

Jurnal Pijar
Studi Manajemen dan Bisnis

<https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 3, 2023, Hal. 636 - 648

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA SUKABUMI DALAM
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SUPER**

Ratna Nurseha¹, Siti Ghaida Sri Afira Ruhyadi²

¹Institut Manajemen Wiyata Indonesia

²Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abstrak

Kondisi saat ini sudah mengharuskan setiap pemerintahan, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan dilakukan secara tatap muka dalam proses komunikasi, lalu berkembang melalui komunikasi termediasi (*mediated communication*). Salah satu upaya dalam merespon kebutuhan masyarakat akan sarana pengaduan Pemerintah Kota Sukabumi meluncurkan aplikasi Super (*Sukabumi Participatory Responder*). Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Super serta alur nya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yang berarti akan ditunjukkan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah. Penelitian dilaksanakan selama bulan Juli-Agustus 2022. berlokasi di Diskominfo Kota Sukabumi yang beralamat di Jalan R. Syamsudin, SH No. 25, Komplek Balai Kota Sukabumi. Data didapatkan melalui studi literatur, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yakni reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data pada penelitian ini menggunakan kriteria kredibilitas. Aplikasi Super masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya pada channel yang tepat, terjaga kerahasiaan identitas pelapor, dan dapat ditindak lanjuti oleh pihak yang tepat. Diskominfo selaku Administrator utama pengelolaan aplikasi menetapkan para administrator pada tiap Organisasi Perangkat Daerah untuk mengelola aduan di OPD. Selanjutnya para admin penyampaian informasi aduan yang masuk kepada OPD terkait, dan dipantau langsung oleh unsur pimpinan melalui *Whatsapp*. Setiap ada aduan yang masuk ke aplikasi super, maka administrator melakukan verifikasi laporan. Laporan yang telah memenuhi kategori akan diproses. Ragam aduan yang sering dilaporkan diantaranya Kerusakan Jalan, Kabel PLN/Telkom, PJU dan Konsumen air bersih

Kata Kunci: : Aplikasi Super, Komunikasi Pemerintah, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Abstract

The current condition requires every government, both central and regional, to provide quality public services. Service is carried out face to face in the communication process, then develops through mediated communication. One of the efforts to respond to the community's need for a complaint facility, the City Government of Sukabumi launched the Super application (Sukabumi Participatory Responder). In this study, researchers wanted to find out how the public service communication of the Communication and Informatics Office of the City of Sukabumi manages public complaints through the Super application and its flow. This research was conducted with a qualitative approach, which means it will be aimed at examining natural objective conditions. The research was conducted during July-August 2022. located at the Sukabumi City Diskominfo which is located at Jalan R. Syamsudin, SH No. 25, Sukabumi City Hall Complex. Data obtained through literature studies, observations, interviews and documentation. Data analysis techniques namely data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The validity of the data in this study uses credibility criteria. The Super community application can convey their aspirations on the right channel, maintain the confidentiality of the reporter's identity, and can be followed up by the right party. Diskominfo as the main Administrator for application management assigns administrators at each Regional Apparatus Organization to manage complaints at OPD. Furthermore, the admins submit incoming complaint information to the relevant OPD, and are monitored directly by the leadership elements via Whatsapp. Every time a complaint comes to the super application, the administrator verifies the report. Reports that meet the categories will be processed. The various complaints that are often reported include damage to roads, PLN/Telkom cables, PJU and clean water consumers.

Keywords: Super Application, Government Communication, Community Complaint Management

Alamat Korespondensi

E-mail: ghaidasiti@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan modernisasi memberikan perubahan dalam banyak hal termasuk pemerintahan, salah satunya dalam pelayanan publik.(Saggaf dkk., 2018) Dengan mengandalkan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelayanan publiknya seluruh warga negara dapat mengakses pelayanan publik dengan cepat dan mudah secara terintegrasi. Sistem layanan yang demikian itu dikenal dengan sebutan *E-government system*.(Katharina (Ed.), 2021)

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, dan kota) dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya.(Rahmadana dkk., 2020) Usaha tersebut telah diawali saat masa-masa kampanye calon anggota legislatif dan calon kepala negara atau calon kepala daerah (gubernur/bupati/walikota). Tema besar kampanye mereka adalah tentang pelayanan publik. Tujuannya adalah agar mereka mendapat simpati masyarakat dan pada gilirannya masyarakat berkenan memilih mereka, baik sebagai anggota legislatif maupun sebagai kepala negara/daerah.(Hardiyansyah, 2017)

Kemampuan mereka mengkomunikasikan pesan-pesan tentang pelayanan publik merupakan faktor penting yang tidak bisa disepelekan. Sebab bila mereka tidak mampu merumuskan, mendesain dan menyampaikan pesan tentang pelayanan publik tersebut dengan baik, maka publik/masyarakat tidak akan menaruh simpati kepada calon anggota legislatif atau calon kepala daerah dan tentu saja mereka tidak akan dipilih. Artinya, kemampuan mengemas dan mengomunikasikan tema kampanye tentang pelayanan publik dan kemampuan mewujudkannya dalam kehidupan nyata akan memberikan nilai positif bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.(Cut Alma dkk., 2019)

Situasi dan kondisi saat ini sudah mengharuskan setiap pemerintahan, baik pusat maupun daerah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.(Sari, 2021) Pasal 1 Bab I Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.(*Undang-undang No. 25 Tahun 2009, t.t.*)

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi.(Hardiyansyah, 2015) Faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.(Kasirul & Haryati, 2020) Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/ warga negara kepada penyelenggara pelayanan publik, menurunnya kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga negara kepada pemerintahan atau kepada kepala Negara/kepala daerah, dan pada gilirannya tidak menutup kemungkinan warga Negara menarik dukungan kepada pemerintah/pemerintah daerah.(Sudarmanto dkk., 2020)

Sebelum adanya pelayanan melalui internet dalam menjalin hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, tatap muka merupakan hal utama dalam proses komunikasi.(Zis dkk., 2021) Namun seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi, komunikasi interpersonal pun mengalami pergeseran dan perkembangan. Jika sebelumnya untuk melakukan komunikasi harus bertatap muka secara langsung dengan batasan ruang dan waktu, maka dewasa ini berkembang istilah komunikasi termediasi (*mediated*

communication). (Arnus, 2018) Undang-Undang Nomor 25/2009 Pasal 36 Ayat (1) menyebutkan bahwa Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. (*Undang-undang No. 25 Tahun 2009, t.t.*)

Kehadiran undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak hadirnya era demokrasi di Indonesia. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Namun, sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Selama ini masyarakat lebih mengandalkan media surat kabar (koran), Media Sosial, radio, dan internet sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan.

Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam memperbaiki pengelolaan pelayanan pengaduan untuk memperbaiki pelayanan publik. Perlu upaya untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan atau kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalnya implementasi manajemen pengaduan masyarakat. Salah satu upaya dalam merespon kebutuhan masyarakat akan sarana pengaduan sesuai amanat undang-undang, Pemerintah Kota Sukabumi pada tahun 2018 telah meluncurkan layanan laporan dan pengaduan online berbasis aplikasi, yang dinamakan Super (*Sukabumi Participatory Responder*).

Latar belakang dibentuknya aplikasi ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat Kota Sukabumi yang bingung untuk menyampaikan keluhannya kepada pemerintah, rumitnya proses penanganan, dan masih adanya masyarakat Kota Sukabumi yang takut untuk melaporkan atau mengadukan keluhannya kepada pemerintah. Aplikasi Super ini dibentuk atas inisiatif pemerintah kota Sukabumi, dengan tujuan menyediakan sarana pengaduan yang terpadu dan mudah diakses bagi seluruh masyarakat Kota Sukabumi. Dibentuknya aplikasi ini juga bertujuan agar masyarakat Kota Sukabumi dapat berinteraksi dengan Pemerintah secara interaktif, dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik.

Untuk meningkatkan penanganan pengaduan dari masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sukabumi sebagai leading sector dari aplikasi ini bekerjasama dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Sukabumi. Pemerintah Kota Sukabumi masih terus mensosialisasikan aplikasi ini, dengan harapan seluruh masyarakat Kota Sukabumi dapat mengenal aplikasi ini, dan dapat dimanfaatkan dengan lebih maksimal. Diharapkan aplikasi Super ini dapat menjadi sarana pilihan bagi masyarakat untuk memberikan pengaduan.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Super serta bagaimana alur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Super.

Metode

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yang berarti akan ditujukan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah. (Suryana, 2010) Data yang dikumpulkan dan dihasilkan dari penelitian ini berbentuk kata-kata yang mengandung makna. Setelah data

didapatkan oleh penulis, kemudian data tersebut akan dikategorikan sesuai dengan tujuan penelitian ini melalui analisis dan interpretasi melalui klarifikasi kerangka teori yang relevan, sehingga didapatkan sebuah kesimpulan. Metode yang penulis gunakan akan berfokus pada beberapa instrumen, diantaranya penulis berperan sebagai instrumen kunci sehingga penulis perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai komunikasi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi Super pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi.

Penelitian dilaksanakan selama bulan Juli-Agustus 2022. Aplikasi Super di launching sejak bulan tahun 2018 sehingga dalam rentang waktu tersebut dapat diukur selama perjalanan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi Super. lokasi yang peneliti pilih untuk melakukan penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi yang beralamat di Jalan R. Syamsudin, SH No. 25, Komplek Balai Kota Sukabumi.

Data didapatkan melalui wawancara dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, serta Pengelola Aduan Super. Selain itu peneliti mendapatkan data melalui sumber lainnya seperti buku, artikel jurnal, berita, laporan pengaduan dan dokumentasi. Untuk mengumpulkan data tersebut peneliti melakukan beberapa tahapan. Pertama studi literatur, kedua pengamatan lapangan dimana didalamnya ada observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data pada penelitian ini menggunakan kriteria kredibilitas yang melalui langkah pertama perpanjangan pengamatan, kedua meningkatkan ketekunan, dan ketiga triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi Super ini dibentuk atas inisiatif pemerintah kota Sukabumi, dengan tujuan menyediakan sarana pengaduan yang terpadu dan mudah diakses bagi seluruh masyarakat Kota Sukabumi. Dibentuknya aplikasi ini juga bertujuan agar masyarakat Kota Sukabumi dapat berinteraksi dengan Pemerintah secara interaktif, dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik. Berikut adalah cara penggunaan aplikasi Super yang dikutip dari www.diskominfo.sukabumikota.go.id.

Untuk menggunakan aplikasi Super terlebih dahulu harus menginstall aplikasi tersebut melalui perangkat yang sesuai. Aplikasi SUPER ini dikembangkan untuk sistem operasi android, dapat diunduh di PlayStore secara gratis. Berikut adalah fitur yang tersedia di dalam aplikasi: (1) Aplikasi dapat dipasang pada sistem operasi android versi 4 (Jelly Bean) ke atas. (2) Tidak memerlukan syarat penggunaan perangkat keras yang bagus. (3) Desain aplikasi yang sangat mudah digunakan dan distandarkan dengan material design. (4) Dapat membuat laporan dengan lampiran foto dan dapat melihat riwayat laporan. (5) Dapat menerima dan membuat respon untuk laporan yang dipilih. (6) Notifikasi status laporan. (7) Tersedia tombol panik. (8) Verifikasi NIK agar pengguna dapat dipercaya. (9) Pengaturan user pada umumnya. (10) Terintegrasi dengan lapor.go.id tanpa harus menghubungkan dengan akun tambahan.

Adapun cara kerja aplikasi Super ialah: (1) a) Mengunduh Aplikasi di PlayStore (2) Mendaftarkan Akun Baru (3) Pengguna harus login menggunakan akun yang aktif dengan email dan password yang telah didaftarkan sebelumnya (4) Jika pengguna lupa dengan passwordnya, pengguna bisa menggunakan fitur ini untuk mendapatkan password baru. Cukup memasukan email yang telah terdaftar, dan sistem akan mengirimkan email dengan password yang telah direset. (5) Membuat laporan (6) Melihat riwayat laporan (7) Melihat respon laporan.

Komunikasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Super terlihat dari alur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi ini. Aplikasi Super ini dibentuk atas inisiatif pemerintah

kota Sukabumi, dengan tujuan menyediakan sarana pengaduan yang terpadu dan mudah diakses bagi seluruh masyarakat Kota Sukabumi. Dibentuknya aplikasi ini juga bertujuan agar masyarakat Kota Sukabumi dapat berinteraksi dengan Pemerintah secara interaktif, dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik.

Untuk meningkatkan penanganan pengaduan dari masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sukabumi sebagai leading sector dari aplikasi ini bekerjasama dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Sukabumi. Segala bentuk laporan ataupun pengaduan yang disampaikan warga Kota Sukabumi terhadap pembangunan dan pelayanan publik di Kota Sukabumi selanjutnya diterima oleh pengelola pengaduan pada Dinas Kominfo, dan kemudian didistribusikan serta direspon oleh masing-masing SKPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

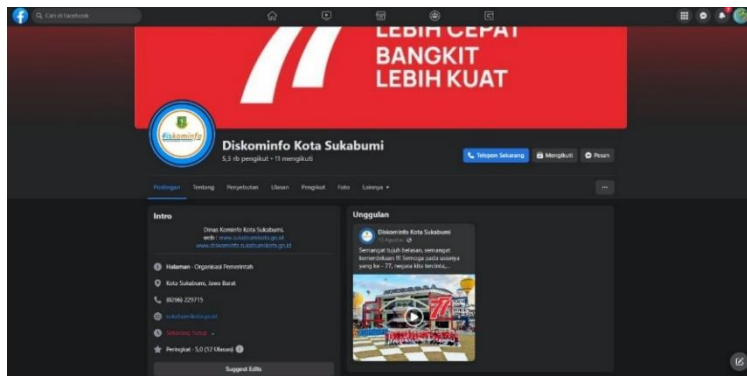
Aplikasi Super merupakan inovasi yang dibuat pemerintah Kota Sukabumi untuk membuat sistem aduan satu pintu, dengan kata lain membuat satu sistem aduan untuk menghubungkan dinas-dinas atau instansi vertikal yang ada di Kota Sukabumi. Hingga kini Aplikasi Super terus berupaya menghubungkan dan bekerjasama dengan seluruh instansi untuk mengelola aduan dan informasi masyarakat. Sarana pengaduan ini dipilih karena beberapa alasan. Yang pertama, belum adanya wadah untuk menyampaikan keluhan masyarakat. Belum adanya sarana pengaduan keluhan yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintahan. Selain itu layanan keluhan yang ada baru tersedia pada lingkup provinsi dan nasional dan jarang disosialisasikan sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui program pemerintah. Akhirnya, masyarakat lebih sering menyampaikan keluhan melalui akun media social yang tidak dikelola oleh Pemerintah, dan masalahnya tidak terselesaikan. Seperti dalam wawancara Bapak Rahmat Sukandar, selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika:

“Diskominfo selalu mengimbau agar warga menyampaikan pengaduan lewat aplikasi Super dan e-Lapor. Sudah barang tentu, agar pengaduan masyarakat tersebut, mendapatkan respon cepat dari berbagai Oganisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemkot Sukabumi. Aduan atau masukan dari masyarakat untuk Pemkot Sukabumi bukan hanya melalui kedua aplikasi tersebut. Melainkan, ada juga laporan yang masuk melalui media sosial milik Diskominfo, yakni, instagram, facebook, twitter, sampai dengan radio suara perintis, dan website sukabumikota.go.id”.

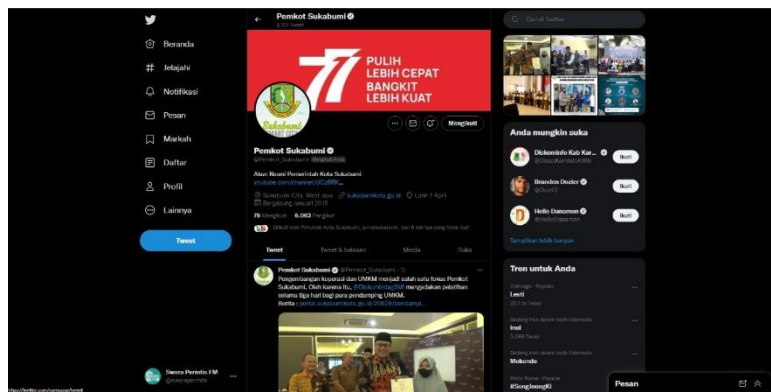
Adapun beberapa media penyampaian pengaduan keluhan yang dikelola oleh Diskominfo Kota Sukabumi adalah:



Gambar 1. Instagram Diskominfo



Gambar 2. Facebook Diskominfo



Gambar 3. Twitter Diskominfo



Gambar 4. Radio Swara Perintis 93,1 FM



Gambar 5. Website sukabumikota.go.id

Dibuatnya sistem pengelolaan pengaduan satu pintu agar pemimpin bisa langsung memantau dan mengawasi kerja dinas atau instansi terkait. Sistem satu pintu juga di buat untuk mengetahui dinas atau instansi mana yang responsif mana yang tidak. Dengan adanya system satu pintu ini sangat memudahkan pemimpin dalam mengkoordinasi bawahannya seperti dinas atau instansi terkait. Dengan adanya sistem satu pintu akan ada kejelasan siapa yang menjadi penanggung jawab. Penanggung jawab disini mempunyai peran mendorong dinas ataupun instansi terkait dalam upaya meningkatkan kinerja mereka dalam rangka memenuhi kepentingan publik. Penanggung jawab pada OPD adalah kepala OPD atau petugas yang ditunjuk oleh kepala OPD bersangkutan.

Aparatur yang ada di masing-masing OPD bertugas sebagai administrator yang akan merespon keluhan, menyampaikan kepada kepala instansi sekaligus juga menjawab keluhan tersebut. Dari para administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.(Thahir, 2022)

Dalam konteks pelayanan publik, aparatur dalam organisasi pelayanan publik yang bertindak sebagai komunikator. Komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi. Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada penerima, namun juga memberikan respons dan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima, dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung. (Saputra, 2019)

Keluhan, pandangan, pemikiran serta gagasan yang disampaikan masyarakat dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam pembangunan suatu daerah. Kondisi seperti ini yang membuat Aplikasi Super dibuat agar masyarakat dapat menyampaikannya dengan tepat, dan mendapat jawaban atau respon yang sesuai. Dengan adanya Aplikasi Super diharapkan dapat membantu masyarakat untuk meluruskan pertanyaan atau keluhan masyarakat dengan memberikan informasi yang akurat.

Sejak diberlakukannya UU KIP (Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik) pemerintah Kota Sukabumi sudah mencoba membuat suatu program yang dinamakan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah). Fungsi dari PPID sama dengan apa yang dijelaskan oleh UU KIP. Apapun data yang dibutuhkan oleh masyarakat atau instansi bisa di dapatkan di PPID. Namun

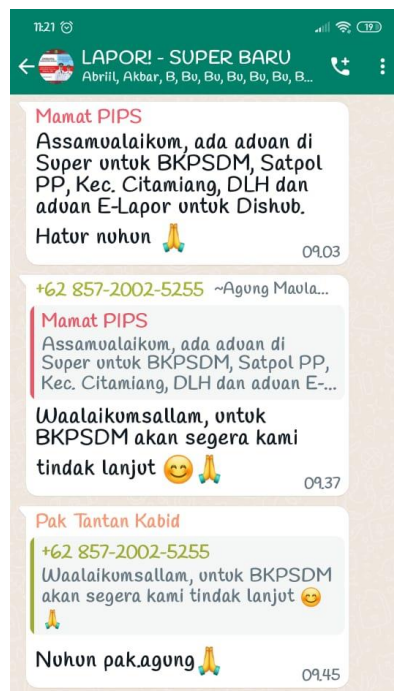
program itu kurang efektif karena PPID hanya menggunakan email dan website guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Penggunaan email yang terkesan kurang efektif dan memakan waktu karena dengan cara atau prosedurnya yang cenderung rumit, membuat banyak kendala di program tersebut. Mulai dari respon yang lambat bahkan keluhan yang tidak terespon.

Dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan publik, bahwa semua media komunikasi yang ada dapat dimanfaatkan dan dipergunakan dalam proses pelayanan publik. Pemanfaatan dan penggunaan media komunikasi tersebut tentu saja sangat tergantung pada situasi, kondisi, sifat dan karakteristik dari pelayanan publik yang dilakukan. Pada prinsipnya, pemanfaatan dan penggunaan media komunikasi pelayanan publik adalah dalam kerangka mewujudkan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, efisien dan efektif. (Hardiyansyah, 2015)

Pada bagian pengelola, setelah laporan pengaduan masuk maka administrator yang merupakan bagian dari Bidang Informasi dan Komunikasi Publik melakukan verifikasi laporan. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kepada OPD mana laporan itu ditujukan. Selain itu verifikasi juga dilakukan terkait laporan yang tidak termasuk dalam kategori seperti masalah wewenang, berita hoax, atau keluhan berulang yang sebelumnya sudah pernah dijawab selanjutnya akan langsung direspon. Sedangkan laporan yang telah memenuhi kategori sebagai laporan aduan keluhan atau aspirasi, laporan akan diterima dan diproses dengan menyampaikan kepada OPD yang berwenang. Seperti dikatakan oleh Bapak Hari Guntara selaku salah seorang admin Super pada Dinas Kominfo:

“Jika laporan dirasa sudah tepat dan masyarakat memberikan informasi yang jelas, laporan akan dilanjutkan ke instansi yang bersangkutan. Jika laporan belum jelas maka admin akan melakukan follow up dengan pelapor untuk meminta informasi tambahan. Misalnya saja aduan mengenai air PDAM yang tidak mengalir, pelapor yang belum mencantumkan alamat jelas dan nomor yang bisa di hubungi, maka akan diminta informasi tersebut. Konfirmasi dilakukan untuk memudahkan pihak PDAM dalam menindaklanjuti laporan kepada pelanggan yang tepat.”
“Misalnya laporan terkait dengan layanan air salah satu warga yang yang tidak mengalir di rumahnya sedangkan yang lain nyala. Berarti hanya rumah dia kan yang ada gangguan. Nah biasanya kalau ada kasus gini PDAM minta nomor pelapor atau nomor pelanggan biar langsung bisa dihubungi dan kalau perlu didatangi langsung rumahnya oleh petugas jika memungkinkan”.

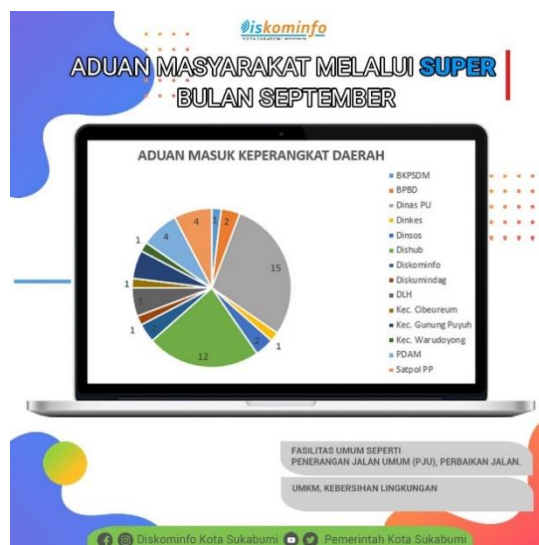
Tahap selanjutnya yaitu proses pengiriman laporan ke dinas atau instansi terkait. Dalam pengiriman laporan ini Dinas Kominfo menggunakan media sosial Whatsapp sebagai ruang Koordinasi. Dinas Kominfo membentuk Grup WA yang anggotanya terdiri dari Pimpinan (Wali kota, Wakil Wali kota, Sekretaris Daerah), para Kepala Dinas, dan para Admin Super yang ditunjuk oleh Kepala OPD yang bersangkutan. Pengiriman langsung ditujukan kepada instansi terkait. Biasanya admin Super di tiap OPD akan langsung merespon bila ada aduan atau keluhan yang ditujukan kepada instansinya. Tidak jarang para Kepala dinas yang langsung merespon langkah apa yang harus dilakukan dengan cepat untuk mengatasi keluhan.



Gambar 6. Grup WA Admin Super

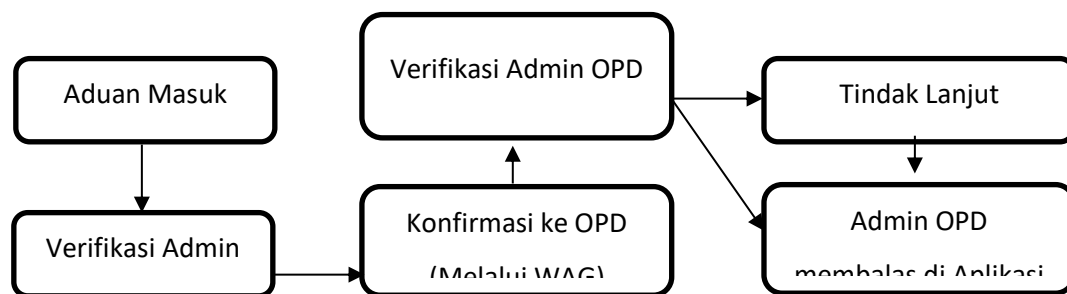
Namun, secara formal admin OPD tetap harus menjawab pada Aplikasi sesuai dengan arahan yang diberikan atasannya. Dengan demikian aduan atau keluhan masyarakat direspon dulu di Aplikasi disertai dengan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk menindaklanjuti aduan atau keluhan tersebut. Hasil penelitian menggambarkan temuan utama dari penelitian. Sajian dalam hasil dan pembahasan ditulis secara bersistem, hanya hasil data/ informasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Pembahasan dalam artikel penelitian menjelaskan hasil yang didapat dari penelitian.

Respon baik dari pelapor merupakan nilai tersendiri bagi keberhasilan program ini. Banyak dari pelapor yang memberikan respon balik dengan mengucapkan terima kasih atas tindak lanjut yang telah dilakukan OPD terkait keluhanannya. Respon balik ini dikirimkan admin di dalam grup WA admin SUPER sebagai apresiasi atas kinerja instansi tersebut.



Gambar 7. Contoh Laporan Bulanan Super

Dalam kaitannya dengan komunikasi pelayanan publik, bahwa efek yang ditimbulkan dari proses komunikasi pelayanan publik tersebut adalah suatu kondisi apa yang disampaikan oleh aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat/warga negara dengan apa yang diterima oleh warga negara memberikan pengaruh yang jelas dan terukur. Misalnya, dari penjelasan aparat/pegawai tentang prosedur pelayanan, tentang tarif pelayanan, dan berbagai hal tentang pelayanan, dapat dipahami, dimengerti dan pada gilirannya diikuti oleh masyarakat. Sebaliknya, bila berbagai hal yang disampaikan oleh aparatur tentang pelayanan publik tidak dimengerti, tidak dipahami dan tidak diikuti, maka artinya komunikasi pelayanan publik tidak memberikan efek. (Hardiyansyah, 2015)



Bagan 1. Alur Pengelolaan aduan melalui Super

Keluhan masyarakat merupakan bentuk dari respon ketidakpuasan masyarakat Kota Sukabumi yang disampaikan melalui media, baik media resmi yang disediakan pemerintah maupun media massa seperti media cetak, elektronik dan media sosial. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti ada beberapa aduan yang masuk dan dominan atau sering dilaporkan, diantaranya adalah sebagai berikut: Kerusakan jalan, Kabel PLN/ Telkom, Penerangan Jalan Umum, Konsumen Air Bersih.

Adapun respon dalam pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dimaksudkan untuk memberikan rasa sanjungan bagi masyarakat seperti kalimat "Terima kasih telah menghubungi kami" atau "Terimakasih telah atas informasinya". Penggunaan kata-kata tersebut lebih membuat pelapor merasa dihormati. Penggunaan bahasa santun berkaitan dengan strategi menirukan gaya pemimpin. Karena Wali Kota juga menggunakan bahasa yang santun dalam berinteraksi dengan warga. Dalam memberikan respon yang yang paling diperhatikan adalah hitungan waktu, dan admin Super sangat memperhatikan hal itu. Respon yang diberikan ketika menjawab aduan diupayakan bukan lagi hitungan hari akan tetapi detik dan menit atau jam itu juga untuk segera diproses dan meresponnya.

Respon admin dalam memberikan respon sebisa mungkin harus cepat dan memberikan kepuasan bagi pelapor. Waktu respons adalah bagaimana cepat dan tepat tanggapan pengelola dalam hal ini Admin Super terkait pengaduan. Kecepatan akses sebagai sumber dari waktu respon mempengaruhi sikap dari pengguna dalam menggunakan sistem aplikasi. Masyarakat bisa menjadi sangat sensitif untuk urusan respon ini, karena hal ini bisa menjadi celah kritik, beranggapan bahwa Pemerintah belum serius dalam mengelola kanal pengaduan ini. Aduan di Aplikasi Super seperti pertanyaan iseng atau cacian kadang ada juga dan admin tetap memberikan jawaban walaupun kadang pertanyaan itu tidak ada jawabannya.

Kesimpulan

Aplikasi Super merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Sukabumi sebagai sarana untuk masyarakat dalam menyampaikan aduan atau keluhan terkait pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Sukabumi. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya pada channel yang tepat, terjaga kerahasiaan

identitas pelapor, dan dapat ditindak lanjuti oleh pihak yang tepat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi selaku Administrator utama pengelolaan aplikasi Super menetapkan para administrator pada tiap Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola aduan di OPD bersangkutan. Selanjutnya para admin ini dikoordinasikan dalam satu grup whatsapp untuk memudahkan penyampaian informasi aduan yang masuk kepada OPD terkait, menyampaikan tindak lanjut yang telah, sedang dan akan dilakukan oleh OPD terhadap aduan yang masuk. Grup WA ini dipantau langsung oleh unsur pimpinan (Wali kota, Wakil Wali kota, dan Sekretaris Daerah) agar segala aduan yang masuk dan tindakan yang dilakukan selalu diketahui oleh pimpinan.

Setiap ada aduan yang masuk ke aplikasi super, maka administrator yang merupakan bagian dari Bidang Informasi dan Komunikasi Publik melakukan verifikasi laporan. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui kepada OPD mana laporan itu ditujukan. Selain itu verifikasi juga dilakukan terkait laporan yang tidak termasuk dalam kategori seperti masalah wewenang, berita hoax, atau keluhan berulang yang sebelumnya sudah pernah dijawab selanjutnya akan langsung direspon. Sedangkan laporan yang telah memenuhi kategori sebagai laporan aduan keluhan atau aspirasi, laporan akan diterima dan diproses dengan menyampaikan kepada OPD yang berwenang. Ragam aduan yang sering dilaporkan diantaranya Kerusakan Jalan, Kabel PLN/Telkom, PJU (Penerangan Jalan Umum) dan Konsumen air bersih.

Daftar Referensi

- Arnus, S. H. (2018). Computer Mediated Communication (CMC), pola baru berkomunikasi. *Al-Munzir*, 8(2), 275–289.
- Cut Alma, N., Muhammad, L., & Muya Syaroh, I. (2019). *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*.
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*.
- Hardiyansyah, H. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*.
- Kasirul, K. F., & Haryati, H. (2020). PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN UNIT TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BNI TANJUNG BALAI KARIMUN KCP SEI LAKAM. *JURNAL PURNAMA BERAZAM*, 1(2), 97–115.
- Katharina (Ed.), R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. SAH MEDIA.
- Saputra, A. B. (2019). *PEMAKNAAN AUDIENS PADA PROGRAM TALKSHOW HITAM PUTIH TRANS7 EPISODE "MBAH KROMO KULI PANGGUL PASAR USIA 82 TAHUN" TAYANG TANGGAL 7 FEBRUARI 2018 (Studi Pada Mahasiswa Sosiologi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Malang)*.
- Sari, B. O. S. (2021). *OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN JAWA TIMUR DALAM PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nugraha, N. A., Purba, P. B., Komariyah, I., Purba, S., Tojiri, M. Y., Tjiptadi, D. D., Ashoer, M., & Silalahi, M. (2020). *Manajemen Sektor Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Suryana, S. (2010). Metodologi penelitian: Model praktis penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung*.

Thahir, A. B. (2022). *Nilai-Nilai Kepemimpinan Profetik Dalam Kitab Sirah An-Nabawiyyah Li Ibni Hisyam*.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009. (t.t.).

Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. (2021). Perubahan perilaku komunikasi generasi milenial dan generasi z di era digital. *Satwika: Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 5(1), 69–87.