

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era sekarang dalam setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan, pemerintah pusat dan daerah termasuk provinsi, kabupaten, dan kota selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang efektif, baik oleh pemerintah maupun korporasi, dapat membantu memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi dan kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan dan pengelolaan sumber daya alam, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pada Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa 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.

Pelayanan dapat diartikan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik pemerintah maupun swasta, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau melaksanakan ketentuan hukum. Kegiatan ini diatur oleh Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan masyarakat, mereka bertanggung jawab

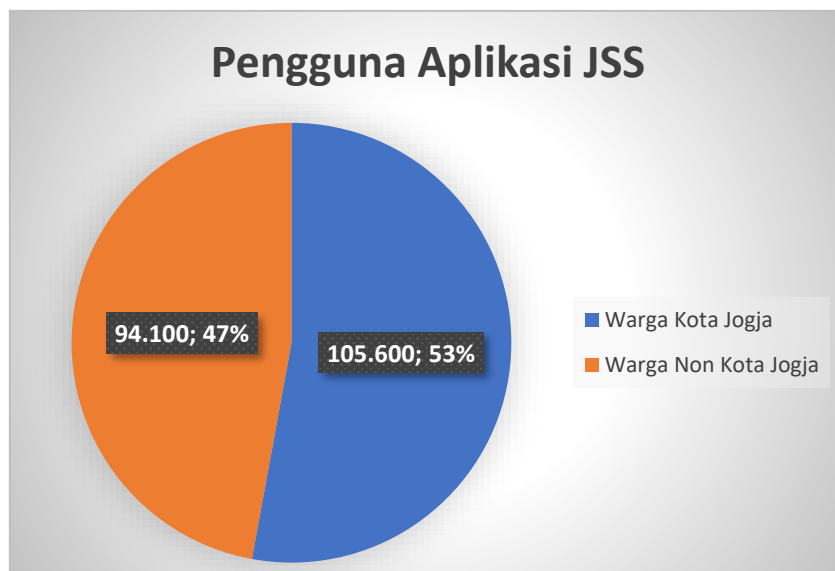
memberikan layanan prima kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Oleh sebab itu, pemerintah Kota Yogyakarta berupaya mewujudkan fasilitas pelayanan pengaduan dan keluhan masyarakat di Kota Yogyakarta.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah Kota Yogyakarta secara aktif memberikan pelayanan publik berbasis teknologi. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memudahkan aktivitas bagi penggunanya. Perkembangan TIK dimanfaatkan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Lestari et al., 2020). Pemerintah Kota Yogyakarta telah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan dan pengaduan. Salah satu cara yang digunakan adalah melalui pengembangan *E-Government*.

Melalui penggunaan *E-Government*, pemerintah Kota Yogyakarta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas layanan publik. Dengan *E-Government*, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan publik secara *online*, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Melalui strategi komunikasi yang efektif, *E-Government* dapat

membantu pemerintah Kota Yogyakarta untuk menyampaikan informasi dan layanan pengaduan kepada masyarakat secara efektif.

Jogja Smart Service (JSS) adalah sebuah inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Yogyakarta untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan kepada pemerintah Kota Yogyakarta dan memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan dan aduan kepada masyarakat Yogyakarta. *Jogja Smart Service* adalah balai kota virtual atau portal maya pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan layanan langsung kepada semua masyarakat di Kota Yogyakarta (Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, 2024). Aplikasi *Jogja Smart Service* dikembangkan Pemkot Yogyakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Android dan IOS atau diakses melalui *website* <https://jss.jogjakota.go.id>.



Gambar 1.1 Data Pengguna JSS Tahun 2022

Sumber: <https://danurejankec.jogjakota.go.id>

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, sejak Januari 2023, terdapat peningkatan jumlah masyarakat yang aktif melaporkan pengaduan dan keluhan kepada pemerintah. Pengaduan dan keluhan tersebut mencakup berbagai masalah, mulai dari perbaikan jalan, penerangan jalan umum, saluran air yang tersumbat, hingga penumpukan sampah akibat penutupan TPS Piyungan di Bantul. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin peduli terhadap lingkungan sekitar dan berpartisipasi aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diharapkan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat dapat ditanggapi oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan segera ditindaklanjuti. Namun, terkadang beberapa pengaduan yang masuk tidak mendapat tanggapan tepat waktu.

Terhitung dari Januari 2023 hingga Agustus 2023 total aduan 2994 sedangkan pihak Pemkot Yogyakarta yang terlambat memberikan penanganan sejumlah 105 aduan (Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, 2024). Menjadi tantangan bagi pemerintah untuk selalu tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan menggunakan strategi komunikasi yang efektif sebagai bentuk umpan balik dari pemerintah. Melalui strategi komunikasi yang baik, pemerintah dapat menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, serta memberikan solusi yang memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Tindakan yang dilakukan dalam suatu kegiatan haruslah disertai dengan strategi komunikasi yang tepat agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Strategi komunikasi yang efektif akan memastikan bahwa pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh komunikan dan dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang sesuai dengan tujuan komunikasi (Effendy, 2017). Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan strategi komunikasi dalam setiap tindakan yang dilakukan agar dapat 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 (Nuswantoro, 2020)

Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Yogyakarta (Pemkot Yogyakarta) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta mampu melaksanakan strategi komunikasi yang efektif. Hal ini terlihat dari penggunaan platform *Jogja Smart Service* (JSS) yang dapat meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan, efisiensi dalam penyampaian informasi, dan akuntabilitas dalam penyampaian informasi. Selain itu, JSS juga berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pandangan pribadi mereka atau memberikan informasi kepada publik. Dengan adanya *Jogja Smart Service* pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terpuji KIPP Tahun 2023 dari Kementerian Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) (Kemenpanrb, 2023). Penghargaan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan pengaduan terbaik kepada masyarakat dan menjadi langkah penting dalam transformasi pelayanan publik yang lebih baik. Dengan penghargaan ini, pemerintah Kota Yogyakarta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan mendeskripsikan strategi komunikasi pada layanan keluhan dan pengaduan. Penelitian ini dapat membahas berbagai aspek strategi komunikasi yang digunakan oleh pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang dikelola oleh Diskominfo Kota Yogyakarta. Dengan menggunakan judul “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil dari pemaparan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut “Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi positif dan tambahan ilmu pengetahuan secara akademik khususnya dibidang ilmu komunikasi.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa memperluas pengetahuan dan menjadi sumber informasi terkait dengan peran unit pelayanan informasi dan keluhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluhan pada aplikasi *Jogja Smart Service*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman nyata tentang strategi komunikasi dalam pelayanan aduan dan keluhan yang diterapkan oleh Diskominfo dan pemerintah Kota Yogyakarta.

- b. Bagi pihak pemerintah, dapat memberikan masukan dan saran terhadap pemahaman dan solusi untuk pembahasan yang berkaitan oleh kebijakan pemerintah.
- c. Bagi pihak publik/Masyarakat, diharapkan bisa bermanfaat untuk masyarakat dan sebagai bekal informasi tambahan mengenai pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

E. LIMITASI PENELITIAN

Jogja Smart Service adalah aplikasi *online* yang disediakan oleh Diskominfo Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka terhadap kinerja pemerintah. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dan tanggapan yang baik dan cepat dari pemerintah. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, peneliti hanya akan melakukan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*.

F. KAJIAN PUSTAKA

1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan dalam penelitian dan acuan. Selain itu dengan penelitian terdahulu dapat memperluas teori penulis dalam mengkaji penelitian yang dilakukan dan menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Berikut adalah beberapa

penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji. Untuk mendapatkan penelitian yang maksimal, penulis akan menjabarkan tiga studi pustaka sebagai referensi penulisan.

Penelitian pertama diteliti oleh Sherlly Dewi Damaiyanti yang berjudul “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta menggunakan pendekatan studi kasus dan menggunakan metode observasi atau pengamatan dan wawancara sebagai bentuk teknik pengumpulan data.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa E-LAPOR dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan dan aspirasi. E-LAPOR sendiri dibentuk guna berupaya mengurus setiap masalah dan keluhan yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan *Visible* membuat alur Komunikasi yang akurat, *Accessible* berdasarkan ketersediaan fasilitas lengkap dan menyeluruh, Kesederhanaan penggunaan aplikasi, *Responsibility* berdasarkan waktu selama 2 x 24 menjawab aduan, *Fairness* berdasarkan penyetaraan respon aduan berdasarkan waktu bukan latar belakang pengadu, *Confidential* berdasarkan fitur *anonym* menjamin perlindungan identitas pengadu, *Record* berdasarkan penyusunan data secara digital menggunakan *dashboard* aplikasi, Sumber Daya berupa pelatihan BIMTEK untuk karyawan pengelolaan, dan *Remedy* berdasarkan perbaikan

aplikasi yang menjadi tanggung jawab untuk kenyamanan pengguna dan pelayanan.

Penelitian kedua diteliti oleh Alfi Ulil Azmi Siregar yang berjudul “Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan *E- Government* Oleh Dinas Kominfo Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan teori ASOCA untuk mengumpulkan data. Teori ASOCA merupakan singkatan dari *ability, strength, opportunities, culture, dan agility* yang digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tantangan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan adalah bagaimana meningkatkan pelayanan *E-government* kepada masyarakat. *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Namun, strategi komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Medan masih belum optimal. Beberapa faktor yang menjadi penghambat antara lain adalah kurangnya infrastruktur yang memadai, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, dan rendahnya kesadaran masyarakat tentang manfaat *E-government*. Oleh karena itu, Diskominfo Kota Medan perlu melakukan perbaikan dan inovasi dalam strategi komunikasinya agar dapat memberikan pelayanan *E-government* yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan *E-government* kepada masyarakat, pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan dukungan anggaran yang memadai kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Anggaran tersebut dapat digunakan untuk memperbaiki infrastruktur, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, dan mengimplementasikan strategi komunikasi yang tepat. Untuk mengevaluasi kinerja Diskominfo dalam pemanfaatan anggaran tersebut, dapat digunakan metode ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, dan Agility*) yang merupakan salah satu metode analisis untuk mewujudkan *good governance*.

Penelitian ketiga diteliti oleh Imam Fachruddin yang berjudul “Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri” Studi ini merupakan penelitian deskriptif yang memanfaatkan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif. Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana aparatur di Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri bekerja, strategi apa yang mereka gunakan untuk meningkatkan pelayanan publik, dan apa saja tantangan yang mereka hadapi dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

di kantor kecamatan tersebut. Untuk menilai strategi pelayanan publik Kantor Kecamatan Kandangan, masyarakat rata-rata menilai mulai dari sarana dan prasarana fisik (*tangible*), sumber daya aparatur yang handal (*reliability*), proses yang sederhana (*simple process*), daya tanggap (*responsiveness*) aparatur yang cukup, jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pemerintah Kabupaten Kediri berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kandangan dengan berfokus pada masyarakat, meningkatkan profesionalisme aparatur, dan menyediakan sarana dan prasarana.

Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya

No	Kriteria	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
1.	Penulis	Sherlly Dewi Damaiyanti	Alfi Ulil Azmi Siregar	Imam Fachruddin
2.	Judul Penelitian	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.	Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan <i>E-Government</i> Oleh Dinas Kominfo Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.	Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri.

3.	Hasil	E-LAPOR adalah aplikasi yang mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aduan dan aspirasi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Aplikasi ini didesain dengan prinsip <i>Visible, Accessible, Kesederhanaan, Responsibility, Fairness, Confidential, Record, Sumber Daya, dan Remedy</i> untuk memastikan alur komunikasi yang akurat, ketersediaan fasilitas lengkap dan menyeluruh, penggunaan aplikasi yang mudah, penyelesaian aduan dalam waktu 2 x 24 jam,	Diskominfo Kota Medan perlu meningkatkan pelayanan <i>e-government</i> dengan mengatasi hambatan seperti infrastruktur terbatas, kurangnya SDM kompeten, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Pemerintah perlu memberikan dukungan anggaran yang memadai untuk memperbaiki infrastruktur dan meningkatkan kompetensi SDM. Evaluasi kinerja dapat dilakukan dengan metode ASOCA (<i>Ability, Strength, Opportunities, Culture, dan Agility</i>) untuk mencapai <i>good governance</i> .	memahami bagaimana aparaturnya di Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri bekerja, strategi apa yang mereka gunakan untuk meningkatkan pelayanan publik, dan apa saja tantangan yang mereka hadapi dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan tersebut. Untuk menilai strategi pelayanan publik Kantor Kecamatan Kandangan, masyarakat rata-rata menilai mulai dari sarana dan prasarana fisik (<i>tangible</i>), sumber daya aparaturnya yang handal
----	--------------	---	---	--

		<p>penyetaraan respon aduan berdasarkan waktu bukan latar belakang pengadu, perlindungan identitas pengadu melalui fitur anonym, penyusunan data secara digital menggunakan dashboard aplikasi, pelatihan BIMTEK untuk karyawan pengelolaan, dan perbaikan aplikasi yang menjadi tanggung jawab untuk kenyamanan pengguna dan pelayanan.</p>		<p>(<i>reliability</i>), proses yang sederhana (<i>simple process</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>) aparaturnya yang cukup, jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>). Pemerintah Kabupaten Kediri berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kandangan dengan berfokus pada masyarakat, meningkatkan profesionalisme aparaturnya, dan menyediakan sarana dan prasarana.</p>
4.	Sumber	<p>digilib - Digital Library Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta (uad.ac.id)</p>	<p>http://eprints.ipdn.ac.id/15479/</p>	<p>ojs.unik-kediri.ac.id</p>

5.	Persamaan	<p>Persamaan penelitian ini berfokus pada pembahasan pelayanan publik melalui aplikasi E-LAPOR dan <i>Jogja Smart Service</i> dengan menggunakan metode kualitatif sebagai metode penelitiannya.</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif sebagai pendekatannya.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk meneliti persamaan dengan studi kasus sebagai pendekatannya. Data dikumpulkan dengan cara observasi atau pengamatan dan wawancara mendalam. Penelitian ini juga membahas strategi komunikasi dalam pelayanan publik.</p>
6.	Perbedaan	<p>Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi subjek yaitu Diskominfo DIY dan objek penelitian Pelayanan Publik Pada aplikasi E-LAPOR.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini yaitu dari segi objek Pelayanan <i>E-Government</i> oleh Diskominfo Kota Medan Sumatera Utara</p>	<p>Pada penelitian ini memiliki perbedaan sumber dan tempat di kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri</p>

Sumber: Olahan Peneliti

2. Kerangka Teori

a. Strategi Komunikasi

Segala perkembangan suatu bidang saat ini membutuhkan suatu strategi komunikasi, komunikasi bisa dianggap berhasil atau tidak, banyak ditentukan oleh sebuah strategi komunikasinya. Strategi komunikasi merupakan penggabungan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*management communication*) dalam mencapai tujuannya. Dalam mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus menampilkan operasionalnya secara taktis, dalam arti pendekatan bisa berubah sewaktu waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Dalam strategi komunikasi ketika kita sudah memahami sifat komunikasi, dan memahami efek yang ditimbulkan dari mereka, maka sangatlah penting dalam memilih cara apa yang baik untuk berkomunikasi, karena ini berkaitan dengan media apa yang akan kita gunakan (Effendy, 2015).

Strategi komunikasi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan, memberikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat tentang kinerja pemerintah, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk merumuskan strategi komunikasi yang efektif, selain menetapkan tujuan yang jelas, perlu mempertimbangkan kondisi dan

situasi khalayak. Langkah-langkah pengenalan khalayak dan sasaran juga harus dilakukan untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Menurut (Suprpto, 2011) langkah-langkah pengenalan khalayak dan sasaran adalah sebagai berikut:

1) Mengenal Khalayak

Mengenal khalayak haruslah merupakan langkah pertama bagi komunikator dalam usaha komunikasi yang efektif. Khalayak itu tidak pasif melainkan aktif sehingga antara komunikator dan komunikan bukan hanya terjadi hubungan, tetapi juga saling mempengaruhi. Artinya, khalayak dapat dipengaruhi oleh komunikator atau khalayak. Untuk menjalin komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus terdapat persamaan kepentingan.

2) Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi ialah menyusun pesan yaitu menentukan teman dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak ialah mampu membangkitkan perhatian. Hal ini sesuai dengan *Attention to Action Procedure (AA Procedure)* yaitu membangkitkan perhatian (*attention*) yang selanjutnya menggerakkan seseorang atau banyak orang melakukan suatu kegiatan (*action*) sesuai tujuan yang dirumuskan.

3) Menetapkan Metode

Dalam dunia komunikasi metode penyampaian itu dapat dilihat dari dua aspek yaitu: menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Hal tersebut diuraikan lebih lanjut bahwa yang pertama, semata-mata melihat komunikasi itu sendiri dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. Sedangkan yang kedua yaitu melihat komunikasi itu dari segi bentuk pernyataan atau pesan dan maksud yang dikandung. Olehnya itu, yang pertama (menurut cara pelaksanaannya), dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu *redundancy (repetition)* dan *canalizing*. Sedangkan yang kedua menurut (menurut bentuk isinya) dikenal dengan sebutan metode informatif, persuasif, deduktif dan kursif.

4) Seleksi dan Penggunaan Media

Penggunaan media sebagai alat penyalur ide, dalam rangka merebut pengaruh dalam masyarakat, dalam awal abad 21 adalah suatu hal yang merupakan keharusan. Media massa dapat menjangkau sejumlah besar khalayak, dan sekarang ini rasanya tidak bisa hidup tanpa surat, radio dan televisi. Semua alat tersebut merupakan alat komunikasi, selain berfungsi sebagai alat penyalur juga mempunyai fungsi yang kompleks. Selain harus berpikir dalam jalani faktor-faktor komunikasi juga hubungannya dengan situasi sosial psikologis, harus diperhitungkan dikarenakan masing-masing

medium tersebut mempunyai kemampuan dan kelemahan tersendiri sebagai alat komunikasi.

5) Hambatan dalam Komunikasi

Saat penyampaian pesan, dari komunikator pada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki sebaliknya timbul kesalahpahaman tidak diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima. Ataupun terdapat hambatan teknis lainnya yang dipergunakan dengan yang diterima yang menyebabkan gagasan terhadap kelancaran sistem komunikasi kedua belah pihak.

b. Manajemen Komplain (Keluhan)

Menurut Queensland Ombudsman ia menyebutkan bahwa, *“Complaints management is a vital component of every decision-making framework and is especially relevant to agencies that have service-oriented roles in the public sector. With increasing expectations from the community, agencies need to respond to complaints in an effective and timely way”*. (Manajemen keluhan merupakan komponen penting dari setiap kerangka kerja pengambilan keputusan dan sangat relevan bagi lembaga yang memiliki layanan yang berorientasi peran disektor publik. Dengan meningkatnya harapan dari masyarakat, lembaga perlu menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu (Queensland Ombudsman, 2008).

Dilihat dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen keluhan sangat penting dalam konteks pelayanan publik. Hal ini merupakan elemen Penting untuk memastikan terciptanya kualitas pelayanan yang optimal, seiring dengan kemampuan untuk meresponer, menangani, dan menyelesaikan keluhan dengan tepat dan efisien. Implementasi manajemen keluhan yang baik tidak hanya memungkinkan instansi publik baik instansi pemerintah maupun swasta untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, tetapi juga membuka jalan menuju peningkatan terus-menerus dalam pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, fokus pada manajemen keluhan adalah landasan fundamental untuk mencapai standar pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan. Menurut Fandy Tjiptono dalam (Sri & Subekti, 2013). Prinsip manajemen keluhan yang efektif atau paparan prinsip manajemen komplain yang efektif:

1) *Commitment*:

Commitment adalah keinginan atau keputusan seseorang untuk melakukan sesuatu yang sudah dijanjikan atau ditugaskan. Komitmen menunjukkan tanggung jawab dan keseriusan seseorang. *Commitment* dalam pelaksanaan pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menyelesaikan masalah komplain bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Performa pelaksana pelayanan dituntut maksimal setiap saat.

2) *Visibility*:

Visibility adalah seberapa mudah sesuatu bisa dilihat atau diketahui oleh orang lain. *Visibility* berhubungan dengan seberapa terbuka, jelas, dan mudah diakses suatu hal atau informasi. *Visibility* yang baik membuat suatu hal atau informasi lebih mudah diakses dan dimengerti oleh orang-orang yang membutuhkannya. Prinsip *visibility* dalam pelayanan publik menekankan bahwa layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dijangkau dan dimengerti dengan mudah oleh Masyarakat.

3) *Access*:

Access adalah kemampuan atau hak untuk masuk atau menggunakan suatu tempat, layanan, atau informasi. Dalam kehidupan sehari-hari, *Access* berarti kemampuan untuk mendapatkan atau menggunakan sesuatu. Contohnya, akses fisik ke gedung, menggunakan komputer atau internet, atau mendapatkan informasi. Penyelenggara pelayanan publik memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan dan aduan. Memberikan media sebagai media untuk penyampaian, sebagai contoh wadah internet sebagai akses pengaduan yang cepat.

4) *Responsive*:

Responsive adalah sebuah kata sifat yang menggambarkan kemampuan atau sikap seseorang untuk menanggapi atau memberi tanggapan secara cepat, baik, dan sesuai terhadap sesuatu yang

disampaikan oleh orang lain. Prinsip *responsive* dalam pelayanan publik menekankan pentingnya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk cepat dalam menanggapi keluhan dan aduan yang disampaikan masyarakat.

5) *Fairness*:

Fairness adalah prinsip atau konsep yang menuntut perlakuan adil dan setara terhadap semua orang atau pihak yang terlibat dalam suatu situasi atau keputusan. Ini berarti tidak memihak dan tidak membedakan orang berdasarkan faktor-faktor yang tidak relevan atau tidak adil. Prinsip *fairness* dalam pelayanan publik landasan penting untuk memastikan keadilan dan keseimbangan dalam menerima aduan atau keluhan, keputusan dan perlakuan terhadap semua pihak.

6) *Accountability*:

Accountability adalah tanggung jawab seseorang atau organisasi atas apa yang mereka lakukan kepada yang berhak menanyakan. Prinsip *accountability* dalam pelayanan publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat untuk memastikan bahwa tugas dan kewenangannya dilaksanakan secara efektif, transparan, dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

7) *Simplicity*:

Simplicity adalah kata sifat yang berarti mudah dikerjakan atau dimengerti, tidak berbelit-belit, atau sederhana. Prinsip *Simplicity* dalam pelayanan aduan dan keluhan membawa kepada upaya untuk menyederhanakan dan mempermudah proses, cepat, dan efisien bagi masyarakat.

8) *Record*:

Record adalah data yang menyimpan informasi tentang sesuatu yang terjadi atau ada. *Record* bisa berwujud cetak atau elektronik. Prinsip *record* dalam pelayanan pengaduan menekankan pentingnya mencatat dan mengelola informasi dengan akurat, terperinci, dan terstruktur. Hal ini mencakup penyimpanan dan dokumentasi data atau catatan terkait dengan kegiatan, keputusan, atau transaksi yang terjadi dalam pelayanan pengaduan.

9) *Resource*:

Resource adalah hal yang berpotensi, bermanfaat, atau membantu manusia untuk mencukupi kebutuhan hidupnya atau menciptakan barang dan jasa. *Resource* bisa ada atau tidak ada bentuknya, bisa tetap atau berubah-ubah, dan bisa diperbaharui atau tidak diperbaharui. Prinsip *resource* dalam pelayanan publik mengacu pada pengelolaan dan alokasi yang bijak terhadap berbagai aset dan komponen yang tersedia untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Ini mencakup manajemen

anggaran, personil, fasilitas fisik, teknologi. Seperti contoh memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan guna menyediakan layanan publik yang efektif.

10) *Reliability*:

Reliability adalah istilah yang digunakan untuk mengukur seberapa andal atau konsisten suatu hal, seperti produk, layanan, tes, atau sistem. Prinsip *reliability* dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten, dapat diandalkan, dan tepat waktu.

11) *Feedback*:

Feedback adalah istilah yang digunakan untuk menyampaikan tanggapan atau respon terhadap suatu tindakan, pekerjaan, produk, layanan, atau komunikasi yang dilakukan oleh seseorang atau pihak lain. Prinsip *feedback* dalam pelayanan publik mengarah kepada saluran dua arah antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Bagaimana masyarakat memberikan respon terhadap *feedback*, memberikan masukan, atau keluhan yang diterima dari masyarakat terkait dengan kualitas atau pengalaman pelayanan yang mereka terima.

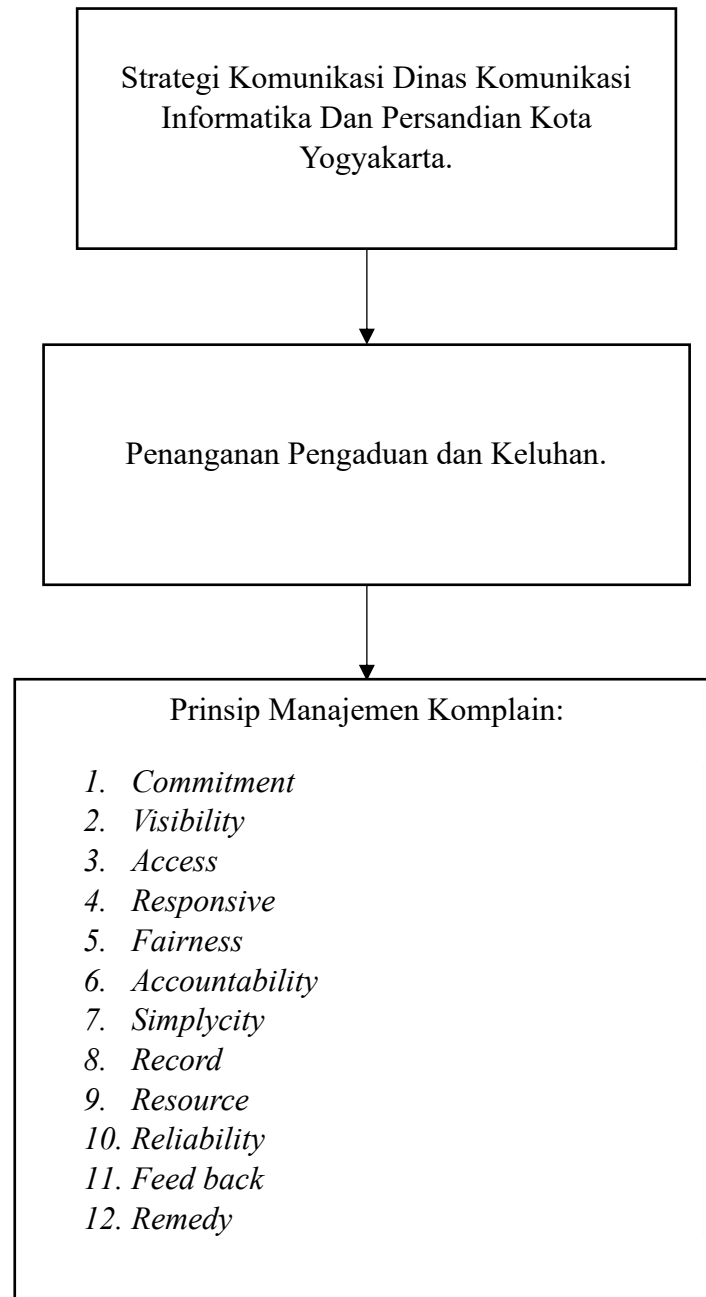
12) *Remedy*:

Remedy adalah suatu upaya untuk memberikan solusi, penyelesaian, atau keadilan bagi pihak yang mengalami masalah, konflik, atau kerugian. *Remedy* dapat berupa tindakan hukum,

mediasi, negosiasi, konseling, atau kompensasi, tergantung pada situasi dan kebutuhan pihak yang bersangkutan. *Remedy* bertujuan untuk memperbaiki hubungan, memulihkan hak, atau mencegah eskalasi masalah. Prinsip *remedy* dalam pelayanan publik mengacu pada kewajiban lembaga atau organisasi pelayanan publik untuk memberikan solusi atau penyelesaian yang memuaskan jika terjadi keluhan atau masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mencakup tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah, memperbaiki situasi, atau memberikan kompensasi jika diperlukan.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa teori tersebut dapat dihubungkan dengan strategi komunikasi pelayanan publik melalui unit pelayanan informasi dan keluhan pada aplikasi *Jogja Smart Service* oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Hal ini terlihat dari cara pemerintah mengimplementasikan strategi komunikasi untuk merespon setiap keluhan yang masuk dari masyarakat melalui platform aplikasi *Jogja Smart Service*. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa tanggapan terhadap masukan dari masyarakat terbuka, transparan, dan efektif dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

G. KERANGKA PEMIKIRAN



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Olahan Peneliti

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan definisi yang sederhana, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretif (penafsiran) yang melibatkan banyak metode dalam menelaah penelitiannya. Penggunaan berbagai metode ini sering disebut triangulasi dimaksudkan agar penelitian memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Mulyana, 2018). Metode kualitatif ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah berfokus permasalahan yang akan dikaji yaitu Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*.

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan rentang waktu sejak bulan September 2023 hingga Februari 2024. Dalam rentang waktu tersebut, peneliti akan merancang pertanyaan untuk wawancara, melakukan wawancara dengan informan, dan mengumpulkan dokumen serta data pendukung.

b. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data sebagai alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar penelitian ini menjadi sistematis dan lebih mudah. Dalam penelitian ini memiliki 4 prosedur dalam pengumpulan data yaitu:

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Observasi dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke tempat penelitian, yang mana peneliti mengamati dan memantau perilaku serta reaksi dari individu yang menjadi fokus penelitian.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah proses penelitian yang melibatkan pencarian, penelaahan, dan analisis terhadap sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, internet dan dokumen lainnya yang relevan dengan topik atau masalah penelitian. Tujuan dari studi pustaka adalah untuk memahami konteks teoritis dan empiris dari subjek penelitian, menemukan kerangka konseptual, dan mendapatkan wawasan dari penelitian atau teori yang sudah ada sebelumnya. Dalam metode ini, peneliti mengumpulkan data-

data yang berasal dari jurnal, *website* dan *website* resmi dengan sumber yang valid.

3) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden. Melalui wawancara diharapkan peneliti dapat lebih memahami dan mengetahui hasil dari observasi yang dilakukan peneliti, yang mana wawancara sendiri memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Narasumber yang dapat memberikan informasi yaitu:

a) Kelompok substansi layanan informasi dan komunikasi publik.

(1). **Mikael Mitang Kasi:** Ketua Tim Kerja Layanan Informasi Pengaduan.

(2). **Septi Ermawati:** Admin *Jogja Smart Service* Kota Yogyakarta (Anggota).

b) Masyarakat Kota Yogyakarta pengguna aplikasi *Jogja Smart Service* (2 orang).

(1). **Tyagita:** Masyarakat Kota Yogyakarta lebih dari tiga kali menggunakan aplikasi JSS.

(2). **Alma Fitra:** Masyarakat Kota Yogyakarta lebih dari tiga kali menggunakan aplikasi JSS.

4) Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan, serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap bagi data-data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

c. Teknik Analisis Data

Pada analisis data penelitian kualitatif dilakukan pada saat analisis data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenu. Pada penelitian ini terdapat aktivitas analisis data berupa data *reduction* (reduksi data), data *display* (display data), dan *conclusion drawing/verivication* (penarikan kesimpulan) (Sugiyono, 2017).

1) Reduksi Data

Pada analisis data reduksi data bertujuan untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih

jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencari bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berpikir *sensitive* yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2017).

2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data (*display data*). Melalui data penyajian tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2017).

Penyajian informasi diorientasikan agar data yang dihasilkan terorganisir, disusun dalam model relasional agar lebih mudah dipahami. Informasi dapat disajikan dalam bentuk deskriptif naratif, diagram, hubungan antar kategori dan diagram alur. Penyajian informasi dalam bentuk ini memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi. Pada-pada fase ini, peneliti mencoba mengumpulkan data yang relevan informasi yang diperoleh bersifat indikatif dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah tertentu.

3) Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan dan bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2017).

d. Teknik Validasi Data

Dalam konteks pengujian kredibilitas data, triangulasi diartikan sebagai proses memverifikasi data dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula. Menurut (Sugiyono, 2022) triangulasi menjadi beberapa yaitu:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Triangulasi adalah suatu metode untuk melakukan pemeriksaan data penelitian guna memastikan keabsahan informasi. Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan dari berbagai sumber, waktu, dan teknik yang berbeda untuk dibandingkan, sehingga peneliti dapat mencapai kesimpulan yang lebih komprehensif dan tidak terbatas pada satu perspektif saja.

Dalam konteks ini, teknik triangulasi dapat digunakan dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara dengan kelompok substansi layanan informasi dan komunikasi publik sebagai narasumber pada penelitian ini, analisis dokumen terkait strategi komunikasi, dan juga mengambil data dari beberapa pengguna aplikasi *Jogja Start Service*. Melalui wawancara. Dengan cara ini, hasil penelitian akan lebih valid dan dapat diandalkan karena didasarkan pada berbagai sumber yang valid dan metode yang berbeda.