

STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL PEMERINTAH KOTA KENDARI DALAM SOSIALISASI PROGRAM SP4N-LAPOR

Ghita Pradhita Roony¹, Joko², Harnina Ridwan³

^{1,2,3}Universitas Halu Oleo

Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu, Kendari, Indonesia

Email : ghitapradhitaroony@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dalam mensosialisasikan dan mengelola program SP4N-LAPOR sebagai bagian dari implementasi *e-government*, serta implikasinya terhadap persepsi kualitas layanan digital dan partisipasi warga. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pejabat Diskominfo dan pengguna SP4N-LAPOR, serta dokumentasi materi sosialisasi dan konten komunikasi resmi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Kendari menerapkan kombinasi komunikasi tatap muka dan berbasis media digital melalui pertemuan langsung, situs web, dan media sosial untuk meningkatkan pemahaman dan akses masyarakat terhadap sistem pengaduan daring. Responsivitas admin, kejelasan informasi, dan transparansi tindak lanjut berkontribusi positif terhadap persepsi kualitas layanan dan kepercayaan warga, yang pada gilirannya mendorong partisipasi publik. Namun, keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat masih menjadi tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan platform. Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi komunikasi inklusif dan edukasi berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

Kata-kata Kunci: komunikasi pelayanan publik; *e-government*; sistem pengaduan daring; kualitas layanan; partisipasi warga

DIGITAL COMMUNICATION STRATEGY OF THE KENDARI CITY GOVERNMENT IN SOCIALIZING THE SP4N-LAPOR PROGRAM

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategy of the Kendari City Office of Communication and Informatics in socializing and managing the SP4N-LAPOR program as part of e-government implementation, and its implications for perceived digital service quality and citizen participation. A descriptive qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through observation, in-depth interviews with Diskominfo officials and SP4N-LAPOR users, and documentation of socialization materials and official communication content, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The findings indicate that Diskominfo Kendari applies a combination of face-to-face and digital media-based communication through direct meetings, websites, and social media to enhance public understanding and access to the online complaint system. Administrative responsiveness, information clarity, and transparency of follow-up positively contribute to perceived service quality and citizen trust, which in turn encourage public participation. However, limited digital literacy among some community members remains a challenge in optimizing platform utilization. The study recommends strengthening inclusive communication strategies and continuous digital literacy programs to improve the effectiveness of digital public service delivery at the local government level..

Keywords: *public service communication; e-government; online complaint system; service quality; citizen participation*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam praktik pelayanan publik melalui implementasi *e-government* sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga negara dalam proses pemerintahan. *E-government* tidak lagi dipahami semata sebagai digitalisasi layanan administratif, tetapi sebagai ekosistem komunikasi publik yang memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai platform digital, seperti situs web, aplikasi seluler, dan media sosial. Dalam konteks ini, komunikasi pelayanan publik berbasis digital menjadi instrumen strategis untuk membangun kepercayaan, meningkatkan kualitas layanan, dan mendorong keterlibatan warga dalam pengawasan serta perbaikan kinerja pemerintah (Chee-Wee et al., 2008; Allen et al., 2020).

Salah satu wujud konkret dari transformasi tersebut adalah pengembangan sistem pengaduan daring (*online complaint system*) yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan laporan secara langsung kepada instansi pemerintah. Chu et al. (2008) menunjukkan bahwa sistem pengaduan elektronik yang dirancang berbasis *citizen relationship management* mampu meningkatkan responsivitas pemerintah dan memperbaiki kualitas hubungan antara pemerintah dan warga. Pendekatan *citizen-centric* dalam layanan e-complaint juga terbukti berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna (Yeh & Chu, 2010).

Dalam kajian kualitas layanan digital, pengukuran *e-service quality* menjadi elemen kunci untuk menilai efektivitas platform *e-government* dan sistem pengaduan daring. Sari et al. (2019) mengembangkan skala pengukuran kualitas layanan e-complaint yang mencakup dimensi efisiensi teknis, responsivitas, transparansi, keamanan, dan dukungan pengguna. Temuan ini menguatkan argumen bahwa kualitas sistem dan kualitas komunikasi yang menyertainya memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan warga terhadap institusi publik. Sejalan dengan itu, Chee-Wee et al. (2008) menegaskan bahwa kualitas situs layanan *e-government* berkontribusi signifikan terhadap pembentukan kepercayaan warga, yang pada akhirnya mendorong adopsi layanan digital pemerintah.

Dimensi partisipasi warga (*citizen participation*) juga menjadi fokus utama dalam literatur *e-government* kontemporer. Allen et al. (2020) menemukan bahwa *e-participation* melalui platform digital dapat mendorong keterlibatan warga dalam proses *coproduction* layanan publik, khususnya dalam konteks kota cerdas. Lee dan Tseng (2018) menunjukkan

bahwa kepuasan penggunaan layanan e-government berkorelasi dengan sejauh mana warga merasa dilibatkan dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan. Perspektif ini diperluas oleh Zichová (2023) dan Moskvych et al. (2025) yang menyoroti peran media sosial dan masyarakat sipil sebagai aktor penting dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan digital.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kualitas layanan digital, partisipasi warga, dan desain sistem *e-government*, sejumlah keterbatasan masih terlihat. Ulziikhutag dan Sukhbaatar (2006) serta Rachman dan Napitupulu (2020) mengidentifikasi bahwa adopsi layanan *e-government* dan platform partisipasi digital kerap terhambat oleh keterbatasan literasi digital, infrastruktur teknologi, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Selain itu, sebagian besar studi berfokus pada level nasional atau lintas negara dan cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kepuasan dan adopsi layanan, sehingga kajian kontekstual pada level pemerintah daerah yang menekankan strategi komunikasi institusional dalam mensosialisasikan dan mengelola sistem pengaduan daring masih relatif terbatas.

Dalam konteks Indonesia, pengembangan sistem pengaduan nasional seperti SP4N-LAPOR merupakan bagian dari agenda *open government* untuk memperluas ruang partisipasi publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada strategi komunikasi pemerintah daerah dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan kemauan warga untuk berpartisipasi secara aktif. Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan diri untuk mengkaji strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dalam mensosialisasikan dan mengelola program SP4N-LAPOR sebagai sistem pengaduan daring, dengan menekankan keterkaitan antara komunikasi pelayanan publik, kualitas layanan digital, dan partisipasi warga pada level pemerintahan daerah. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian *e-government* yang lebih kontekstual, berorientasi pada praktik komunikasi institusional, dan relevan bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat lokal

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Kendari sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam sosialisasi dan pengelolaan komunikasi publik terkait program

SP4N-LAPOR. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi pelayanan publik dalam mendukung implementasi sistem pengaduan daring serta bagaimana strategi tersebut memengaruhi persepsi kualitas layanan digital dan partisipasi warga.

Subjek penelitian terdiri atas pejabat dan pegawai Diskominfo Kota Kendari yang terlibat langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sosialisasi SP4N-LAPOR, meliputi Kepala Dinas, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, admin pengelola SP4N-LAPOR, serta petugas layanan informasi. Informan tambahan berasal dari masyarakat pengguna SP4N-LAPOR di Kota Kendari yang pernah menyampaikan pengaduan atau aspirasi melalui platform tersebut. Pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dan pengalaman dalam proses komunikasi dan penggunaan layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap kegiatan sosialisasi, pengelolaan konten informasi, dan proses penanganan pengaduan pada platform SP4N-LAPOR, wawancara mendalam semi-terstruktur dengan informan kunci untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian terhadap efektivitas strategi komunikasi serta kualitas layanan digital, serta dokumentasi berupa materi sosialisasi, laporan kinerja, tangkapan layar platform, dan konten komunikasi resmi yang dipublikasikan melalui situs web dan media sosial Diskominfo Kota Kendari. Studi pustaka juga dilakukan untuk menelaah literatur ilmiah terkait *e-government*, kualitas layanan digital, sistem pengaduan daring, dan partisipasi warga sebagai landasan konseptual dan pembanding temuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang terkumpul diseleksi dan dikodekan berdasarkan tema-tema utama, seperti strategi komunikasi, saluran dan pesan sosialisasi, persepsi kualitas layanan digital, responsivitas pengelolaan pengaduan, serta bentuk partisipasi warga. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi tematik yang mengaitkan temuan empiris dengan kerangka teoretis dan hasil penelitian terdahulu.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pejabat, petugas layanan, dan masyarakat pengguna, serta dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan *member check* dengan mengonfirmasi ringkasan hasil wawancara kepada beberapa informan kunci untuk

memastikan kesesuaian antara data yang disampaikan dan interpretasi peneliti, sehingga meningkatkan kredibilitas dan keandalan temuan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Kendari dalam mensosialisasikan program SP4N-LAPOR memadukan pendekatan komunikasi tatap muka dan berbasis media digital sebagai bagian dari implementasi *e-government*. Pola ini mencerminkan pemahaman bahwa komunikasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai medium interaksi dua arah yang mendorong kepercayaan dan keterlibatan warga. Temuan ini sejalan dengan Chee-Wee et al. (2008) yang menekankan peran kualitas antarmuka dan desain komunikasi digital dalam membangun kepercayaan terhadap layanan pemerintah, serta Allen et al. (2020) yang menunjukkan bahwa platform digital dapat mendorong keterlibatan warga dalam proses *coproduction* layanan publik. Sosialisasi dilakukan melalui pertemuan di tingkat kelurahan dan kecamatan, distribusi materi cetak, serta pemanfaatan situs web dan media sosial resmi. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik menyatakan bahwa,

“Kami memastikan informasi tentang SP4N-LAPOR tidak hanya di website, tetapi juga melalui pertemuan langsung dan media sosial agar warga benar-benar paham cara melapor” (Wawancara, 2024).

Dari perspektif kualitas layanan digital, temuan lapangan menunjukkan bahwa kejelasan informasi, kemudahan akses, dan kecepatan respons menjadi determinan utama persepsi masyarakat terhadap efektivitas SP4N-LAPOR. Pengguna platform menilai bahwa adanya notifikasi tindak lanjut dan umpan balik dari admin memperkuat keyakinan bahwa laporan mereka diproses secara serius. Seorang pengguna menyampaikan :

“Tidak lama setelah saya melapor, admin membalas bahwa laporan saya sudah diteruskan ke dinas terkait, jadi saya merasa laporan saya tidak diabaikan” (Wawancara Pengguna, 2024).

Pola ini konsisten dengan dimensi *e-service quality* yang dikembangkan Sari et al. (2019), khususnya pada aspek responsivitas, transparansi, dan dukungan pengguna, yang berkontribusi terhadap kepuasan dan kepercayaan warga. Temuan ini juga menguatkan argumen Chee-Wee et al. (2008) bahwa kualitas komunikasi digital dan mekanisme umpan balik merupakan faktor kunci dalam mendorong adopsi layanan *e-government*.

Pada level organisasi, Diskominfo Kota Kendari menerapkan alur komunikasi berjenjang dalam pengelolaan pengaduan. Laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR diverifikasi oleh admin, kemudian didistribusikan kepada organisasi perangkat daerah (OPD) terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya. Kepala Dinas menjelaskan :

“Setiap laporan kami verifikasi terlebih dahulu, lalu kami teruskan ke OPD yang berwenang, dan kami pantau sampai ada klarifikasi atau penyelesaian yang bisa disampaikan kembali ke masyarakat” (Wawancara, 2024).

Model ini mencerminkan pendekatan *citizen-centric* sebagaimana dikemukakan Yeh dan Chu (2010), yang menekankan pentingnya kesinambungan komunikasi dari tahap pelaporan hingga umpan balik sebagai indikator kualitas layanan publik dan akuntabilitas institusional.

Dalam konteks partisipasi warga, SP4N-LAPOR berfungsi sebagai medium *e-participation* yang membuka ruang keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan penyampaian aspirasi. Temuan ini sejalan dengan Allen et al. (2020) dan Lee dan Tseng (2018) yang menunjukkan bahwa keterlibatan warga dalam platform digital berkorelasi dengan tingkat kepuasan dan persepsi kualitas layanan e-government. Namun, tingkat partisipasi di Kota Kendari masih dipengaruhi oleh literasi digital dan kebiasaan warga menggunakan saluran konvensional. Petugas layanan mengungkapkan bahwa:

“Sebagian warga masih lebih nyaman menyampaikan keluhan langsung ke kelurahan atau OPD karena belum terbiasa menggunakan aplikasi atau website” (Wawancara, 2024).

Hambatan ini menguatkan temuan Ulziikhutag dan Sukhbaatar (2006) serta Rachman dan Napitupulu (2020) yang menyoroti peran kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kesiapan infrastruktur dalam menentukan penerimaan warga terhadap platform partisipasi digital.

Pemanfaatan media sosial sebagai bagian dari strategi komunikasi Diskominfo menunjukkan peran penting dalam memperluas jangkauan informasi dan membangun persepsi positif terhadap kinerja pemerintah. Konten berupa infografis, video singkat, dan unggahan testimoni penyelesaian laporan digunakan untuk menunjukkan transparansi proses dan keberhasilan tindak lanjut. Admin media sosial menyatakan :

“kami sering memposting contoh laporan yang sudah ditangani supaya masyarakat tahu bahwa SP4N-LAPOR benar-benar ditindaklanjuti” (Wawancara, 2024).

Strategi ini sejalan dengan Zichová (2023) yang menekankan media sosial sebagai alat pendukung *e-participation* untuk mempercepat interaksi dan meningkatkan keterbukaan

pemerintah, serta Moskvych et al. (2025) yang menyoroti kontribusi kanal digital dan peran masyarakat sipil dalam memperkuat akuntabilitas publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Diskominfo Kota Kendari dalam mengelola SP4N-LAPOR telah berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kualitas layanan digital dan pembukaan ruang partisipasi warga melalui kombinasi komunikasi tatap muka, pemanfaatan platform e-government, serta pengelolaan umpan balik yang relatif responsif. Namun, tantangan literasi digital dan preferensi sebagian warga terhadap saluran konvensional menegaskan perlunya penguatan strategi komunikasi inklusif dan edukasi berkelanjutan. Rekomendasi ini konsisten dengan literatur e-government yang menekankan bahwa keberhasilan sistem pengaduan daring tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi publik, kesiapan organisasi, dan kapasitas warga dalam memanfaatkan platform digital secara efektif (Sari et al., 2019; Allen et al., 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari dalam mengelola dan mensosialisasikan program SP4N-LAPOR mengombinasikan komunikasi tatap muka, pemanfaatan media digital, dan pengelolaan umpan balik secara berjenjang sehingga berkontribusi positif terhadap persepsi kualitas layanan digital dan peningkatan ruang partisipasi warga dalam pengawasan pelayanan publik; temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi, responsivitas admin, serta transparansi tindak lanjut menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan daring. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya berfokus pada satu pemerintah daerah dan penggunaan pendekatan kualitatif yang belum memungkinkan pengukuran kuantitatif hubungan antara kualitas layanan, tingkat kepercayaan, dan partisipasi warga, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas wilayah kajian ke beberapa kota atau provinsi, mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*), serta mengembangkan instrumen pengukuran berbasis *e-service quality*, *e-participation*, atau model struktural untuk menganalisis secara lebih komprehensif pengaruh strategi komunikasi terhadap kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan partisipasi warga dalam sistem pengaduan daring berbasis e-government.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, B., Tamindael, L. E., Bickerton, S. H., & Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101412. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101412>
- Chee-Wee, T., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2008). Building citizen trust towards e-government services: Do high quality websites matter? In *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008)* (pp. 1–10). IEEE. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2008.140>
- Chu, P.-Y., Yeh, S.-C., & Chuang, M.-C. (2008). Reengineering municipality citizen electronic complaint system through citizen relationship management. In *Electronic Government* (pp. 93–104). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-540-85204-9_9
- Lee, L.-W., & Tseng, H.-L. (2018). Citizen participation and e-government usage satisfaction in Taiwan. In *Proceedings of the European Conference on e-Government (ECEG 2018)* (pp. 301–309). Academic Conferences and Publishing International.
- Moskvych, L., Kryvov, I., Dobroboh, L., & Yurii, R. (2025). Contribution of civil society to holding public authorities accountable: Emerging tools for engagement. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 18(1), 45–60.
- Rachman, T., & Napitupulu, D. (2020). The quality of public participation in e-government through citizen acceptance factors. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(5), 123–137.
- Sari, A. M., Hidayanto, A. N., Purwandari, B., & Fitriani, W. R. (2019). Measurement scale of e-complaint service quality. In *Proceedings of the 2019 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACSYS)* (pp. 389–394). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICACSYS47742.2019.8979884>
- Ulziikhutag, O., & Sukhbaatar, S. (2006). E-government key challenges to enhance citizen participation in Mongolia. *Regional Development Dialogue*, 27(2), 88–103.
- Yeh, S.-C., & Chu, P.-Y. (2010). Evaluation of e-government services: A citizen-centric approach to citizen e-complaint services. In *Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management* (pp. 171–190). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-930-3.ch010>
- Zichová, T. (2023). Towards the e-society: Social media as a tool to support e-participation. In *Proceedings of the International Conferences on e-Society 2023 and Mobile Learning 2023* (pp. 215–222). IADIS.