikasi dapat berupa rencana yang dapat dilakukan dalam menjalankan perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi sendiri menjadi bagian dari kebijakan komunikasi. Keduanya saling berkaitan satu sama lain, karena kebijaksanaan komunikasi termasuk dalam perencanaan strategi jangka panjang yang harus dijabarkan ke dalam perencanaan operasional. Oleh karena itu, konsep strategi komunikasi disini termasuk dalam perencanaan komunikasi yang berorientasi mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini pemerintah dapat menerapkan strategi komunikasi yang tepat serta efektif yaitu strategi komunikasi melalui *e-Government* yang bertujuan agar penyampaian informasi menjadi lebih efektif dan efisien serta untuk menjangkau dan memfasilitasi masyarakat dalam mengemukakan pendapat pribadi atau juga untuk memberikan informasi bagi masyarakat.

**Tabel 4. Tabel Rekapitulasi Laporan OPD Terkelola Bulan Januari – Agustus Tahun 2019**

No	Bulan	Belum	Proses	Selesai	Selesai Bersyarat	Jumlah Aduan
1	Januari	63	162	255	-	481
2	Februari	38	63	2	-	103
3	Maret	32	43	113	-	384
4	April	73	84	128	4	289
5	Mei	71	81	67	4	223
6	Juni	98	92	92	1	283
7	Juli	74	131	211	24	440
8	Agustus	66	63	221	6	355
<b>Jumlah</b>		<b>515</b>	<b>719</b>	<b>1089</b>	<b>39</b>	<b>2558</b>

**Sumber :** Data Olahan P3M 2019 Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan data dari tabel 4 terlihat masih ada pengaduan yang belum di tindaklanjuti oleh pemerintah di tahun 2019 dengan jumlah yang belum diproses yaitu 515 dari 2558 aduan. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan perlunya sebuah upaya untuk memenuhi keperluan informasi masyarakat dengan menerapkan *e-Government* di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Tujuannya agar masyarakat dapat memahami dalam melaporkan pengaduannya sehingga dapat direspon dan diproses oleh pemerintah. Menurut Blau & Scott dalam Pramudia (2016:17), cara untuk mengkaji organisasi menggunakan suatu sistem. Teori sistem, model sistem politik menjadi dasar pemikiran dalam strategi komunikasi pelayanan publik yang mengaplikasikan sistem *e-Government*.

Teori sistem sosial menurut Katz dalam Pramudia (2016:21) merupakan tindakan komunikatif yang terjalin dengan orang lain secara verbal dan non verbal (bicara atau diam). Sedangkan menurut Prajarto (2013:3) sistem sosial merupakan pencakupan keseluruhan organisasi yang berhubungan dengan rumpun sosial dalam masyarakat. Komunikasi menjadi bagian dari pertukaran informasi dan transmisi makna adalah inti suatu sosial atau suatu organisasi. Bentuk-bentuk interaksi sosial seperti penggunaan pengaruh, kerja sama penularan sosial atau peniruan dan kepemimpinan yang dimasukkan dalam konsep organisasi. Pramudia (2016:17) menambahkan teori sistem sosial terfokus pada pengaturan, interaksi, pola komunikasi dan hubungan yang meningkatkan kesatuan atau keutuhan dan itu semua termasuk dalam konsep sistem. Blau & Scott dalam Pramudia (2016:19) menjelaskan ciri-ciri sistem yaitu salah satunya Keterbukaan. Organisasi berkaitan dengan sistem sosial karena dengan adanya organisasi memungkinkan untuk berinteraksi atau berhubungan dengan lingkungannya dan dapat mencapai energi dan informasi

Kemudian model sistem politik menurut Macridis, Roy, dan Brown (1996) menerangkan bagaimana permulaan *input* yang berupa *demand* atau *support* (tuntutan atau dukungan) yang berasal dari lingkungan sistem politik

berubah menjadi keluaran atau *output* berupa keputusan atau kebijaksanaan setelah melalui suatu proses perubahan. Kemudian dijelaskan bahwa *output* dapat menghasilkan suatu *input* baru berupa tuntutan atau dukungan terhadap sistem publik setelah melalui mekanisme umpan balik atau *feedback* dari lingkungannya.

Dari teori sistem sosial dan model sistem politik kemudian dirumuskan dalam strategi komunikasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan, Menurut Sezgin dan Telingun (2016:2153) Strategi komunikasi mempengaruhi publik dan dapat berbagi pesan yang teridentifikasi di tempat dan waktu terbaik dengan cara yang paling tepat dan di sinkronkan dengan publik dalam rangka memfasilitasi tujuan untuk strategis jangka panjang. Pengertian lain dari strategi komunikasi, menurut Gurcan dalam Sezgin dan Telingun (2016:2153), strategi komunikasi tidak hanya meliputi proses komunikasi yang bertujuan untuk mengirim pesan yang tepat kepada publik dan membantu menginformasikan publik tetapi juga merupakan proses aktif yang akan membentuk persepsi publik dengan cara yang positif dan sesuai dengan visi serta tujuan berbagi pesan yang ditentukan dengan publik. Strategi komunikasi dibagi menjadi empat tahap, yaitu *fact finding, planning, action and communication*, dan *evaluation* (Cutlip, Scott, Center, Allen, Broom, 2011).

Pemerintah Kota Semarang yang menerapkan e-Government dalam melayani publiknya belum sepenuhnya menanggapi aduan yang masuk secara online, yang kemudian penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana pemerintah sebagai suatu sistem sosial dengan model sistem politik dalam memberikan keterbukaan kepada publik dengan memberikan informasi yang efektif serta efisien. Masukan berupa saran ataupun pengaduan yang diberikan oleh masyarakat kemudian masuk dan diolah ke dalam sistem politik dari pemerintah. Setelah diproses dalam sistem politik diubah menjadi *output* yaitu keputusan dan jawaban dari pemerintah dan disitulah terdapat umpan balik dari pemerintah dan juga masyarakat. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui e-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.

## METODE PENELITIAN

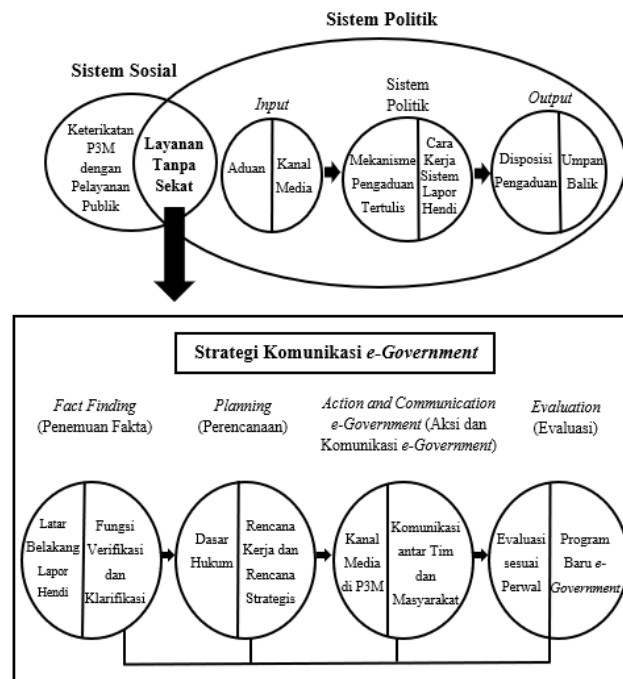
Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode kualitatif deksriptif serta menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Nawawi (1993:176), penelitian kualitatif adalah menemukan berbagai informasi yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah dari kehidupan objek baik secara teoritis maupun praktis.. Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma penelitian konstruktivisme. Menurut S. dan Roikan (2019), paradigma konstruktivisme melihat ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap tindakan sosial yang bermakna melalui pengamatan secara langsung terhadap pelaku sosial dalam latar belakang yang alamiah untuk memahami dan menerangkan bagaimana para pelaku sosial itu menciptakan dan memelihara dunia sosial mereka.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian studi kasus. Menurut Rahardjo (2017) mengatakan bahwa studi kasus merupakan suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara dalam mengenai suatu peristiwa dan aktivitas, dari individu, kelompok maupun instansi yang mempunyai tujuan untuk memperoleh ilmu yang mendalam terkait kejadian tersebut. Pada dasarnya dalam studi kasus, kasus yang spesifik akan diteliti, seringkali dengan tujuan untuk meneliti isu ataupun persoalan dengan menggunakan kasus tersebut untuk mengilustrasikan kompleksitas dari persoalan yang diteliti Creswell (2015:171). Oleh karena itu, peneliti menggunakan pendekatan metode studi kasus untuk mengungkap tentang penggunaan *Whatsapp* yang dipilih oleh kebanyakan masyarakat dalam menyuarakan pengaduan melalui e-Government di pemerintah Kota Semarang. Pemilihan pendekatan studi kasus ini didasari pada fakta berupa data yang menunjukkan bahwa *Whatsapp* unggul dalam hal pengaduan yang diajukan oleh masyarakat. Subjek penelitian yang dilakukan oleh

peneliti yaitu Bagian P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat) pemerintah Kota Semarang yaitu Kepala Bagian Sub. Bidang Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang, Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Kota Semarang dan Staf P3M pemerintah Kota Semarang. Obyek penelitian yang diteliti yaitu di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) pemerintah Kota Semarang. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu metode observasi atau pengamatan dan metode wawancara mendalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil temuan penulis mengenai strategi komunikasi pelayanan publik melalui *e-Government* di pusat pengelolaan pengaduan masyarakat (P3M) dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.** Strategi Komunikasi e-Government Pemerintah Kota Semarang

**Sumber :** Olah data peneliti

Berdasarkan gambar 1 terlihat adanya keterikatan antara sistem politik, sistem sosial dan strategi komunikasi *e-Government* dengan digambarkan melalui bentuk lingkaran yang terikat satu sama lain. Sistem politik di P3M terikat dengan sistem sosial dan irisan layanan tanpa sekat yang menghasilkan strategi komunikasi *e-Government*. Mulai dari sistem politik yang terikat dengan sistem sosial karena sistem sosial memusatkan pada fungsi sistem untuk menggabungkan bagian-bagian dari sistem tersebut yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Prajarto (2013), sistem politik mempunyai ciri khas dalam mewujudkan penyelenggaraan program pemerintah untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dan melalui sistem politik yang efektif dan efisien maka masyarakat akan secara baik dalam mencapai dan mewujudkan kehendak politik mereka. Sistem politik yang dikelola P3M yaitu sistem laporan hendid yang didalamnya terdapat *input*, sistem politik dan *output*. Berawal dari permasalahan masyarakat berdasarkan kategorisasi aduan masyarakat. Aduan yang diterima oleh P3M di tahun 2019 tiap tahun dan tiap bulan berbeda-beda, tetapi terdapat 5 OPD yang menjadi unggulan atau *trend* aduan dari masyarakat yaitu yang berhubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum (DPU),

satpol PP, PDAM, Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (Disperkim) dan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil. Kanal media yang ada di P3M unggul pada *sms* dan *whatsapp* karena *sms* memudahkan ekonomi kebawah untuk memberikan aduan ke nomer 1708 sedangkan untuk generasi *millenial* lebih sering menggunakan *whatsapp* alasannya secara umum dan lebih efektif melalui *whatsapp* serta tidak perlu mempunyai akun media sosial untuk menyuarakan aduan.

Selanjutnya sistem politik yang berkaitan dengan mekanisme pengaduan tertulis dan cara kerja sistem lapor hendi. Model sistem politik yang paling sederhana ini menerangkan bahwa *input* masuk dan di proses ke dalam sistem politik dan mengubah *input* menjadi keluaran atau *output*. Model ini menjelaskan bahwa *input* yang berupa dukungan atau tuntutan ini harus di proses ke dalam sistem politik yang akan mencapai keputusan dan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat. Sudut pandang dari model politik sederhana ini tertuju pada efektivitas dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Mekanisme pengaduan tertulis yang digunakan oleh P3M berawal dari pengadu yang ingin menyampaikan pengaduan ke P3M kemudian P3M mengelola pengaduan tersebut dan didisposisikan kepada OPD terkait dan OPD tersebut akan menjawab kepada pelapor dengan tembusan P3M. Sebelum aduan tersebut ditindaklanjuti pastinya dari tim P3M terlebih dulu menyaring aduan dari masyarakat. Kedua cara kerja sistem lapor hendi. Sistem politik yang digunakan oleh P3M dinamakan sistem lapor hendi. Cara kerja tersebut ada 2 macam sistem yaitu dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (S4PN) dan sistem yang dibangun oleh P3M. Sistem S4PN berkaitan dengan aduan melalui *web*, *sms* dan *twitter*, sedangkan sistem di lapor hendi aduan dari *whatsapp*, *telegram*, *instagram*. Semua masuk ke dalam sistem dan didisposisikan ke OPD terkait. Cara kerja di sistem lapor hendi yaitu berawal dari masyarakat yang mengadu melalui sosial media atau kanal media lainnya kemudian dikelola oleh P3M melalui sistem yang dinamakan sistem lapor hendi, selanjutnya dikelompokkan atau dikategorisasikan dinas terkait dan topik dari aduan, setelah itu disposisi ke dinas menggunakan sistem.

Bagian dari sistem politik yang terakhir yaitu *output* atau tindaklanjut dari pemerintah. Keluaran atau *output* dari pemerintah sesuai dengan gambar 1 berkaitan kebijakan disposisi pengaduan dan *feedback* dari pemerintah dan masyarakat. Kebijakan disposisi pengaduan kepada OPD terkait dapat dilakukan 1x24 jam melalui P3M. Masyarakat mengadu dapat 1x24 jam karena pengaduan tertulis masyarakat dapat langsung menuliskan aduan melalui kanal media yang sudah disediakan oleh pemerintah Kota Semarang. Tanggapan atau respon awal seperti ucapan terimakasih dan kalimat yang menunjukkan bahwa aduan akan ditindaklanjuti. Sesuai SOP dari peraturan walikota bahwa tanggapan atas laporan pengaduan yang dikirimkan kepada pelapor melalui sistem lapor pada 5 hari kerja sejak pengaduan didisposisikan kepada admin penghubung OPD tersebut. OPD dalam memberikan informasi perkembangan paling lambat 10 hari kerja sejak pengaduan masuk, sedangkan untuk penyelesaian aduan paling lambat di 30 hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

*Feedback* atau umpan balik dari masyarakat yaitu setiap laporan yang sudah ditindaklanjuti akan disampaikan kepada masyarakat atau pelapor, masyarakat mengetahui bahwa aduannya sudah ditindaklanjuti dengan kecepatan sekian dan adanya kuesioner dari masyarakat terkait puas atau tidak puas. Umpan balik dari pemerintah yaitu mempunyai program-program baru terkait dengan adanya pelaporan, dari P3M umpan balik berupa laporan tembusan selesai. Adanya aduan yang masuk merasa terbantu dan bisa dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik atau kebijakan berikutnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Nuriyanto (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dapat berbentuk pelayanan umum seperti barang publik dan jasa. Selain itu Hardiyansyah dalam Kamarudin, Jamaluddin dan Mustanir (2019:22) menyatakan pelayanan pada dasarnya adalah pemberian pelayanan dari satu pihak ke pihak

lainnya dan tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Gambar 1 juga menunjukkan bahwa adanya sistem sosial yang berkaitan dengan sistem politik. Keterikatan tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya sistem politik dari P3M akan membuat keterikatan antara pemerintah dan masyarakat dengan baik terkait dengan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai fungsi untuk melayani dan masyarakat yang memberikan aduan. Hubungannya terkait dengan pelayanan publik yaitu dari tata kelola pemerintahan yang ada di provinsi dan stabilitas keamanan nasional. Jika pemerintah dapat melayani dengan baik dan nyaman otomatis kestabilan keamanan dapat terjamin. Hebat dari kata *Health, Education, Building, Attitude, Trade*. Pelayanan publik di P3M termasuk dalam *attitude* terkait dengan tata kelola pemerintahan, birokrasi bersih, melayani, kondusifitas wilayah dan menjadikan ketentraman dan ketertiban masyarakat. Pramudia (2016:17) menjelaskan mengenai ciri – ciri sistem salah satunya keterbukaan dimana instansi merupakan sistem sosial yang memungkinkan instansi tersebut dapat berhubungan dengan lingkungan atau masyarakat serta dapat mencapai intensitas dan informasi. Hal ini selaras dengan pemerintah Kota Semarang yang mempunyai slogan “layanan tanpa sekat” berarti tidak ada sekat antara pemerintah dengan masyarakat, dengan adanya lapor hendi masyarakat dapat mengkritik dan memberikan saran tanpa ada batas dan tanpa ada penyekat.

Setelah keterikatan antara sistem politik dan sistem sosial, dari gambar 1 menjelaskan bahwa keduanya terikat dalam satu lingkaran menghasilkan strategi komunikasi *e-Government*. Hadirnya sistem politik di P3M mempengaruhi sistem sosial yang berarti keterikatan antara pelayanan publik P3M dengan masyarakat, dengan adanya sistem politik tersebut masyarakat dapat memberikan aduan dengan layanan tanpa sekat. Demi terwujudnya layanan yang baik untuk masyarakat, P3M menggunakan strategi komunikasi *e-Government*. Tahapan strategi komunikasi menurut Cutlip, Scott, Center, Allen, Broom (2011) yaitu dari *fact finding* (penemuan fakta), *planning* (perencanaan), *action and communication e-Government* (aksi dan komunikasi *e-Government*) dan *evaluation* (evaluasi) sejalan dengan strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah Kota Semarang. Strategi komunikasi sebenarnya berfungsi sebagai “*decoder*” yang dapat memecahkan proses komunikasi yang kompleks, bukan reaktif tetapi pemahaman proaktif yang bertujuan untuk memecahkan masalah. (Gurcan dalam Sezgin dan Telingun, 2016:2153). Berikut penjabaran dari tahapan strategi komunikasi yang sudah dikategorisasikan:

#### 1. *Fact Finding* (Penemuan Fakta)

Penemuan fakta di kategorisasikan dengan latar belakang lapor hendi, fungsi verifikasi dan klarifikasi. Latar belakang dari dibentuknya lapor hendi atau *e-Government* yaitu karena kemauan atau minat masyarakat untuk mengadu tidak terlalu tinggi dan cenderung kurang kemudian akses pengaduan ke pemerintah Kota Semarang dianggap masih sulit, pengaduan juga belum optimal. Oleh karena itu dibentuklah terobosan baru untuk menghilangkan persepsi negatif dengan dibentuknya tim pusat pengelolaan pengaduan masyarakat (P3M) dan membuka kran akses pengaduan melalui berbagai cara dan pemusatan seluruh bentuk pengaduan akan masuk ke sarana lapor hendi. Pengaduan dapat diakses publik dan mengikuti program dari lapor.go.id yang disinergikan dengan lapor hendi.

Penemuan fakta dari P3M menggunakan fungsi verifikasi dan fungsi klarifikasi maksudnya adalah setiap aduan tidak langsung atau aduan tertulis yang akan dikirimkan ke OPD pasti di *filter* atau disaring terlebih dahulu fakta yang jelas. Terdapat 3 syarat agar aduan dapat diproses yaitu nama pelapor, alamat pelapor



dan nomor yang bisa dihubungi. Jika tidak terdapat 3 syarat tersebut maka aduan tidak dapat di proses atau ditindaklanjuti.

## 2. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan yang dilakukan tim P3M yaitu berkaitan dengan dasar hukum yang berlaku serta perencanaan kerja dan rencana strategis. Kekuatan di P3M mempunyai payung hukum dalam merencanakan kegiatan pelayanan publik, berdasarkan peraturan walikota, mempunyai tenaga yang sesuai dengan kompetensi, mempunyai kelembagaan, mempunyai sumber daya manusia yang mumpuni dan ada anggaran APBD untuk sarana dan prasarana monitoring dan evaluasi (monev) serta sosialisasi.

Perencanaan dari P3M disusun dan direncanakan setiap setahun dan 5 tahun. Terdapat rencana kerja dan rencana strategis. Rencana kerja disusun setiap tahun seperti perencanaan terkait sosialisasi, monev, *focus group discussion* (FGD), rapat terkait penyelesaian fasilitasi pengaduan, sedangkan rencana strategis direncanakan setiap 5 tahun terkait dengan pengaduan dan proses pengaduan.

## 3. *Action and Communication e-Government* (Aksi dan Komunikasi e-Government)

Aksi dan komunikasi yang dilakukan P3M dikategorisasikan dengan 2 hal yaitu aksi untuk menggerakkan semua kanal media dan komunikasi yang dilakukan antar tim dan masyarakat. Strategi komunikasi menggunakan semua kanal, semua media digunakan maupun yang tersedia di SP4N dan di sistem lapor hendi. Kanal media tersebut di *instagram* @hendrarpriyadi, @p3m dan @semarangpemkot, *twitter* di @p3m, @hendrarpriyadi, @pemkotsmg dan #laporhendi. Kemudian *whatsapp* di 08121500512, *telegram* pemerintah kota semarang, *web* di www.lapor.go.id dan terakhir *sms* di 1708.

Komunikasi yang dilakukan P3M yaitu komunikasi antar tim dan masyarakat. Komunikasi dengan admin di *whatsapp group*, kemudian mengadakan monev yang dilakukan 3 bulan sekali dan setiap satu bulan sekali diadakan monev bulanan langsung dengan pak walikota kepada OPD. Komunikasi antar masyarakat disosialisasikan melalui baliho, media sosial, serta sosialisasi antar kecamatan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang dimana aduan dapat disampaikan.

## 4. *Evaluation* (Evaluasi)

Evaluasi yang dilakukan P3M sesuai dengan peraturan walikota 3 bulan sekali untuk admin OPD dan 1 bulan sekali untuk kepala OPD dan admin P3M yang di pimpin langsung oleh pak Walikota Semarang. Evaluasi lainnya yaitu aduan yang belum dan sedang diproses, aduan yang belum di tindaklanjuti di evaluasi apakah terdapat kendala pada OPD, apa masalahnya dari admin yang kurang sigap atau masalah anggaran dari OPD. Evaluasi terkait jalan yang tidak dapat dianggarkan perbaikan di tahun ini berarti harus dianggarkan di tahun berikutnya. Aduan dengan status proses juga di evaluasi sudah sejauh mana proses dalam pengerjaan dan penyelesaian aduan.

Evaluasi dari tim P3M juga dari adanya atau diadakannya *e-Government* karena dengan adanya pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat menjadi bahan dasar kebijakan walikota untuk kedepannya. P3M dapat mengetahui bagaimana pelayanan publik yang ada di Kota Semarang, apa yang seharusnya dibenahi, apa yang sudah tercapai dan itu semua berawal dari pengaduan. Oleh karena itu *e-Government* memudahkan sekali sebagai bahan masukan dan dasar kebijakan pelayanan publik untuk walikota. Terkait adanya program-program baru yang sudah ada berawal dari banyaknya pengaduan. Contoh program yang sudah ada yaitu aduan terkait jukir liar. Masyarakat banyak yang mengeluhkan dan memberikan aduan terkait jukir nakal, dari banyaknya pengaduan yang masuk tersebut maka pemerintah

Kota Semarang mempunyai kebijakan dalam memperbaiki dan dibentuklah *e-parking* yang sangat meminimalisir juki-juki nakal

Mulai dari perencanaan hingga evaluasi dalam strategi komunikasi adalah cara pemerintah Kota Semarang untuk menerapkan e-Government dengan memaksimalkan teknologi informasi sebagai media komunikasinya. Prinsip e-Government ini sejalan dengan pemikiran Field, Muller, Lau, Gadriot-Renard, dan Vergez (2003:23), yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk pemerintahan yang lebih baik. Hadirnya *e-Government* membantu pemerintah dalam melaksanakan tujuannya yaitu mensejahterakan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta efektif. *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi oleh pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance* (Hasfi, 2018:3). Penggunaan *e-Government* memang melibatkan masyarakat tetapi kesadaran informasi dan bagaimana menggunakannya sangat tergantung pada kesadaran masyarakat itu sendiri, karena fokus pada interaksi antara pemerintah dan publik, pemerintah melihat *e-Government* sebagai metode utama mereka untuk melibatkan publik (Garcia, 2013). Maka dari itu, *E-Government* oleh Pemerintah Kota Semarang menjanjikan pengembangan layanan pemerintah yang berkualitas dan sistem pengiriman yang efisien dan efektif

## SIMPULAN

Pusat Pengelolaan Pengaduan (P3M) Kota Semarang memberikan pelayanan publik berupa aduan melalui *e-Government* yaitu kanal media yang sudah disediakan oleh pemerintah Kota Semarang melalui *instagram*, *twitter*, *whatsapp*, *telegram*, *web*, dan *sms* yang di dalamnya dikelola oleh sistem politik yaitu sistem lapor hendi berupa *input*, sistem politik dan *output*. Model sistem politik di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) berawal dari *Input* (Tuntutan) yang berupa aduan melalui kanal media yang disediakan oleh pemerintah Kota Semarang. Selanjutnya sistem politik, P3M mempunyai 2 sistem politik yaitu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (S4PN) dan sistem yang dibentuk sendiri oleh P3M disebut sistem lapor hendi. Mekanisme yang digunakan dalam pengaduan di P3M melalui kanal media dinamakan mekanisme pengaduan tertulis. Terakhir *Output* (Keputusan/Kebijaksanaan), keputusan dari P3M sesuai dengan kebijakan disposisi pengaduan yang dapat dilakukan 1x24 jam dan adanya *feedback* dari masyarakat serta umpan balik dari pemerintah yang dapat dijadikan bahan evaluasi. Adanya lapor hendi atau aduan dari masyarakat memberikan keterikatan antara P3M dengan pelayanan publik dan juga keterikatan pemerintah dengan masyarakat. Keterikatan tersebut selaras dengan slogan dari pemerintah Kota Semarang yaitu "layanan tanpa sekat" yang berarti tidak ada batasan dan tidak ada sekat antara pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat dapat secara bebas memberikan aduan, aspirasi, kirtik dan saran kepada pemerintah. Hadirnya layanan tanpa sekat yang diberikan oleh pemerintah Kota Semarang dapat diidentifikasi dari stategi komunikasi *e-Government* yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).

Layanan tanpa sekat dari pemerintah tersebut menghasilkan tahapan strategi komunikasi *e-Government* yang berawalan dari *fact finding* (penemuan fakta). Penemuan fakta di P3M berawal dari dibentuknya lapor hendi atau *e-Government* serta terdapat fungsi verifikasi dan klarifikasi dari P3M untuk menyaring aduan yang akan dikirimkan ke OPD untuk ditindaklanjuti. Kedua *planning* (perencanaan). P3M mempunyai perencanaan berdasarkan dari dasar hukum yaitu peraturan walikota dan mempunyai perencanaan seperti perencanaan rencana kerja dan rencana strategis. Tahapan ketiga yaitu *action and communication e-Government* (aksi dan komunikasi *e-Government*). Aksi yang dilakukan P3M seperti menggerakkan semua kanal media yang disediakan

dari S4PN dan sistem lapor hendi. Komunikasi yang dilakukan P3M melalui antar tim dengan monev dan komunikasi dengan masyarakat dengan diadakannya sosialisasi. Tahap terakhir yaitu *evaluation* (evaluasi). Evaluasi yang dilakukan P3M sesuai dengan peraturan walikota. Evaluasi untuk program baru Semarang hebat juga berasal dari banyaknya aduan masyarakat melalui kanal media atau *e-Government* yang sudah disediakan oleh pemerintah Kota Semarang. Aduan tersebut dijadikan bahan evaluasi oleh pemerintah Kota Semarang untuk dijadikan bahan dasar kebijakan walikota selanjutnya.

Peneliti menyarankan kepada penelitian berikutnya, terkait teori sistem sosial dapat diterapkan dalam penelitian strategi komunikasi melalui *e-Government* di wilayah pemerintahan lainnya. Saran lain untuk pembaharuan penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat menganalisa dari sudut pandang masyarakat dalam menyampaikan aduan atau keluhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Blau, P. M., & Scott, W. R. (1962). *Formal Organizations: A Comparative Approach*. San Francisco: Chandler Publishing Co.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (Edisi ke 3). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M. Center, Allen H. Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations edisi 9* (9th ed.). Jakarta: Kencana.
- Field, T., Muller, E., Lau, E., Gadriot-Renard, H. and Vergez, C. (2003). *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report "The E-Government Imperative."*
- Gil Garcia, J. R. (2013). *E-government Success Around the World : Cases, Empirical Studies, and Practical Recommendations*.
- Gurcan, M. (2011). *Strategic Communication Model and Applicability to The Field of Security*. (15).
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Hasfi, R. I. (2018). *Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Sosialisasi Program E-government untuk Mewujudkan Boyolali Smart City*.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi.
- Kaddir, A., & Terra, C. T. (2013). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta.
- Kamarudin, S., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas dalam Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Katz, D. dan R. L. K. (1996). *The Social Psychology of Organizations*. New York: John Wiley & Sons.
- Macridis, Roy C. dan Brown, B. E. (1996). *Perbandingan Politik*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, H. (1993). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*
- Prajarto, N. (2013). *Sistem Sosial, Sistem Politik, dan Sistem Komunikasi*.
- Pramudia, J. R. (2016). *Teori-Teori Organisasi & Komunikasi Organisasi*. <https://doi.org/10.1089/thy.2015.0422>
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. Malang.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- S., A., & Roikan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik* (Edisi Pert). Jakarta Timur: Prenadamedia Group.
- Sezgin, M., & Telingun, K. (2016). *Strategic Communication and Advertising*. 9(43), 2151–2158.
- Sulastrri, R. T., & Indrayani, H. (2019). Analisis Isi Berita Kegiatan Corporate Social Responsibility PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Y serta Hubungannya dengan Citra Perusahaan. *Jurnal Audience : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 190–215. Retrieved from <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/audience/article/view/2713/1612>