

IMPLEMENTASI MODEL KOMUNIKASI DUA ARAH DALAM PROGRAM CURHAT NING ITA GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO

Riky Rakhmadani

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya riky.18018@mhs.unesa.ac.id

Gilang Gusti Aji, S.IP., M.Si

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya gilangaji@unesa.ac.id

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuat pelayanan publik menjadi tren baru dengan pemanfaatan model komunikasi dua arah. Perubahan karakteristik masyarakat yang kritis serta *demanding* akan informasi menuntut pemerintah harus responsif dalam menyelesaikan persoalan. Pelayanan publik yang digunakan saat ini masih banyak mengalami persoalan, salah satunya pendekatan komunikasi yang digunakan hanya satu arah yakni menyelesaikan persoalan saja. Ini dimaknai bahwa persoalan di masyarakat membutuhkan pendekatan komunikasi dua arah dalam menyelesaikan permasalahan. Melalui program Curhat Ning Ita sebagai program inovasi pelayanan publik menjadi menarik untuk diteliti terkait bagaimana model komunikasi dua arah yang dilakukan dalam mengakomodir persoalan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini melihat bagaimana implementasi model komunikasi dua arah dalam program Curhat Ning Ita guna meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Mojokerto. Metode studi kasus dirasa akan menjelaskan bagaimana dan mengapa program Curhat Ning Ita dipilih sebagai media pengaduan Pemerintah Kota Mojokerto. Dengan melakukan wawancara mendalam dengan beberapa informan yang memiliki latar belakang sesuai dengan informasi yang diperlukan peneliti juga mendukung penelitian ini. Hasilnya, Curhat Ning Ita menjadi media pengaduan yang terbuka yang menyediakan sistem komunikasi terbuka dengan melibatkan multi komunikator dalam menyelesaikan persoalan, serta memberikan *balanced effect* sebagai buah dari komunikasi dua arah yang dilakukan. Hanya saja pada aspek sosialisasi kurang dimasifkan sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya dan aspek SDM untuk mengakomodir proses pelayanan publik didalamnya.

Kata kunci: model komunikasi dua arah, pelayanan publik, e-governance

Abstract

Advances in information and communication technology have made public services a new trend for Government Public Relations in reaching the public. Changes in the characteristics of a society, which is critical and demanding for information, require the government to be responsive in solving problems. Nowadays, the used public services are still experiencing many obstacles, one of which is the communication approach that is only in one direction, namely solving problems. It means that problems in society require a two-way communication approach in solving problems. Through Curhat Ning Ita program as a public service innovation program, it is interesting to examine how the two way communication model is carried out in accommodating community problems to improve the quality of public services. This study looks at how the implementation of the two way communication model in the Curhat Ning Ita program is to improve the quality of public services for the Mojokerto City Government. The case study method is aimed to explain how and why the Curhat Ning Ita program was chosen as the complaint media for the Mojokerto City Government. Conducting in-depth interviews with several informants who have background related to the information needed by researchers also supports this research. As a result, Curhat Ning Ita becomes an open and transparent complaint media. It provides an open communication system by involving multiple communication in solving problems. Moreover, it gives a balanced effect as a result of the two way communication carried out. It's just that the socialization aspect is less massive so that there are still many people who don't know about it and the human resources aspect to accommodate the public service process in it.

Keywords: Government Public Relations, two-way communication, public services

PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi dan transformasi digital saat ini, kebutuhan informasi menjadi penting seiring perubahan karakter masyarakat yang semakin kritis dan *demanding* akan pelayanan yang prima. Ini menuntut pemerintah agar responsif dalam melakukan pelayanan ke

masyarakat. Pemerintah dan masyarakat memang tidak bisa dilepaskan dalam hubungan bersama. Cara-cara komunikasi yang intensif dibangun untuk membentuk sistem yang demokratis antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini memang sejalan dengan konsep partisipatif dimana

komunikasi mengalir dari berbagai arah dengan tujuan yang sama (Kriyantono, 2014).

Untuk melakukan fungsi pelayanan publik dan penyedia layanan informasi serta komunikasi, pemerintah memerlukan arsitektur dalam rangka membangun hubungan dengan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukannya tata kelola komunikasi yang menyediakan kecepatan layanan serta aksesibilitas informasi. Melalui model komunikasi dua arah dianggap salah satu cara untuk membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Bernadeth, dkk: 2014).

Dalam menjalankan roda pemerintahan di era digital saat ini, pendekatan komunikasi yang dapat digunakan dapat memanfaatkan melalui media baru (Mc Quail: 2011). Beriringan dengan itu, pelayanan publik di era perkembangan teknologi membawa pada pergeseran model komunikasi yang harus dilakukan pemerintah. Komunikasi satu arah tidak lagi relevan digunakan dalam proses pelayanan publik sehingga harus mampu menyesuaikan sesuai perubahan di masyarakat. Digitalisasi informasi pemerintah menjadi sebuah pola baru bagi birokrasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan transparan. Sebagaimana dijelaskan (Huda & Yunan, 2016) bahwa penerapan sistem digital ini bukan hanya ingin mengejar ketertinggalan akses melainkan juga didasarkan untuk merubah pola baru yang sesuai dengan perkembangan zaman.

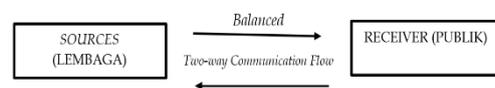
Untuk itu, penjelasan Rowe dan Frewer (2013) mengenai konsep partisipasi publik dimaknai bahwa pemerintah bersama masyarakat saling membangun dalam rangka pembangunan sumberdaya. Melalui pelayanan publik menjadi salah satu cara pemerintah saat ini merespon masyarakat dengan sistem komunikasi dua arah didalamnya. Adanya sistem komunikasi dua arah menjadi pendekatan komunikasi yang baru dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan penjelasan Gruning & Hunt (2008) bahwa konsep komunikasi dua arah menekankan manajemen komunikasi antara publik dengan masyarakatnya agar terjadi hubungan yang seimbang.

Di era keterbukaan informasi publik dan masifnya digitalisasi di segala bidang menuntut segala aspek dapat terhubung dengan digitalisasi teknologi. Dalam perjalanannya, kehadiran pemerintah dinilai penting dalam mengawal proses perubahan tradisional ke karakteristik modern menuju komunikasi digital. Sebagaimana dijelaskan oleh (Huda & Yunan, 2018) bahwa pemanfaatan sistem digital dalam pemerintahan ini memungkinkan pada implementasi budaya baru yang tersistematis dalam birokrasi. Untuk itu, melalui fungsi komunikasi dua arah memiliki peran penting dalam melakukan pelaksanaan perencanaan terhadap kebijakan yang dikeluarkan.

Kedepan pemerintah harus memiliki terobosan dalam melakukan fungsi komunikasi dan pelayanannya di masyarakat. Dijelaskan oleh Sedarmayanti (2018) bahwa orientasi kedepan difokuskan pada pelayanan berbasis *networking* agar dapat menjangkau seluruh elemen. Pergeseran paradigma ini mengedepankan aspek struktur dan kultur yang tertutup menuju ke arah pemerintahan yang transparan sehingga terwujud konsep *good governance*. Pergeseran paradigma ini didorong oleh beberapa indikasi, diantaranya dalam transformasi media secara global yang

mengharuskan kecepatan; kedua, meningkatnya kesadaran masyarakat untuk lebih berperan aktif dalam proses pemerintahan, serta semakin kritisnya masyarakat yang menyangkut kepentingannya (Sedarmayanti, 2018).

Pendekatan komunikasi sudah semestinya menjadi kebaruan bagi pemerintah untuk mengakomodir berbagai pihak serta sebagai jembatan atas pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan itu komunikasi pemerintahan telah melakukan transformasi digital yang memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah melalui pendekatan komunikasi yang interaktif atau dua arah. Penjelasan Grunig & Hunt (2008) mengenai model PR menegaskan bahwa ada 4 model PR yang dapat dijadikan referensi diantaranya model *Agency Publicity*, *Public Information*, *Two-way asymmetric*, *Two-way symmetric*. Empat model tersebut menegaskan bahwa PR sebagai sebuah aktivitas komunikasi memberikan peluang bagi jalannya lembaga.



Gambar : Model Komunikasi Dua Arah J.Grunig&Hunt (Sumber : James Grunig, 2009)

Grunig & Hunt (2008) juga menjelaskan model *Agency Publicity* dan model *Public Information* merupakan model PR satu arah serta bertujuan menyebarluaskan informasi saja, sedangkan model *Two-way asymmetric* dan *Two-way symmetric* menggambarkan pendekatan yang lebih maju karena dalam praktiknya mengedepankan komunikasi resiprokal serta mengembangkan pesan yang melibatkan publik (Ardianto, 2004). Mengacu pada model yang ditawarkan Grunig & Hunt peneliti melihat model komunikasi dua arah memiliki kesamaan dengan konsep yang peneliti ajukan. Dimana penjelasan Harrison (dalam Trisnani, 2018) bahwa model komunikasi dua arah ini merupakan model yang ideal, mengingat penekanan utama pada dialog antara publik dengan lembaga. Sehingga dalam prosesnya terjadi pertukaran informasi yang lengkap. Dengan kata lain lembaga menganggap masyarakat bukan objek yang “pasif”, tetapi subjek yang “aktif”.

Sebagaimana dijelaskan (Kriyantono, 2014) bahwa komunikasi dua arah yang disampaikan Grunig mampu menjadi alat untuk menghindari terjadinya suatu permasalahan di lapangan dengan memfasilitasi publik secara strategis dalam melayani masyarakatnya. Hal ini mengingat dalam proses komunikasi dua arah dapat menyesuaikan dengan kepentingan publik.

Sejalan dengan hal diatas, maka peran pemerintah dalam fungsi komunikasi pelayanan publik, tidak hanya menciptakan citra yang positif saja, tetapi juga dituangkan dalam proses pelayanan publik yang menjangkau seluruh elemen masyarakatnya. Istilah *E-Governance* saat ini banyak digunakan oleh pemerintah sebagai instrumen kehumasan dua arah sebagai sarana upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan begitu sistem *e-governance* dapat dijadikan ekosistem untuk pelayanan publik ke masyarakat.

Mengingat dalam praktiknya, penelitian (Sabino Mariano, 2019) menunjukkan bahwa pelayanan publik hanya dilakukan satu arah dan belum optimal. Ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan yang terjadi.

Di Indonesia sendiri, banyak daerah berlomba-lomba memanfaatkan fungsi digital dalam praktik komunikasi dua arah. Misalnya pada penelitian Novel dan Riska (2020) program SISKOPATUH Kemenag RI, penelitian Adhitya (2019) program Sapa Warga Pemkot Surabaya, hingga penelitian Herlina (2019) program Tilik Desa Pemkab Nganjuk. Fenomena ini dapat dimaknai bahwa proses digitalisasi dalam proses pelayanan ke masyarakat banyak dioptimalkan di berbagai daerah melalui pendekatan *e-governance*. Selain itu, melalui model komunikasi dua arah menjadi salah satu cara untuk mewujudkan kehadiran pemerintah di masyarakat.

Salah satu daerah yang menjadi pionir dalam praktik komunikasi dua arah dalam pelayanan publik adalah Pemerintah Kota Mojokerto. Inovasi yang diciptakan untuk proses pelayanan publik adalah program Curhat Ning Ita. Program ini merupakan program pelayanan pengaduan masyarakat berbasis media sosial. Program yang diluncurkan tahun 2020 ini sebagai wadah bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan berbagai persoalan. Sebuah inovasi pemanfaatan media baru dalam pelayanan publik menjadi tren saat ini yang banyak digunakan oleh pemerintah daerah dalam menjangkau masyarakatnya.

Melalui program Curhat Ning Ita ini, pelayanan publik dihadirkan untuk memberikan ruang pengaduan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Mojokerto itu sendiri. Pendekatan komunikasi yang dilakukan juga melibatkan berbagai pihak OPD untuk menyelesaikan persoalan melalui satu platform terintegrasi. Pendekatan demikian dapat dimaknai dalam konsep komunikasi pelayanan publik melalui komunikasi dua arah sebagai upaya pemerintah mendekati diri dengan masyarakatnya melalui fungsi komunikasi publik (Anshar, 2019).

Berdasarkan ulasan di atas, penelitian ini menarik hingga dapat memberikan wawasan tambahan kepada pembaca, maka diperlukan penelitian lebih mendalam untuk melihat bagaimana implementasi model komunikasi dua arah dalam program Curhat Ning Ita ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Mojokerto. Mengingat sejalan dengan konsep dari pelayanan publik adalah yang bisa menjangkau masyarakatnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik dengan memandang realita dari hasil konstruksi yang dibentuk dari objek itu sendiri. Paradigma ini menuntun peneliti untuk melihat pengalaman tidak hanya dari fakta, juga dari apa yang timbul selama penelitian berlangsung (Batubara, 2017). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Dimana dalam penjabaran nantinya akan peneliti gunakan untuk menggali serta mengeksplorasi makna atas permasalahan yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus yang berusaha untuk mengetahui secara mendalam dan menyoroti situasi atau peristiwa dengan

membandingkan dengan data-data yang ada yang berkaitan dengan implementasi model komunikasi dua arah. Studi kasus juga mampu memberikan uraian komprehensif bagi hasil penelitian (Sugiyono, 2020). Mengingat biasanya dalam studi kasus juga terdapat sebuah *case* yang bersifat aktual sehingga bisa dikatakan sebagai peristiwa yang sedang berlangsung yang dapat dijadikan hasil penelitian.

Peneliti mengumpulkan data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan informan yang memiliki parameter yang telah ditentukan yakni yang terlibat langsung dalam kegiatan pengelolaan program Curhat Ning Ita serta mengetahui informasi dan penerapan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan OPD atau dinas terkait. Adapun informan yang memenuhi parameter tersebut, diantaranya Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengaduan, Pengelola Curhat Ning Ita, Dinas terkait yang mendapatkan laporan paling banyak diantaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dan Dinas Perhubungan Kota Mojokerto, serta beberapa masyarakat pelapor.

Peneliti juga melakukan observasi selama penelitian dilakukan untuk mengamati secara langsung terhadap aktivitas yang dilakukan, serta studi dokumentasi sebagai bahan pendukung selama penelitian berjalan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Herdiyansyah, 2015) bahwa dokumentasi sebagai sebuah pelengkap data penelitian yang tidak didapatkan melalui teknik pengumpulan data yang lain. Peneliti juga mengumpulkan data sekunder seperti buku, jurnal, sumber arsip, rekapitulasi data dan lain-lain untuk mendukung data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Peneliti melakukan pra-riset sejak September 2021 untuk mengetahui seluk beluk program Curhat Ning Ita sendiri, kemudian dilanjutkan kegiatan penelitian ini selama bulan November hingga Januari 2022 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sebagai pengelola *command center* dari program Curhat Ning Ita.

Teknik analisa dilakukan oleh peneliti untuk mempermudah dalam menyusun hasil penelitian (Sugiyono, 2020). Peneliti menggunakan formula teknik analisa data dari Miles dan Huberman untuk menyusun hasil penelitian. Pertama, peneliti mengumpulkan data dengan mengamati kerja pengaduan pada program Curhat Ning Ita, serta melakukan wawancara dengan Kepala Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengaduan, pihak dinas terkait serta berbagai informan lain. Lalu peneliti memilah data yang relevan dari hasil wawancara dengan tinjauan pustaka, dan menganalisis temuan data berdasarkan parameter penyusunan model komunikasi dua arah. Untuk dapat menjawab rumusan masalah maka diperlukan penarikan kesimpulan untuk selanjutnya dapat mengetahui ketepatan data yang diterima dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Peneliti kemudian melakukan triangulasi data untuk memeriksa ulang data yang lebih valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian, ditemukan hasil sebagai berikut :

1. Curhat Ning Ita sebagai Media Pengaduan Pemerintah Kota Mojokerto

Sebagai pemerintah daerah tingkat II yang memiliki 3 kecamatan dan 18 kelurahan dengan wilayah yang strategis serta kompleksitas masyarakat yang beragam, menuntut Pemerintah Kota Mojokerto terus menjangkau permasalahan di masyarakat melalui pelayanan publik. Peneliti melihat ini dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat termasuk dalam bidang ekonomi, sosial hingga pelayanan publik. Berdasarkan temuan peneliti bahwa Pemerintah Kota Mojokerto telah melakukan proses adaptasi dalam melihat kondisi masyarakat yang semakin *demanding*. Adaptasi tersebut tertuang dalam perubahan pelayanan publik sejak 2020 terakhir melalui peluncuran program Curhat Ning Ita.



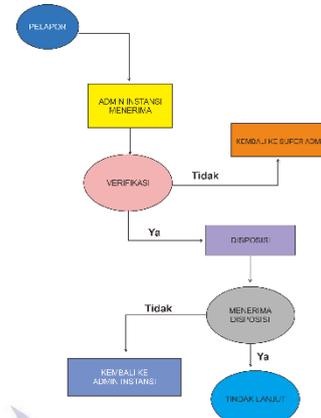
Gambar : Flyer Pengaduan Curhat Ning Ita
(Sumber : dokumen peneliti)

Berdasarkan penjelasan Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik bahwa pengaduan sebelum diluncurkannya Curhat Ning Ita hanya mengandalkan situs web saja dengan jumlah 21 pengaduan. Perubahan itu dimaknai bahwa pemerintah ingin mendekatkan diri dengan masyarakat serta memanfaatkan kanal media sosial untuk memfasilitasi pengaduan. Tak hanya itu, landasan besar dari adanya Curhat Ning Ita juga dengan adanya transformasi pelayanan publik yang ingin dilakukan menjadikan realitas pengaduan sebagai salah satu faktor. Curhat Ning Ita juga menyediakan platform media sosial Whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter serta situs web dalam menyediakan ruang pengaduan di masyarakat. Total sepanjang tahun 2020 sejak program ini diluncurkan pengguna media sosial berjumlah 144 dan di tahun 2021 berjumlah 539 pengguna.

Dalam prosesnya, program ini juga memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sama dengan pengaduan yang lain yang terintegrasi dengan LAPOR-SP4N. Pelapor mengirimkan aduannya dengan melampirkan bukti pendukung kemudian akan diberikan kode *Tracking ID* untuk memantau proses jalannya penyelesaian aduan. Selain itu, juga dilakukan verifikasi lapangan bagi aduan yang tidak memiliki bukti pendukung yang kuat. Dalam setiap penyelesaian aduan melibatkan OPD yang melaporkan melalui sistem yang terintegrasi dalam program ini. Adapun proses penyelesaian pengaduan juga termonitoring secara langsung

oleh Walikota sebagai pucuk pimpinan tertinggi. Integrasi antar OPD ini juga saling terkoneksi satu dengan yang lain melalui sistem yang telah dikelola, sehingga proses pengaduan hingga final satu pintu dalam program ini.

Gambar : Standar Operasional Prosedur (SOP) Curhat



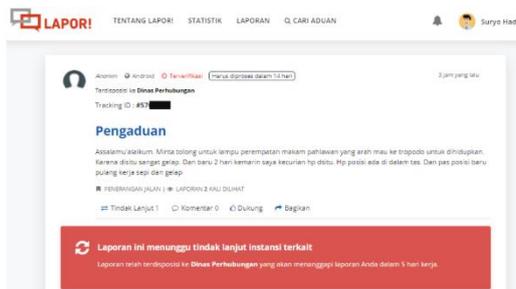
Ning Ita

(Sumber : dokumen peneliti)

Sebagai pemerintah daerah yang mengusung transformasi pelayanan publik melalui pengaduan yang satu tema dengan Walikotanya "Ning Ita" membuat kesan tersendiri. Dalam perjalannya, Curhat Ning Ita menjadi media pengaduan yang diadaptasi dari berbagai inovasi pelayanan publik untuk menjangkau masyarakat melalui pengintegrasian seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan keterlibatan Walikota didalamnya. Ini menjadi pembenahan pada struktural pelayanan serta upaya menghapus patologi birokrasi yang terjadi. Proses pelayanan pengaduan juga memberikan warna baru dengan proses penyelesaian 1x24 jam melalui pengaturan SOP dan sistem pengawasan yang terstruktur.

Program ini menyediakan kategori pengaduan diantaranya pengaduan masyarakat, aspirasi masyarakat dan permintaan informasi. Dari berbagai pengaduan ini, peneliti melihat bahwa proses penyelesaian aduan didelegasikan kepada OPD yang terlapor untuk dapat diselesaikan hingga final dengan kurun waktu 1x24 jam. Apabila OPD terkait tidak melakukan tindak lanjut maka akan ada notifikasi dari sistem Curhat Ning Ita sendiri.

Adanya program Curhat Ning Ita ini pengaduan bisa terintegrasi dengan seluruh OPD terkait untuk menyelesaikan masalah. Ini juga sebagai upaya memangkas ego sektoral yang dilihat dari sebelum adanya program ini hanya 1 aduan yang selesai dari 21 pengaduan. Sepanjang tahun 2021 aduan mencapai 513. Perubahan ini bisa dilihat bahwa masyarakat telah memanfaatkan pengaduan baru ini untuk menyampaikan keluhan hingga aspirasinya kepada pemerintah. Aduan yang disampaikan juga bersifat rahasia serta proses penyelesaian dapat dipantau melalui sistem *Tracking ID* yang diberikan saat proses komunikasi dengan admin di program ini. Penyelesaian OPD juga terpantau melalui sistem yang terkoneksi dengan Walikota, sehingga seluruh aduan mendapatkan tindak lanjut.



Gambar : Tampilan Aduan di Curhat Ning Ita (Sumber : dokumen peneliti)

Sebagai pemerintah daerah yang mengusung transformasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Mojokerto di era Walikota Ning Ita dengan kehadiran platform pengaduan yang juga satu tema dengan Walikotanya “Ning Ita” membuat kesan tersendiri di masyarakat. Ini menjadi dasar bahwa masyarakat beranggapan bahwa dengan menggunakan platform ini nantinya akan direspon oleh Walikota. Walaupun dalam prosesnya Walikota tidak selalu turun tangan pada setiap aduan, tetapi setidaknya pemerintah bisa menggerakkan OPD untuk sigap atas aduan yang disampaikan.

Dalam perjalannya, Curhat Ning Ita pada akhirnya menjadi media pengaduan yang melibatkan seluruh elemen OPD dan juga keterlibatan Walikota dalam menyelesaikan permasalahannya. Integrasi serta ego sektoral antar OPD dalam menanggapi aduan juga peneliti sorot. Yang kemudian terlihat saat pembenahan pada struktur pelayanan publik dengan temuan hanya 1 aduan yang selesai dari 21 pengaduan. Ini menunjukkan pengaduan yang tidak terawasi akan menjadi sebuah patologi birokrasi yang menjamur di lingkup pemerintahan. Walaupun, kesiapan soal manajemen sumber daya manusia (SDM) yang disiapkan juga peneliti lihat, dimana hanya 2 orang saja yang menjadi pengelola Curhat Ning Ita.

2. Tuntutan dan Harapan Masyarakat sebagai Pendorong Pelayanan Publik

Melihat adanya realitas pelayanan publik membuat pemerintah sebagai penyelenggara negara dituntut untuk peka terhadap situasi tersebut. Perubahan pada segala bidang turut membantu dalam membangun kesadaran publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan nasional. Meningkatnya daya kritis masyarakat serta tuntutan yang responsif membuat pemerintah harus memberikan sebuah terobosan dalam pelayanan ke masyarakat.

Berdasarkan catatan dokumen peneliti, pengaduan di Pemerintah Kota Mojokerto setelah diluncurkannya program Curhat Ning Ita ini pada tahun 2020 sebanyak 257 aduan dan ditahun 2021 naik sejumlah 513. Ini dapat dipahami bahwa kanal ini membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan hingga aspirasinya. Ini menjadi wujud transformasi atas sistem yang mencoba diadaptasi dalam pelayanan publik di Kota Mojokerto.

Peneliti juga menggali kepada sejumlah masyarakat pelapor atas aduan yang dilaporkan. Penuturan SY bahwa dirinya melaporkan aduannya bisa tanpa ada

batasan status. Hal ini dimaksudkan bahwa dirinya mengadakan persoalan diluar dari wilayah rumahnya tetapi aduan berkaitan dengan aktivitasnya. Melalui program ini dirinya menuntut agar pemerintah bisa mendengar aspirasi atas laporan yang disampaikan tanpa ada batasan. Selain itu, pelapor SY mempunyai tekad dan harapan bahwa dengan melapor di program ini dapat bisa didengar. Mengingat posisi aduannya itu sangat krusial karena menyangkut keselamatan, yakni permintaan pemasangan zebra cross pada jalan utama.

Tak hanya itu, pelapor YR juga menyampaikan aduannya soal lambannya proses birokrasi saat mengurus perijinan lomba. Ini menjadi bukti bahwa masyarakat tidak lagi ingin ada kerumitan birokrasi saat mengurus persoalan administrasi. Aduan YR ini merasa bahwa birokrasi lamban dalam menyikapi pengurusan izin lomba yang akan digelar. Hal ini terlihat saat YR menanyakan tetapi responnya lamban, untuk itu YR melaporkan melalui Curhat Ning Ita yang kemudian direspon dalam beberapa hari.

Selain YR, peneliti juga menanyakan kepada pelapor lain. Penjelasan DN selaku masyarakat yang juga melaporkan aduannya ke Curhat Ning Ita. Dirinya melaporkan atas sikap dan tindakan pemerintah yang enggan bersikap transparan atas proyek pemerintah di lingkungannya. DN melaporkan atas pemerintah paling bawah atau setingkat RT enggan memberitahukan alasan kenapa ada pemasangan gorong-gorong di depan rumahnya. DN merasa bahwa tidak ada sosialisasi kepada masyarakat disekitar rumahnya. Oleh karena itu, DN mewakili beberapa masyarakat yang juga protes dengan melaporkan aduannya ke laman Curhat Ning Ita ini dengan harapan mendapatkan kejelasan kepada pemerintah kota atas proyek yang sedang digarap dilingkungan perumahannya.

Kenyataan DN ini menjadi sebuah realitas bahwa masyarakat juga ingin melaporkan aduannya atas sikap dan tindakan pemerintahan paling bawah yang tidak kompeten. Selain itu, aduan YR juga menunjukkan adanya kendala yang menunjukkan bahwa kinerja birokrasi yang bermasalah. Aduan SY juga menunjukkan harapan pelayanan yang optimal mengingat aduannya bersifat krusial. Realitas ini menjadi tuntutan dan harapan di masyarakat akan responsivitas pemerintah dalam menyelesaikan persoalan di lapangan. Penuturan SY, YR, DN memberikan indikasi kepada peneliti bahwa semua persoalan juga membutuhkan pendekatan komunikasi serta sistem yang dibentuk secara terlembaga.

Tuntutan dan harapan masyarakat menjadi poin penting yang menjadi landasan dalam transformasi pelayanan publik ini. Persoalan kesiapan OPD dalam merespon perubahan pada sektor pelayanan publik ini juga peneliti amati. Banyak penjelasan terkait hal tersebut dimana kesiapan menjadi poin utama untuk menjawab semua persoalan yang terjadi. Bahwa dalam mengelola sebuah sistem yang terintegrasi memacu OPD untuk segera menindaklanjuti aduan karena sistem ini juga melibatkan pimpinan daerah sebagai pucuk tertinggi.

Dengan adanya program pengaduan ini membuat sebagian masyarakat menjadi terbantu. Penelusuran peneliti saat mewawancarai beberapa masyarakat pelapor mengatakan bahwa dengan adanya kanal ini mereka dapat menyelesaikan persoalannya tanpa adanya sekat birokrasi bahkan melaporkan kinerja pemerintah di bawah yang tidak

sesuai. Ini menjadi kenyataan bahwa platform ini tidak hanya menyelesaikan persoalan di lapangan saja tetapi membongkar juga kinerja pemerintah paling bawah tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Platform ini juga digunakan oleh warga untuk menyuarkan keadilan dan membela keberpihakan masyarakat yang akan terkena gusuran lahan depan rumah mereka. Realitas ini kemudian menjadi harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk meminta kehadiran pemerintah dalam menyelesaikan persoalan. Sehingga dengan adanya sistem pengaduan yang terbuka itu akhirnya dinas terkait dan juga masyarakat dapat menyelesaikan persoalan dilapangan secara langsung.

3. Komunikasi Interaktif Dua Arah Pemerintah dan Masyarakat

Melihat kenyataan di masyarakat terkair banyaknya persoalan yang timbul menjadi kewajiban pemerintah untuk mendengar sekaligus menyelesaikan aduan. Untuk itu diperlukan pendekatan komunikasi yang melibatkan antara pemerintah dan masyarakat. Membaca hal itu peneliti mencoba mencari jawaban atas rumusan masalah yang peneliti sampaikan di bab1 terkait bagaimana implementasi komunikasi dua arah dalam program Curhat Ning Ita ini.

Peneliti juga melakukan observasi dengan turun ke masyarakat juga ke dinas pengelola program ini. Sebelum melihat bagaimana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, peneliti juga melihat proses pelayanan pengaduan. Curhat Ning Ita sebagai platform pengaduan yang terintegrasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan termonitoring oleh Walikota. Dengan demikian, responsivitas OPD dan komunikasi ke masyarakat pelapor menjadi penentu dari keberhasilan pengaduan.



Gambar : Respon Aduan Curhat Ning Ita
(Sumber : dokumen peneliti)

Proses pengaduan yang berlangsung menggunakan pendekatan komunikasi terintegrasi. Ini dimaksudkan bahwa menggunakan elemen komunikasi yang termediasi melalui sistem kanal Curhat Ning Ita, sehingga masyarakat pelapor tidak perlu datang ke instansi untuk melapor dan berkomunikasi secara langsung, tetapi termediasi melalui program Curhat Ning Ita ini. Selain itu, melalui *Tracking Id* ini juga dapat memberikan akses bagi pelapor untuk mengetahui sejauh mana tindaklanjut pelapor.

Peneliti juga mengonfirmasi kepada masyarakat pelapor atas respon yang diberikan oleh pemerintah. Pelapor SY yang melaporkan aduan terkait rambu penyebrangan jalan menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan responsif dan juga dapat berkomunikasi langsung untuk menyampaikan aduan tanpa ada batasan

waktu. Dirinya juga menyatakan bahwa proses penyelesaian OPD dengan langsung berkomunikasi secara langsung kepada SY dengan meninjau secara langsung lokasi aduan yang dilaporkan. Komunikasi yang dilakukan juga interaktif serta OPD responsif atas aduan yang dilaporkan. Hanya saja, hasil dari aduannya tidak bisa langsung ditindaklanjuti mengingat membutuhkan anggaran besar sehingga masuk dalam pagu tahun berikutnya. SY juga mengatakan bahwa dirinya mengetahui Curhat Ning Ita ini dari media sosial Facebook.

Peneliti juga menggali kepada RT dilingkungan SY untuk mengetahui bagaimana ketika masyarakat yang gagap teknologi ingin melaporkan aduannya. Penuturan SR selaku ketua RT mengatakan bahwa ketika masyarakat ingin melakukan pengaduan tetapi tidak melek secara teknologi akan dibantu oleh RT setempat dalam mengadakan permasalahan. Adapun pengaduan yang paling sering disampaikan sepanjang tahun 2020 hingga 2021 adalah mengenai persoalan bantuan sosial, program vaksinasi, hingga bantuan usaha mikro kecil menengah.

Selain ke pelapor SY, peneliti juga menanyakan kepada DN terkait pelayanan yang diterima hingga komunikasi yang dilakukan. Awalnya DN mengadu di kolom komentar postingan media sosial pribadi Walikota @ningita, tetapi kemudian direspon untuk diarahkan ke @curhatningita agar pengaduan bisa ditangani. DN kemudian melanjutkan percakapan melalui Whatsapp yang disediakan oleh pengelola. Respon yang diberikan cepat serta DN dapat berinteraksi secara langsung dengan dinas terkait untuk mengadakan persoalannya. Dalam proses komunikasi yang dilakukan, dirinya menemukan celah bahwa dinas terkait tidak melakukan sosialisasi ke masyarakat sekitar atas proyek yang dilakukan. Jawaban ini terlihat saat dinas merespon aduan dari DN bahwa semua proyek dilakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum dilakukan pengerjaan, tetapi kenyataan di lapangan berbeda terkait pemasangan *box culvert* tersebut.

Pelapor kemudian menjelaskan kepada peneliti bahwa komunikasi yang dilakukan OPD dengan dirinya cukup dua arah. Ini terbukti saat proses penyelesaian aduan yang melibatkan dinas terkait hingga pemerintah selengkap kelurahan dalam menyelesaikan persoalan. Dirinya juga mengatakan dengan adanya Curhat Ning Ita ini dirinya bisa membongkar aktivitas yang tidak jelas di lapangan terkait proyek pemerintah. Sehingga proses komunikasi antara dinas dengan dirinya dalam platform ini membantu mencari solusi dengan *win-win solution*.

Selanjutnya kepada pelapor YR, peneliti juga menggali hal yang sama soal pelayanan yang diberikan serta proses komunikasi yang dibangun didalamnya. YR menjelaskan bahwa dirinya melaporkan aduan karena birokrasi yang lamban, kemudian proses layanan ketika mengadu di program ini diberikan dengan baik dan responsif. Hal ini berbeda saat dirinya melakukan sendiri ke birokrasi yang bersangkutan. Awalnya YR melakukan aduan ke akun pribadi Walikota @ningita untuk menyampaikan

keluhannya, kemudian diarahkan ke @curhatningita untuk melaporkan aduannya. YR kemudian mengatakan bahwa dirinya dan tim diundang secara langsung ke dinas terkait untuk menjelaskan alur persoalan. Musyawarah tersebut juga diikuti oleh beberapa dinas/OPD terkait yang berhubungan dengan lomba yang akan diadakan.

Selain itu, komunikasi yang dilakukan YR juga mengandalkan balasan dari laporan Curhat Ning Ita melalui kode *Tracking ID* yang telah diberikan oleh pengelola. Komunikasi dua arah memudahkan YR dalam berinteraksi dengan dinas dalam platform tersebut, hal ini juga mendukung adanya pembatasan fisik di tahun 2020 akibat pandemi Covid-19. Sehingga YR hanya mengandalkan platform ini untuk memproses aduan yang telah disampaikan.

Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada para masyarakat pelapor, peneliti juga menggali kepada dinas yang paling banyak terlapor pada tahun 2020 dan 2021. Diketahui pada tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) paling banyak aduannya sebesar 131 aduan, dan di tahun 2021 adalah Dinas Perhubungan (Dishub) sebanyak 98 aduan. Ini menjadi sebuah realitas di masyarakat mengenai kebutuhan yang harus diselesaikan. Dari data tersebut, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada kedua dinas tersebut untuk langkah triangulasi dalam penelitian ini.

PENGADUAN TAHUN 2021 (1 JANUARI-NOVEMBER 2021)			
No	Dinas / Instansi	Jumlah Aduan	Keterangan
1	Bakosunggal	0	
2	Bappedalitbang	0	
3	BPUPU	6	
4	Badan Pengawasan & SDM	15	
5	Inspektorat	0	
6	Dinas Kesehatan	50	
7	Diklat&penelitian	2	
8	DLH	47	
9	Dinas PUPR&PRP	54	
10	Dinas Perencanaan dan Arsip	0	
11	Dispenasar	11	
12	Dinas Ketahanan Pangan dan pertanian	2	
13	Dinas Perhubungan	98	
14	Dinas Sosial	40	
15	Dispendukcapil	5	
16	INSID	2	
17	Dinas Pendidikan	19	
18	DISMPTSPAKER	17	
19	Dikabidlat	15	
20	Satpol PP	61	
21	Sekwan	0	
22	Bag. Organisasi	0	
23	Protokolim	2	
24	Pengadaan Barang & Jasa	0	
25	Bag. Kemasyarakatan	1	
26	Bag. Hukum	1	
27	Bag. Kerja	4	
28	Bag. Sistem	0	
29	Bag. Perencanaan	26	
30	Kec. Prajuritatan	5	
31	Kec. Magelang	1	
32	Kec. Karanggen	4	
	Total	513	

Gambar : Rekapitulasi Aduan OPD Th.2021
(Sumber : dokumen peneliti)

Berdasarkan penjelasan Kabid PIAK Dispendukcapil, dinasnya mengalami pengaduan paling banyak terkait persoalan NIK yang tidak terbaca yang berimplikasi pada tidak terlayannya proses pengajuan bantuan sosial serta bantuan BPUM (Bantuan Mikro Kecil Menengah), dan juga terkait penguasaan administrasi kependudukan. Untuk proses penyelesaian aduan dimaksimalkan kurang dari target Curhat Ning Ita sendiri. Melalui langkah responsif dan simultan, Dispendukcapil merespon semua aduan melalui kanal ini dengan prinsip komunikatif dengan masyarakat. Proses komunikasi yang terjadi ketika masyarakat melaporkan aduan terkait administrasi kependudukan, biasanya dilakukan verifikasi data terlebih dahulu untuk melakukan aduan yang bersangkutan. Komunikasi juga disampaikan kepada

masyarakat melalui *Tracking ID* yang telah diberikan, sehingga aduan dapat dipantau dari sana.

Selain Dispendukcapil, Dishub merupakan OPD yang memiliki aduan paling banyak di tahun 2021. Aduan yang sering masuk yakni terkait penerangan jalan umum (PJU). Penjelasan Kasie Perlengkapan Jalan Dishub, bahwa dinasnya sering mendapat aduan soal PJU yang mengalami kerusakan di beberapa titik protokol jalan. Selain itu permintaan zebra cross seperti aduan SY juga sering terjadi hingga permintaan pemasangan lampu jalan di beberapa titik. Saat wawancara dengan Kasie PJ Dishub, peneliti mendapatkan informasi bahwa proses penyelesaian aduan itu berbeda-beda berdasarkan laporan masyarakat.

Adapun aduan masyarakat yang membutuhkan waktu yang cukup lama, akan direspon berdasarkan proses pengerjaan. Serta akan berkoordinasi dinas lain apabila pengaduan berkaitan dengan penyelesaian yang melibatkan dinas lain. Tak hanya itu, proses komunikasi yang dilakukan oleh Dishub kepada masyarakat pelapor tidak hanya pada laman Curhat Ning Ita saja tetapi juga dilanjutkan saat dilapangan. Misalnya saat terkait PJU yang mati di salah satu perumahan warga, maka Dishub akan merespon kepada pelapor untuk bisa ditemui oleh pihak Dishub guna melakukan peninjauan. Balasan ini disampaikan oleh pihak Dishub kepada masyarakat pelapor. Sehingga pelapor dengan dinas melakukan komunikasi dua arah yang interaktif dalam menyelesaikan persoalan.

Munculnya konsep komunikasi dua arah dalam pelayanan publik menjadi tren baru dalam kehidupan pemerintah. Model komunikasi dua arah (Grunig, 2009) juga diklaim oleh sebagai model paling ideal karena terdapat kolaborasi dan aspek komunikasi yang membangun didalamnya. Model komunikasi dua arah sebagai upaya untuk membangun hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah berupaya menghapus patologi birokrasi untuk melibatkan partisipasi masyarakat melalui pelayanan publik yang terbuka. Sehingga dengan adanya sistem pengaduan yang lebih terbuka dan mengedepankan asas penyelesaian menjadi lebih transparan.

Model komunikasi dua arah serta hubungan antara pemerintah dengan masyarakat berupaya menghapus patologi birokrasi untuk melinatkan partisipasi masyarakat melalui pelayanan publik yang terbuka. Sehingga dengan adanya sistem pengaduan yang lebih terbuka dan mengedepankan asas penyelesaian permasalahan dengan cepat, serta proses internalisasi OPD menjadi lebih transparan. Sistem pengaduan yang terintegrasi dengan pimpinannya yakni Walikota menjadi sebuah langkah sistematis untuk mendekatkan pimpinan dengan masyarakatnya.

4. Pelayanan Publik Setelah Terbentuk Komunikasi Dua Arah

Ditengah era digitalisasi pelayanan yang membawa pada aspek perkembangan teknologi komunikasi dengan diiringi masyarakat yang semakin progresif. Hal ini membuat persoalan pelayanan publik menjadi kekuatan arus

bawah yang mengakomodir segala kepentingan di masyarakat. Berbagai keluhan atau pengaduan dari masyarakat ditujukan ke Curhat Ning Ita sebagai media pengaduan Pemkot Mojokerto. Terlihat sepanjang tahun 2020 setidaknya terdapat 257 dan tahun 2021 sebanyak 539 laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti, ada aspek penting dari pelayanan publik dimana efek atau *feedback* yang diberikan oleh lembaga atas pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Ini menjadi kunci sekaligus pendorong atas perbaikan dari sistem pelayanan publik yang tersedia. Pengelolaan Curhat Ning Ita dalam memahami konsep tersebut tertuang dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diberikan kepada seluruh masyarakat pelapor untuk mengetahui seberapa puas atas kinerja yang telah disampaikan. Survei tersebut sebagai bahan evaluasi serta anotasi kebijakan dalam mengembangkan media pengaduan Curhat Ning Ita.

Terlihat sepanjang tahun 2021 indeks Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan melalui media sosial mencapai prosentase 91,67% masyarakat merasa puas dan 8,33% merasa tidak puas. Pemberian SKM ini untuk melihat balasan atau *feedback* atas pelayanan pengaduan dari proses awal hingga penyelesaian kepada masyarakat pelapor. Selain SKM, program ini menyajikan tampilan *before-after* dalam publikasi di media sosial. Ini bertujuan untuk memberitahu masyarakat umum bahwa pengaduan telah dikerjakan dengan tuntas.



Gambar : Tampilan *Before-after* Pengaduan
(Sumber : dokumen peneliti)

Tak hanya itu, peneliti juga mendapatkan sebuah efek dari adanya proses pelayanan publik yakni rekomendasi kebijakan. Hal ini ditandai dengan diluncurkannya program “SMART PJU” dari Dishub. Kebijakan ini selain dari kewajiban setiap OPD memiliki inovasi tetapi juga berasal dari rekomendasi kebijakan Walikota yang bersumber pada banyaknya aduan di dinas tersebut. Seperti diketahui, Dishub memiliki aduan paling banyak terkait PJU sehingga dengan adanya inovasi tersebut menjadi efek dari proses komunikasi yang dilakukan ke masyarakat. SMART PJU ini dalam rangka fungsi *controlling* atau memudahkan Dishub untuk memantau serta mengatur penerangan jalan. Ini tidak lain juga sebagai bentuk pelayanan publik yang dioptimalkan mengingat banyaknya aduan yang masuk terkait persoalan PJU.

Peneliti melihat model komunikasi dua arah diterapkan dalam program ini menggunakan model *two-way symmetrical*. Ini terlihat ketika banyaknya aduan yang

masuk, kemudian masyarakat pelapor memanfaatkan media ini untuk melaporkan kejadian yang ada kemudian berinteraksi langsung melalui platform. Tidak hanya itu, sistem komunikasi yang dilakukan juga secara periferifal dalam satu media yang terkoneksi ke berbagai OPD sehingga proses komunikasi dari laporan aduan sampai final terintegrasi.

Selain itu, akibat pelayanan publik yang terbuka juga menciptakan inovasi untuk mengatasi persoalan. Ini juga sebagai penekanan untuk model komunikasi dua arah dimana tahapan *two-way symmetrical* menciptakan adanya *feedback* yang tidak hanya seremonial komunikasi tetapi berupa kebijakan publik yang dapat mengakomodir kepentingan masyarakat dalam jangka panjang.

Dari semua proses pelayanan hingga efek pelayanan publik, peneliti temukan kekurangan dari program ini. Peneliti menemukan kurangnya sosialisasi ke masyarakat. Hal ini terlihat saat temuan peneliti di media sosial dimana masyarakat banyak mengadukan persoalan melalui kolom instagram pribadi Walikota. Tak hanya itu, penuturan orang Dishub mengatakan bahwa masyarakat seringkali mengadu ke DM instagram pribadi pegawai atau melalui Whatsapp. Hal Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui platform layanan aduan dari Curhat Ning Ita sendiri. Selain itu, adanya pengaduan yang berulang dalam proses pelayanan publik yang melibatkan antar OPD yang juga memiliki kanal pengaduan. Penjelasan Dispendukcapil yang juga memiliki *hotline* pengaduan merasa tidak ada SDM atau sistem yang mengintegrasikan pengaduan agar tidak menjadi pengaduan yang berulang.

PENUTUP

Kesimpulan

Program Curhat Ning Ita merupakan platform pengaduan yang dicoba untuk mengadaptasi cita-cita transformasi pelayanan publik di Pemerintah Kota Mojokerto. Dengan memanfaatkan teknologi digital dan pendekatan komunikasi dua arah bertujuan untuk menjangkau semua lapisan masyarakat dan menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam mengembangkan kerangka pembangunan sumber daya. Strategi pelayanan publik yang dilakukan mengadopsi pendekatan model komunikasi dua arah yang tertuang dalam sebuah pengaduan dengan terintegrasi ke seluruh OPD. Aspek komunikasi juga tidak dilepaskan dalam proses pelayanan sehingga keterlibatan masyarakat didalamnya menjadi landasan untuk menghapus patologi birokrasi. Sistem yang terbuka dengan melibatkan multi komunikator mulai dari Walikota sampai lingkup RT/RW serta *feedback* yang diberikan membuat pelayanan pengaduan menjadi tren untuk meningkatkan interaktivitas masyarakat.

Tahapan model komunikasi dua arah juga sudah mencapai *two-way symmetrical* dimana mempertemukan masyarakat dengan lembaga melalui satu platform dalam menyelesaikan persoalan serta menciptakan *balanced effect* salah satunya berupa kebijakan publik jangka panjang. Hanya saja dalam program ini mempunyai kekurangan pada

aspek sosialisasi serta aspek *Human Resources*. Mengingat bahwa kanal pengaduan adalah sebuah sistem yang besar yang dapat mengakomodir kepentingan banyak masyarakat. Sehingga jangan sampai dengan adanya ketidaksiapan secara struktural dan minimnya sosialisasi ke masyarakat yang lebih luas menjadi penghambat pelayanan komunikasi ke masyarakat.

Saran

Program Curhat Ning Ita diharapkan dapat terus meningkatkan kerangka kerja dalam proses pelayanan ke masyarakat. Aspek sosialisasi juga harus dimasifkan ke masyarakat luas, sehingga dapat mengetahui serta perlu adanya pembenahan sistem manajerial dan sosialisasi yang masif melalui KIM (Kelompok Informasi Masyarakat). Selain itu, perlunya mengintegrasikan sistem dengan melakukan klasifikasi pengaduan dan pengaturan sistem pengaduan antar OPD untuk menyelesaikan persoalan manajemen organisasi.

Penelitian selanjutnya juga diharapkan mampu mengamati fenomena komunikasi dua arah dalam pelayanan publik mengingat masih belum banyak penelitian mengenai pendekatan komunikasi dua arah dalam proses pelayanan publik yang mencapai tahapan *two-way symmetrical*. Serta PR kedepan agar penelitian mengenai pelayanan publik tidak hanya sekedar menyelesaikan persoalan tetapi juga melihat keterlibatan pimpinan dan *output*-nya ke masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Center & Broom, G.M. (2006). *Effective Public Relations* (8 ed). New Jersey: Prentice Hr
- Dwiyanto. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Grunig, J.E.(2008). *Excellence in Public Relations and Communication Management*. London: Taylor & Francis Group
- Indrajit, REI. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kriyantono. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal : Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Prenada Media
- Miles, Huberman & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications
- Nurhadryani, Yani. (2009). *Eksplorasi the Links between e-Governance, e-Government, and e-Democracy: How ICTs Contribute to Democratization*. Japan Academy of Koeki Studies: Japan
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Anshar, M. (2019). Electronic Public Relation (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital. *Jurnal Komodifikasi*, 8(2), 200–213.
- Ardianto, E. (2004). Teori dan Metodologi Penelitian “Public Relations.” *Mediator: Jurnal Komunikasi*, Vol. 5(No. 2), 231–241.
- Berdaya, B., & Kelurahan, D. I. (2021). *Realisasi Program Bangun Kelurahan Secara Intensif Dan Terpadu Berazaskan Swadaya Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 1443 H / 2021 M*.
- Global, J. K. (2020). *Siskopatuh sebagai Hubungan Pemerintah Strategi*. 9(1).
- Haryanti, S., & Rusfian, E. Z. (2019). Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People with Social Welfare Problems. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 22(2), 128. <https://doi.org/10.22146/jkap.34602>
- Palvia, Jain & Cand Sharma, SS (2007). E-Government dan e-governance. Dapat diakses dihttp: // www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf
- Lee, M. J. (2017). *Uses Of Social Media In Government Agencies : Content Analyses Of Public Relations Strategies And Message Tactics Comparison Between South Korea And The United States Of America In 2011 And 2014*. September, 1–8. <https://doi.org/10.1002/pa.1687>
- Rahadian, A.H. (2019). Reformasi Birokrasi melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar STIAMI Vol.6 No.1, Februari 2019 ISSN 2355-2883*
- Sabino Mariano. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Trisnani, T. (2018). Implementasi E-Government Public Relations Sebagai Peningkatan Pelayanan Publik, Dilingkungan Pemerintah Daerah Di Jawa Timur Dan Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(3). <https://doi.org/10.31504/komunika.v7i3.1781>
- Yulisprianto, A. R., & Aji, G. G. (2018). Implementasi Government Public Relations Digital Untuk Membangun Komunikasi Dua Arah (Studi Kasus Program Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya). *Commercium*, 1(2)
- Yunas, N. S. (2018). Desain Kebijakan Reformasi Sistem Perpajakan Melalui E-Taxation Di Indonesia: Belajar Pada Keberhasilan Reformasi Sistem Perpajakan Di Jepang. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 71–89. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v4i1.14214>
- Ariesta, I. T. (2017). *Manajemen Isu Government Public Relations Oleh Biro Humas Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Pusat Terhadap Penanganan Isu Jumlah Data Fiktif Pns*. Skripsi: Universitas Brawijaya
- Elita, J. (2021). *Realisasi Program Bangun Kelurahan Secara Intensif dan Terpadu Berazaskan Swadaya (Bangkit Berdaya) di Kelurahan Kenali Besar Kecamatan Alam Barajo*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
- Badan Standarisasi Nasional. (2019). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi Di Kawasan Gresik - Bangkalan - Mojokerto - Surabaya - Sidoarjo - Lamongan, Kawasan Bromo - Tengger - Semeru, Serta Kawasan Selingkar Wilis Dan Lintas Selatan. Jakarta: JDIH. Diakses dari [JDIH \(bsn.go.id\)](http://jdi.h.bsn.go.id)
- BPK RI. (2009). UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Penulis. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id>

- Cahyono, Eddy. (2018). Paradigma Baru Komunikasi Pemerintah di Era Digital. Kaltara: M. Reza. Diakses dari <https://www.metrokaltara.com>
- Gema Media. (2021). Aplikasi Curhat Ning Ita, Jalur Cepat Respon Aduan Masyarakat. Mojokerto: Riani. Diakses dari [Aplikasi Curhat Ning Ita, jalur cepat Respon aduan masyarakat - GEMA MEDIA \(mojokertokota.go.id\)](https://www.gemamedia.com)
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Jakarta: Penulis. Diakses dari <https://jdih.kominfo.go.id/produk-hukum>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2021). Percepat Transformasi Digital, Menteri Johnny: Peran DPD Penting untuk Dukung Pemda. Jakarta: Siaran Pers No. 337/HM/KOMINFO/09/2021. Diakses dari [Kementerian Komunikasi dan Informatika \(kominfo.go.id\)](https://www.kominfo.go.id)
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi. (2020). Top 45 dan 5 Pemenang Outstanding Achievement Inovasi Pelayanan Publik 2020 Ditetapkan. Jakarta: Penulis. Diakses dari [menpan.go.id](https://www.menpan.go.id)

