

Strategi Komunikasi Dinas Kominfo Tanjung Jabung Barat dalam Implementasi SP4N-Lapor

M. Rizqi Valdi Nusandika*¹, Nazhifa Alfaini²

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nurdin Hamzah, rizqyvaldi@gmail.com

²Program Studi Ilmu Komunikasi, UIN Sultan Thaha Saifuddin, nazhifa0001@gmail.com

Submitted March 3, 2025; Revised March 19, 2025; Published; April 1, 2025

Abstrak

Masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya penerapan SP4N-LAPOR! di kalangan masyarakat Tanjung Jabung Barat. Banyak keluhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat, namun mereka masih belum mengenal SP4N-LAPOR! baik dari segi konsep maupun keberadaan aplikasi/website-nya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi rencana komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo dalam penerapan SP4N-LAPOR! di wilayah Tanjung Jabung Barat serta kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi, yang mencakup beberapa pendekatan, yaitu pendekatan sistem, pendekatan teknologi, dan pendekatan evaluasi. Pendekatan sistem terdiri dari tiga bagian, yaitu perancangan, analisis sistem, dan teknik kreativitas. Pendekatan teknologi mencakup aplikasi, media sosial, dan media cetak sebagai sarana komunikasi. Pendekatan evaluasi terdiri dari empat aspek, yaitu kebijakan, perancangan sistem, implementasi dan pemeliharaan sistem, serta penilaian dampak. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, meliputi Diskominfo Fahrzimawati, Kepala Dinas Informasi dan Opini Publik Rudianto, Staf Tata Usaha, serta warga Tanjung Jabung Barat, yaitu William Ridho dan Alfarezi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan Diskominfo dalam implementasi SP4N-LAPOR! dilakukan melalui media sosial dan media cetak. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam penerapan SP4N-LAPOR! di masyarakat, di antaranya rendahnya tingkat kesadaran, kurangnya sosialisasi, serta minimnya partisipasi aktif masyarakat Tanjung Jabung Barat.

Kata kunci: Strategi Komunikasi; Diskominfo; SP4N-Lapor

Communication Strategy of The Tanjung Jabung Barat Community Service in Implementation SP4N-LAPOR

Abstract

The issue in this research is the low adoption of SP4N-LAPOR! among the people of Tanjung Jabung Barat. Many complaints and problems are experienced by the community, yet they are still unfamiliar with SP4N-LAPOR! both in terms of concept and the existence of its application/website. The purpose of this study is to identify the communication plan implemented by Diskominfo in the adoption of SP4N-LAPOR! in Tanjung Jabung Barat, as well as the challenges encountered in the process. This study employs communication strategy theory, which includes several approaches, namely the system approach, the technology approach, and the evaluation approach. The system approach consists of three parts: design, system analysis, and creativity techniques. The technology approach includes applications, social media, and print media as communication tools. The evaluation approach consists of four aspects: policy, system design, implementation and system maintenance, and impact assessment. The participants in this study were selected using purposive sampling techniques, including Fahrzimawati, Diskominfo Head of Public Information and Opinion Rudianto, Administrative Staff, and residents of Tanjung Jabung Barat, namely William Ridho and Alfarezi. The research findings indicate that the communication strategy implemented by Diskominfo in the implementation of SP4N-LAPOR! is carried out through social media and print media. However, several obstacles hinder the adoption of SP4N-LAPOR! in the community, including low awareness levels, lack of socialization, and minimal active participation from the people of Tanjung Jabung Barat.

Keywords: Communications Strategy; Diskominfo; SP4N-Lapor

 This journal follows the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license standard <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Pendahuluan

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin hak masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta pengaduan, pemerintah Indonesia telah mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui platform Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima dapat ditangani secara efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip "*no wrong door policy*", yang menjamin bahwa pengaduan dari mana pun dan jenis apa pun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya (Kominfo, 2024).

Pemerintah dan berbagai pihak terkait dapat memberikan dukungan dalam penggunaan teknologi dan akses internet yang bagus bagi masyarakat, sehingga masyarakat bisa lebih mudah memanfaatkan teknologi yang ada untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi SP4N_Lapor! perlu diberikan pemahaman dan penjelasan yang cukup tentang manfaat dan kegunaannya, sehingga masyarakat bisa lebih mudah memanfaatkan teknologi yang ada untuk meningkatkan kualitas hidup mereka dan membangun lingkungan yang lebih baik (Septian & Muzakir, 2021). Saat ini, aplikasi SP4N_Lapor telah tersedia di berbagai platform, seperti website resmi, aplikasi mobile. Masyarakat dapat dengan mudah mengunduh aplikasi ini melalui *Google Play Store* atau *App Store*, atau langsung mengunjungi website resminya.

Kabupaten Tanjung Jabung Barat, sebagai salah satu daerah di Indonesia, turut serta dalam mengimplementasikan SP4N-LAPOR! guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tanjung Jabung Barat memegang peran krusial dalam sosialisasi dan implementasi sistem ini. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah penetapan Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2024 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui penanganan pengaduan masyarakat yang efektif (Kemenkeu, 2023).

Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki peran strategis dalam mensosialisasikan dan mengelola SP4N-LAPOR!. Diperlukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat, menempatkan sumber daya manusia yang kompeten serta mengadakan rapat evaluasi sebagai bentuk pengawasan pengelolaan SP4N-LAPOR! (Anjarwati, 2022). Beberapa langkah yang telah diambil antara lain melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media, termasuk media sosial, website resmi, dan kegiatan tatap muka. Tujuannya adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan platform ini (Kominfo, 2024). Selain itu, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat juga menyediakan fasilitas pendukung seperti pusat layanan informasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang berlokasi strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat Dinas, yaitu di JL. Jendral Sudirman, Kelurahan Sriwijaya, Kecamatan Tungkal Ilir.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat juga memberikan pelatihan kepada aparatur pemerintah daerah terkait penggunaan SP4N-LAPOR!. Pelatihan ini bertujuan agar setiap pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Meski berbagai upaya telah dilakukan,

terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Tantangan utama adalah tingkat partisipasi masyarakat yang masih rendah karena kurangnya pemahaman tentang sistem ini. Selain itu, keterbatasan akses teknologi juga menjadi hambatan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan belum terbiasa menggunakan layanan berbasis internet.

Respons dan tindak lanjut pengaduan juga masih menjadi tantangan tersendiri. Diperlukan koordinasi yang lebih baik antara instansi terkait agar setiap pengaduan dapat segera ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat sasaran. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat menerapkan beberapa strategi komunikasi. Salah satunya adalah meningkatkan sosialisasi melalui berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial, radio lokal, dan kegiatan komunitas, agar informasi mengenai SP4N-LAPOR! dapat lebih tersebar luas. Strategi Komunikasi' mengerucut pada pentingnya pemilihan dan penyesuaian saluran, isi pesan, dengan kondisi khalayak sasaran maupun dengan kemampuan sumber daya yang ada (Cangara, 2013).

Selain itu, pengembangan konten edukatif yang mudah dipahami seperti infografis, video tutorial, dan panduan penggunaan SP4N-LAPOR! juga dilakukan guna meningkatkan pemahaman masyarakat. Kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan organisasi lokal juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat juga menyediakan layanan alternatif bagi masyarakat yang tidak memiliki akses internet, seperti pengaduan melalui SMS, telepon, atau kotak pengaduan di kantor-kantor pemerintah daerah. Pemanfaatan media dalam penyebaran informasi, pembuatan forum *e-Government*, bimtek dan pelatihan serta penggunaan lembaga public dapat mendukung strategi Diskominfo dalam pemberdayaan masyarakat (Untara, 2022).

Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya evaluasi ini, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi masalah yang sering terjadi dalam pelayanan publik dan melakukan perbaikan yang lebih spesifik dan tepat sasaran. evaluasi menunjukkan bahwa terdapat banyak pengaduan dari masyarakat melalui saluran media atau *e-Government* dan menjadi bahan untuk strategi kebijakan pemerintah selanjutnya (Fazarusda & Heni Indrayani, 2020).

Implementasi SP4N-LAPOR! memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat dan pemerintah daerah. Salah satu manfaat utama adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya platform pengaduan yang transparan, masyarakat dapat memantau proses penanganan pengaduan mereka sehingga meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah. Pemanfaatan teknologi dalam mengelola keluhan masyarakat memberikan dampak positif dengan adanya aduan dan laporan yang masuk (Nuryanti & Nahdiana, 2025). Selain itu, pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat menjadi masukan berharga bagi pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga menjadi dampak positif dari implementasi SP4N-LAPOR!. Ketika masyarakat merasa bahwa pengaduan mereka didengar dan ditindaklanjuti dengan baik, kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Hal ini juga mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pembangunan daerah. Dengan demikian, penerapan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif di Kabupaten Tanjung Jabung Barat

bukan hanya membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat, tetapi juga berkontribusi dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.

Strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2011). Rencana komunikasi yang digunakan untuk melaksanakan SP4N-LAPOR! di Tanjung Jabung Barat sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat, mendorong partisipasi, dan menumbuhkan kepercayaan terhadap sistem politik. Middleton menyebutkan lima pendekatan dalam perencanaan agar komunikasi dapat berjalan efektif: 1) pendekatan proses; 2) pendekatan sistem; 3) pendekatan teknologi; 4) pendekatan ekonomi dan 5) evaluasi (Middleton, 1980).

Teknik komunikasi yang efektif juga dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan SP4N-LAPOR! (Rossa & Alfikri, 2023). Penilaian secara luas terhadap efektivitas komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi efektif apabila stimulus yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber berkaitan erat dengan stimulus yang diterima dan dipahami oleh penerimanya (Mulyana, 2000).

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih belum menerapkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional secara optimal. Partisipasi aktif masyarakat Tanjung Jabung Barat sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menyelesaikan berbagai permasalahan atau kendala yang mereka hadapi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam fenomena yang diteliti melalui data kualitatif yang dianalisis dan diuraikan secara deskriptif (Bungin, 2006). Kabupaten Tanjung Jabung Barat ditetapkan sebagai lokasi penelitian, dengan pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari April 2023 hingga Juli 2023.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari informasi mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi indikator keberhasilan pelayanan informasi serta berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti dokumen resmi, hasil studi kepustakaan, buku referensi, serta publikasi nasional dan internasional yang relevan.

Data penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan interaksi. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, meliputi Diskominfo Fahrzimawati, Kepala Dinas Informasi dan Opini Publik Rudianto, Staf Tata Usaha, serta warga Tanjung Jabung Barat, yaitu William Ridho dan Alfarezi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Huberman, 1992). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif (Herdiansah, 2010) mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta tantangan yang dihadapi dalam praktiknya.

Hasil dan Pembahasan

Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat menawarkan layanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam menangani permasalahan di lingkungan Tanjung Jabung Barat melalui Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Layanan Aspirasi Online (SP4N-LAPOR!). Layanan ini berfungsi sebagai perantara dalam menyampaikan kekhawatiran masyarakat kepada instansi terkait, tanpa secara langsung menangani keluhan atau permasalahan yang dilaporkan. Masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui website www.lapor.go.id dan aplikasi SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! diciptakan untuk menerapkan kebijakan "tidak ada pintu yang salah", yang memastikan bahwa pengaduan dalam bentuk apa pun, dari mana pun, akan diteruskan kepada penyedia layanan publik yang berwenang. Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, SP4N-LAPOR! menjadi instrumen utama dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan sistem ini, pengawasan dan pelaporan kinerja pemerintah menjadi lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Implementasi kebijakan tidak hanya sekadar menerapkan peraturan, tetapi juga mencakup bagaimana kebijakan dipahami, dijalankan, dan diterima oleh para pelaksana serta masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Tanpa strategi yang tepat, sumber daya organisasi akan tidak teratur dalam pengkonsumsian, sehingga akan berakibat pada kegagalan organisasi. Strategi komunikasi adalah kebijakan strategis yang diikuti dengan kebijakan taktis dan teknis tentang bagaimana mengkomunikasikan sebuah pesan. Adapun beberapa pendekatan yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam implementasi kebijakannya adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan proses

Middleton *me-review* empat teori relevan dalam merencanakan komunikasi, yaitu teori pembangunan, teori sosiologi, teori komunikasi dan teori organisasi (Middleton, 1980). Dalam penelitian ini menekankan pada teori Komunikasi dan teori organisasi (Arni, 2004). Teori komunikasi memastikan rencana komunikasi yang digunakan untuk melaksanakan SP4N-LAPOR! di Tanjung Jabung Barat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat, mendorong partisipasi, dan menumbuhkan kepercayaan terhadap sistem politik. Dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat berlangsungnya fungsi komunikasi yaitu dengan memastikan komunikasi mengerti pesan yang diterima (Arifin, 1994). Apabila dapat dimengerti selanjutnya si penerima harus dibina dan pada akhirnya kegiatan memotivasi komunikasi.

Pesan yang disampaikan kepada Masyarakat mengenai SP4N-LAPOR! dengan menggunakan Bahasa sesuai demografi daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sehingga pesan mudah untuk dipahami. Pembinaan dilakukan dengan proses sosialisasi yang dilakukan secara *continue* agar pemahaman mempunyai tujuan atau efek yang diinginkan. Kegiatan motivasi dilakukan untuk mengingatkan kembali masyarakat sesuai dengan tujuan sosialisasinya program SP4N-LAPOR!.

Teori organisasi juga berperan dalam proses sosialisasi SP4N-LAPOR! dengan memastikan sumber daya manusia yang kompeten serta mengadakan rapat evaluasi sebagai

bentuk pengawasan pengelolaan SP4N-LAPOR!. Dalam teori organisasi pada pendekatan proses, termasuk juga didalamnya irisan tentang pendekatan sistem (Nesthy, 2022).

2. Pendekatan sistem

Secara umum pendekatan sistem, ada penekanan pada bagaimana membangun sistem baru di dalam organisasi dalam melaksanakan fungsi komunikasi (Barzam, 2018). Pendekatan sistem dalam komunikasi organisasi menekankan bahwa organisasi terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi dan bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Menurut teori sistem, organisasi adalah sistem sosial terbuka yang harus berinteraksi dengan lingkungannya agar dapat bertahan dan berkembang (Barzam, 2018; Nurasa, 2013). Pendekatan sistem ini bertujuan untuk mengelola kompleksitas pengaduan pelayanan publik dengan membangun model dan simulasi berdasarkan masalah serta konteks sosialnya. Sebelum adanya SP4N-LAPOR! proses pengaduan lebih banyak dilakukan secara tatap muka, yang sering kali dianggap rumit dan tidak efisien. Pendekatan ini juga bertujuan untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih transparan, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal. Dengan pendekatan sistem, pengelolaan pengaduan menjadi lebih terstruktur melalui tahapan perancangan, analisis sistem, serta penerapan teknik dan kreativitas untuk memastikan respons yang lebih cepat dan akurat.

Dalam implementasi pendekatan sistem ini, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat memastikan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi prioritas utama. Informasi mengenai perkembangan penanganan laporan secara berkala disampaikan kepada masyarakat guna meningkatkan kepercayaan serta pemahaman mereka terhadap proses pengaduan (Febriansyah dkk, 2023). Selain itu, upaya pemantauan secara kontinu dilakukan untuk mengevaluasi kinerja instansi terkait dalam menangani laporan Masyarakat. Pendekatan sistem dapat diterapkan dengan memastikan bahwa semua elemen yang terlibat dalam sosialisasi SP4N LAPOR!, seperti sumber daya manusia (Petugas Dinas Koninfo Tanjung Jabung Barat), teknologi, dan prosedur kerja (strategi yang diterapkan), berfungsi secara sinergis. Berdasarkan pengamatan di lapangan, koordinasi antara berbagai unit kerja dalam Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat perlu untuk ditingkatkan lagi untuk memastikan pesan yang disampaikan kepada masyarakat konsisten dan efektif. Kesiapan sumber daya manusia yang menguasai teknologi dan mampu menerapkan strategi di lapangan menjadi permasalahan penting dan diharapkan dapat dievaluasi setiap tahunnya. Hal ini dapat terlihat pada minimnya masyarakat Tanjung Jabung Barat yang menggunakan aplikasi secara mandiri dan membutuhkan bantuan dalam pengaplikasiannya.

3. Pendekatan teknologi

Bernard Webster menekankan pada telekomunikasi dan penyiaran, elemen teknis dasar teknologi komunikasi dan memberikan ulasan tren dalam pengembangan teknologi, termasuk komputer (Middleton, 1980). Beberapa langkah yang telah diambil antara lain melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media, termasuk media sosial, website resmi, dan kegiatan tatap muka. Tujuannya adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan platform SP4N LAPOR!.

Pendekatan teknologi dalam implementasi SP4N LAPOR! menitikberatkan pada bagaimana teknologi digunakan untuk mendukung efektivitas sistem pengaduan masyarakat,

meningkatkan efisiensi proses, serta memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara inklusif. Teknologi yang digunakan mencakup aplikasi/website, media sosial, dan media cetak. Dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan dan menyampaikan informasi tentang SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah menjalankan sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi. Teknologi ini memungkinkan laporan masyarakat untuk diproses dengan lebih cepat dan efisien, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik (Khatami, 2022).

Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi mempercepat penyebaran informasi terkait sistem SP4N-LAPOR! memungkinkan interaksi yang lebih dinamis antara masyarakat dan pemerintah. Media cetak juga digunakan sebagai strategi tambahan untuk menjangkau masyarakat yang belum akrab dengan teknologi digital (Rosenberg, 1997). Dengan adanya kombinasi berbagai platform teknologi ini, diharapkan layanan SP4N-LAPOR! dapat lebih mudah diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Akan tetapi juga terdapat temuan di lapangan, bahwa sebagian kecil masyarakat Tanjung Jabung Barat yang menemukan kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini berkaitan dengan akses internet ataupun juga minim pengetahuan akan media online, sehingga informasi yang didapat tidak maksimal dan terkadang sulit diakses. Masyarakat menemukan bahwa sistemnya terlalu rumit atau tidak sesuai dengan kebiasaan masyarakat, sehingga penggunaannya terhambat. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pengguna. Kedepannya diharapkan hal tersebut tidak lagi menjadi kendala dalam implementasi kebijakan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

4. Pendekatan ekonomi

Wells dan Steven Klees mengeksplorasi dua aspek pendekatan ekonomi. Dimana konsep ekonomi bisa bermanfaat untuk komunikasi para pengambil keputusan menjadi fokus 'Analisis Ekonomi dan Komunikasi Pengambilan Keputusan'. Kemudian diterapkan pada pengambilan keputusan komunikasi dalam tiga hal: konteks komunikasi sebagai barang ekonomi; komunikasi sebagai industri; dan peran komunikasi dalam pembangunan nasional.

5. Evaluasi

Evaluasi didefinisikan sebagai latihan wawasan dan penilaian yang tepat untuk menilai efektivitas program (Rika, 2023). Ini adalah proses yang terus berlanjut, terkait erat dengan semua tahap perencanaan, dengan tujuan utama penguatan pengambilan keputusan. Evaluasi adalah proses penting dalam implementasi SP4N LAPOR! untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan efektif, memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, serta dapat diperbaiki secara berkelanjutan. Evaluasi ini mencakup kebijakan, perancangan sistem, implementasi, pemeliharaan sistem, serta penilaian dampak. Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap laporan yang masuk, termasuk analisis jumlah pengaduan, jenis pengaduan yang paling umum, serta penyebab utama dari setiap laporan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam sistem pengaduan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Evaluasi dilakukan dengan cara mengukur efektivitas sistem dalam menangani pengaduan secara cepat dan tepat, mengidentifikasi pola permasalahan yang sering muncul, serta mengembangkan strategi perbaikan berdasarkan data yang diperoleh. Selain itu, umpan

balik dari masyarakat yang menggunakan SP4N-LAPOR! juga menjadi bagian penting dalam proses evaluasi untuk memastikan sistem ini terus berkembang sesuai dengan kebutuhan publik. Dengan pendekatan evaluasi ini, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat melakukan perbaikan yang lebih terstruktur, berbasis data, dan berkelanjutan dalam implementasi SP4N LAPOR! sehingga sistem ini benar-benar bermanfaat bagi masyarakat dan meningkatkan transparansi pemerintahan.

Hambatan dalam Implementasi SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! merupakan platform yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan publik. Meskipun sistem ini menawarkan kemudahan akses dan transparansi, terdapat beberapa hambatan dalam implementasinya yang menghambat optimalisasi pemanfaatan platform ini oleh masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat. sebagai berikut:

a. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat SP4N_Lapor menjadi tantangan utama. Banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana sistem ini dapat membantu menyelesaikan permasalahan mereka.

b. Keterbatasan Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi menyebabkan minimnya pemahaman masyarakat terhadap cara penggunaan dan manfaat platform ini. Akibatnya, partisipasi dalam pengaduan online masih rendah.

c. Kurangnya Pemahaman Teknis

Sebagian masyarakat mungkin belum memahami secara praktis cara menggunakan platform ini, sehingga menghambat efektivitas sistem pengaduan online.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, Dinas Kominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi masyarakat mengenai SP4N-LAPOR!. Beberapa langkah yang dapat diambil berdasarkan aduan dari masyarakat antara lain:

- a. Mengadakan kampanye promosi melalui berbagai media, termasuk media sosial dan media cetak.
- b. Menyediakan panduan yang lebih rinci dan mudah dipahami tentang cara menggunakan sistem pengaduan online.
- c. Melibatkan komunitas lokal dalam proses sosialisasi guna meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan sistem ini.

Dengan strategi komunikasi yang lebih efektif, diharapkan partisipasi masyarakat dalam SP4N_Lapor meningkat, sehingga sistem ini dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Kesimpulan

Masyarakat Tanjung Jabung Barat menghadapi berbagai tantangan dalam mengadopsi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR). Hal ini terbukti dari hasil observasi dan wawancara mendalam, serta analisis terhadap strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tanjung

Jabung Barat. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Diskominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat berupaya menerapkan SP4N-LAPOR! sebagai sarana bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring. Program ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan publik. Namun, meskipun inisiatif ini telah dijalankan, informasi dan edukasi mengenai penggunaan SP4N-LAPOR! belum sepenuhnya tersampaikan secara optimal. Masih terdapat sebagian besar masyarakat yang belum memahami cara penggunaan platform ini atau bahkan belum menyadari keberadaannya.

Dalam implementasinya, Diskominfo menerapkan beberapa strategi komunikasi, di antaranya: (1) Pendekatan proses, memastikan rencana komunikasi yang digunakan meliputi pesan yang mudah diterima, sosialisasi SP4N-LAPOR dan tahap motivasi akan program kepada masyarakat. (2) Pendekatan sistem memastikan sumber daya manusia yang kompeten (3) Pendekatan teknologi, yaitu memanfaatkan media digital dan teknologi informasi untuk mendukung penyebaran informasi serta penggunaan SP4N-LAPOR! secara lebih luas; Menyusun pengelolaan pengaduan berbasis digital; dan (3) Pendekatan evaluasi dengan melakukan pemantauan dan penilaian terhadap efektivitas implementasi SP4N-LAPOR! guna mengidentifikasi kendala serta menyusun strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. (4) Pendekatan ekonomi analisis ekonomi dan komunikasi pengambilan Keputusan. (5) Evaluasi melakukan pemantauan dan penilaian terhadap efektivitas implementasi SP4N-LAPOR! guna mengidentifikasi kendala serta menyusun strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Meskipun upaya ini telah dilakukan, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitas implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Beberapa kendala utama yang dihadapi dalam penerapan SP4N-LAPOR! di masyarakat Tanjung Jabung Barat meliputi: (1) Rendahnya kesadaran masyarakat: Banyak warga yang belum memahami pentingnya layanan ini sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan terhadap pelayanan publik; (2) Kurangnya sosialisasi: Penyebaran informasi terkait SP4N-LAPOR! masih terbatas, sehingga masyarakat kurang mendapatkan pemahaman yang memadai mengenai manfaat dan cara penggunaannya; dan (3) Minimnya partisipasi aktif masyarakat: Rendahnya keterlibatan warga dalam memanfaatkan SP4N-LAPOR! menyebabkan layanan pengaduan ini belum berjalan secara maksimal, yang berdampak pada efektivitas perbaikan pelayanan publik.

Sebagai langkah perbaikan, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif, seperti peningkatan sosialisasi melalui berbagai saluran komunikasi, optimalisasi penggunaan media sosial, serta pelibatan tokoh masyarakat dalam kampanye edukasi terkait SP4N-LAPOR!. Dengan demikian, diharapkan implementasi layanan ini dapat berjalan lebih baik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Tanjung Jabung Barat.

Daftar Pustaka

- Anjarwati, N. (2022). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mengelola SP4N-LAPOR! Di Kabupaten Blora Provinsi Jawa Tengah (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Arifin, A. (1994). Strategi komunikasi sebuah pengantar ringkas. Armico.
- Arni, M. (2004). Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara.

- Barzam. (2018). Pendekatan Sistem dalam Komunikasi Organisasi. Pakarkomunikasi.Com. <https://pakarkomunikasi.com/pendekatan-sistem-dalam-komunikasi-organisasi>
- Bungin, B. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Kencana Prenada Group.
- Cangara, H. (2013). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Raja Grafindo.
- Effendy, O.U. (2011). *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Rosdakarya.
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1-11.
- Febriansyah, P. S., Aromatika, D., & Koeswara, H. (2023). Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. *Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 12(1), 42–50.
- Herdiansah, H. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Salemba Humaika.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1992). Analisis Data Kualitatif. UI Press.
- Kemenkeu. (2023). SP4N-LAPOR!: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.
- Khatami, T. P. (2022). Strategi Komunikasi Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik Diskominfo Gunungkidul Dalam Meraih Prestasi Di Masa Pandemi Covid-19. Lektur: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(3). <https://doi.org/10.21831/lektur.v4i3.18531>
- Kominfo, D. (2024). Tujuan SP4N-LAPOR. diskominfo.tanjabarkab.go.id
- Middleton, J. (1980). Approaches to Communication Planning. Unesco.
- Mulyana, D. (2000). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. PT Remaja Rosdakarya.
- Nesthy, K. N. (2022). *Organization-public relations dalam implementasi layanan sp4n lapor! Di kabupaten mukomuko provinsi bengkulu* (Doctoral dissertation, universitas andalas).
- Nurasa, H. (2013). Analisis Organisasi Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Sebuah Sistem Terbuka. *Sosiohumaniora*, 15(1), 80-90.
- Nuryanti, D., & Nahdiana, N. (2025). Strategi Komunikasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Dinas Informasi Dan Komunikasi Kota Makassar. *Proceedings Innovation in Science, Social Science, Education and Technology*, 1(1), 1-7.
- Rosenberg, G. (1997). Electronic Discovery Proves an Effective Legal Weapon. <https://www.nytimes.com/1997/03/31/business/electronic-discovery-proves-an-effective-legal-weapon.html>
- Rossa, E., & Alfikri, M. (2023). Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 12(1), 108-120.
- Septian, A., & Muzakkir, M. (2021). Penerapan Sp4n Lapor Sebagai Sarana Keterbukaan Informasi Publik Dan Layanan Publik Pada Pemerintah Aceh Barat. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 1(2). 22-35.
- Untara, A. (2022). *Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pemberdayaan Informatika Di Kabupaten Gunungkidul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).