

MANAJEMEN KOMUNIKASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

(Studi Kasus Tentang Pengelolaan Aduan Dalam Website www.karanganyarkab.go.id di
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar)

Oleh :

**Indri Ervani Sihaloho¹, Drs. Buddy Riyanto, M.Si², Haryo Kusumo Aji, S.I.Kom,
M.I.Kom³**

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ervanisihaloho@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu fungsi dari pemerintah adalah sebagai pelayan masyarakat, oleh sebab itu instansi atau lembaga pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat, dengan demikian Diskominfo Kabupaten Karanganyar ditetapkan sebagai instansi yang mengelola layanan aduan suara masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id. Sejatinya masyarakat berharap mendapatkan pelayanan informasi yang baik, namun kenyataannya pelayanan informasi masih sulit, berbelit-belit, memerlukan waktu cukup lama. Dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan rumusan masalah bagaimana manajemen komunikasi pelayanan informasi publik dalam pengelolaan aduan *website* www.karanganyarkab.go.id yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karanganyar. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana manajemen komunikasi pelayanan informasi publik dalam pengelolaan aduan masyarakat melalui *website* www.karanganyarkab.go.id yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Karanganyar. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendapat Cutlip, Center dan Broom's yang menyatakan bahwa manajemen komunikasi secara operasional meliputi mendefinisikan masalah, membuat perencanaan, aksi dan aktivitas komunikasi serta evaluasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengelolaan sudah cukup baik yaitu dari mengidentifikasi masalah sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi dari dinas atau OPD terkait, admin mengkoordinasikan aduan, kemudian admin menanggapi aduan dan terakhir melakukan evaluasi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sudah cukup baik tetapi masih terdapat kekurangan, yaitu masih terdapat aduan yang belum ditanggapi sama sekali, serta tanggapan yang diberikan masih memerlukan waktu yang cukup lama.

Kata kunci : Manajemen Komunikasi, Aduan Suara Masyarakat, Website

ABSTRACT

One of the functions of the government is as a public servant, therefore government agencies or institutions are expected to be able to provide public information services needed by the community, thus the Karanganyar Regency Communication and Information Agency is designated as an agency that manages public complaints services on the website www.karanganyarkab.go.id. In fact, people hope to get good information services, but in reality information services are still difficult, convoluted, and take a long time. From this phenomenon, the authors are interested in conducting research with the formulation of the problem of how the management of public information service communication in managing complaints on the website www.karanganyarkab.go.id conducted by Diskominfo Karanganyar Regency. The purpose of this study is to describe how the communication management of public information services in managing public complaints through the website www.karanganyarkab.go.id is carried out by Diskominfo Karanganyar Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. The theory used in this study is the opinion of Cutlip, Center and Broom's which states that operational communication management includes defining problems, making plans, actions and communication activities and evaluation. The results of the study explain that the management is quite good, namely from identifying problems in accordance with the Main Duties and Functions of the relevant service or OPD, admin coordinating complaints, then admin responding to complaints and finally evaluating. From the results of the study it can be concluded that the management is quite good but there are still shortcomings, there are still complaints that have not been responded to at all, and the responses given still require quite a long time.

Keywords : *Communication Management, Public Complaints, Website*

PENDAHULUAN

Sebagai negara yang menerapkan sistem demokrasi, pemerintah dituntut bersikap transparan dalam menyebarluaskan informasi publik, dimana dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), bahwa setiap Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. (Sumber: www.komisiinformasi.go.id).

Salah satu fungsi pokok dari pemerintah adalah sebagai pelayan masyarakat, oleh sebab itu instansi atau lembaga pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat. Dengan adanya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar ini merupakan penghubung antara masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Karanganyar.

Diskominfo Kabupaten Karanganyar ditetapkan sebagai instansi Pemerintah di Kabupaten Karanganyar yang mengelola *website* resmi Kabupaten Karanganyar. Secara umum www.karanganyarkab.go.id menampilkan profil, halaman utama, berita, kecamatan, perangkat daerah, layanan dan informasi.

Dalam www.karanganyarkab.go.id. Pemerintah Kabupaten Karanganyar tidak hanya menampilkan halaman utamanya saja, untuk mempermudah

masyarakat yang ingin mengetahui informasi yang lebih jelas dengan memberikan sebuah layanan aduan suara masyarakat yang disematkan pada kolom komentar *website* resmi www.karanganyarkab.go.id.

Layanan aduan suara masyarakat ini bertujuan untuk menampung berbagai permasalahan yang menjadi hambatan ditengah-tengah masyarakat yang belum terealisasi dan dilayani oleh pemerintah berupa pertanyaan, kritikan, saran, aspirasi, tanggapan dan aduan yang terjadi di Kabupaten Karanganyar yang ditampilkan secara terbuka sebagai informasi publik dalam *website* www.karanganyarkab.go.id.

Masyarakat Kabupaten Karanganyar tentunya memiliki berbagai permasalahan yang dikeluhkan terhadap berjalannya penyelenggaraan pemerintah. Permasalahan yang menjadi suara masyarakat yaitu dapat mengenai pemerintahan, penggunaan anggaran, layanan masyarakat, pembangunan, infrastruktur jalan, pendidikan, fasilitas kesehatan, pertanian, ekonomi, lingkungan, sosial masyarakat, bencana alam serta masalah lain yang harus diperhatikan lebih oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar.

Sejatinya masyarakat berharap mendapatkan pelayanan informasi yang baik. Namun, pada kenyataannya pelayanan informasi publik masih sulit, berbelit-belit serta memerlukan waktu yang cukup lama. Pengelolaan aduan masyarakat khususnya melalui *website* masih dapat dikatakan kurang baik, karena hanya sebagian aduan

suara masyarakat sudah ditanggapi oleh pihak admin Diskominfo Kabupaten Karanganyar, tetapi sebagian aduan suara masyarakat masih ditanggapi lambat bahkan tidak dijawab sama sekali oleh admin.

Berdasarkan data rekap aduan suara masyarakat melalui *website* www.karanganyarkab.go.id yang masuk ke Diskominfo Kabupaten Karanganyar terhitung sampai tanggal 31 Desember 2021 terdapat sebanyak 549 aduan, dari data terbaru tahun 2021 selama bulan Januari-Desember 2021 jumlah aduan yang masuk sebanyak 64 aduan dengan 27 aduan dijawab serta 37 aduan yang tidak dijawab. (Sumber: www.karanganyarkab.go.id).

Tujuan pokok dari manajemen komunikasi adalah memanfaatkan secara maksimal teknologi dan sumber daya manusia yang menghasilkan suatu proses komunikasi yaitu terjadinya pertukaran informasi serta diskusi secara dua arah. Peranan Diskominfo Kabupaten Karanganyar didalam layanan aduan suara masyarakat adalah membantu sebagai mediator menyampaikan pesan dari masyarakat kepada pemerintah dinas terkait. Oleh sebab itu upaya pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut akan berjalan tidak efektif apabila manajemen komunikasi dalam mengelola *website* www.karanganyarkab.go.id sebagai layanan aduan suara masyarakat masih kurang baik.

Berdasarkan data rekapitulasi aduan suara masyarakat yang dikelola pada www.karanganyarkab.go.id oleh Diskominfo Karanganyar terdapat

beberapa aduan yang masih memerlukan waktu yang lama untuk memperoleh jawaban dari dinas terkait bahkan tidak dijawab sama sekali, sehingga diperlukan sebuah manajemen komunikasi yang baik sehingga aduan suara masyarakat dapat ditanggapi dengan cepat oleh pemerintah dan dinas terkait sesuai keluhan masyarakat. Karena masih lambatnya pengelolaan aduan suara masyarakat melalui www.karanganyarkab.go.id oleh Diskominfo Kabupaten Karanganyar perlu melakukan evaluasi manajemen komunikasi yang baik sehingga diharapkan layanan aduan suara masyarakat dalam www.karanganyarkab.go.id akan memberikan tanggapan lebih cepat dan efektif.

Manajemen komunikasi sangatlah diperlukan untuk mewujudkan informasi publik yang terpercaya melalui *website* www.karanganyarkab.go.id, sehingga diharapkan pelayanan informasi publik berlangsung baik. Maka Peneliti merasa perlu melakukan penelitian ini yang dilakukan guna mendeskripsikan proses manajemen komunikasi pelayanan informasi publik oleh Diskominfo Karanganyar sebagai pengelola aduan dalam *website* www.karanganyarkab.go.id.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Obyek lokasi penelitian ini adalah proses manajemen komunikasi pelayanan informasi publik dalam pengelolaan

aduan masyarakat melalui *website* www.karanganyarkab.go.id. dan lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar. Jenis data pada penelitian ini adalah data kualitatif dan sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer serta sumber data sekunder. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data didapat dari hasil wawancara, observasi, dokumen. Validitas dan reabilitas data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut model interaktif dari Matthew B. Miles dan Michael Huberman (2014) yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam sebuah organisasi khususnya organisasi dalam pemerintahan, manajemen komunikasi sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan suatu tujuan. Hal ini didukung dengan pendapat Edward J. Robinson, seperti dikutip Cutlip, Center, dan Broom (2009:285) menyatakan bahwa pendekatan komunikasi dengan *flying by the seat of the pants* (melakukan sesuatu tanpa basis keilmuan, kemampuan, dan pengalaman) untuk memecahkan masalah komunikasi telah berakhir sejak tahun 1969. Ia menganjurkan kepada praktisi komunikasi untuk

menggunakan pendekatan ilmiah dan sosial terapan dengan penelitian dalam mencari solusi masalah komunikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sebagai satu lembaga pemerintah juga menerapkan manajemen komunikasi dalam pengelolaan layanan aduan suara masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id. Menurut Cutlip, Center dan Broom's (Yusuf Z. Abidin, 2015 : 58) yang menyebutkan bahwa terdapat empat langkah manajemen komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Mendefinisikan Masalah

Mendefinisikan masalah meliputi latar belakang masalah, identifikasi kebutuhan publik, dan melakukan penyelidikan dan pengawasan opini (Yusuf Z. Abidin, 2015: 59)

a. Mendefinisikan Kebutuhan Publik

Proses identifikasi kebutuhan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan menyediakan fasilitas layanan aduan masyarakat atau sebagai fasilitator yang menampung segala aspirasi, kritik, saran, pendapat, pertanyaan maupun aduan masyarakat. Layanan aduan suara masyarakat yang disematkan pada kolom komentar melalui kanal *website* resmi pemerintah Kabupaten Karanganyar yaitu www.karanganyarkab.go.id.

Layanan aduan yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Karanganyar walaupun sekarang sudah mulai ditinggalkan karena adanya kanal aduan lewat media

sosial lainnya tetapi hingga sekarang masyarakat masih ada yang mengadu dan merasa cukup efektif dalam menampung berbagai macam aduan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan jumlah aduan yang masuk ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan jumlah aduan yang masuk dalam sebulan hanya ada 1 atau beberapa saja.

b. Mendefinisikan Masalah

Di dalam mendefinisikan masalah terkait aduan yang diberikan oleh masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar melakukan seleksi serta identifikasi terhadap aduan yang masuk untuk pemerintah Kabupaten Karanganyar. Dalam hal ini identifikasi masalah dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di seluruh wilayah Kabupaten Karanganyar. Proses mendefinisikan masalah dilakukan untuk menyeleksi aduan yang bersifat pribadi (*privasi*) jangan sampai masuk ke ranah publik karena hal yang bersifat pribadi dapat menimbulkan opini tidak baik bagi masyarakat.

2. Perencanaan Komunikasi

Perencanaan komunikasi dibutuhkan untuk membantu tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan akan efektif dan efisien apabila terdapat perhitungan yang matang, adanya kesama-

pandangan, serta adanya koordinasi dari berbagai pihak yang terlibat dalam pencapaian suatu tujuan. Perencanaan komunikasi meliputi tujuan komunikasi, identifikasi target publik, perencanaan pesan, strategi tindakan dan komunikasi, pertimbangan strategi dan taktik, jadwal dan anggaran. Dalam perencanaan komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar akan selalu berkoordinasi baik dengan admin, staff maupun dengan pimpinan dalam menanggapi setiap aduan yang disampaikan masyarakat untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

3. Aksi dan Aktivitas Komunikasi

Aksi dan komunikasi mengimplementasikan program tindakan dan komunikasi yang didesain mencapai tujuan spesifik. Kesesuaian, prioritas, dan pengukuran hasil yang tepat dalam setiap aktivitas merupakan titik utama yang akan menentukan keberhasilan dalam implementasinya.

a. Aksi Diskominfo Kabupaten Karanganyar

Menurut Yusuf Z. Abidin (2015:104) mengatakan bahwa aksi adalah usaha menggerakkan seluruh individu terkait, untuk bersama-sama melaksanakan program kegiatan sesuai dengan bidang masing-masing dengan cara yang baik dan benar.

Aksi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dimulai dari adanya aduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui layanan aduan suara masyarakat yang disediakan pada *website*

www.karanganyarkab.go.id.

Karena aduan masyarakat yang

masuk ditujukan untuk berbagai dinas yang ada di seluruh wilayah Kabupaten Karanganyar, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar melakukan seleksi dan identifikasi untuk memisahkan aduan masyarakat berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta menyeleksi aduan yang bersifat pribadi (privasi) sehingga tidak masuk ke ranah publik, setelah diseleksi serta diidentifikasi maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar meneruskan ke dinas atau Organisasi dan Perangkat Daerah (OPD) sesuai dengan masalah atau isi dari aduan masyarakat.

Selain itu aksi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar juga termasuk dalam menanggapi aduan yang disampaikan masyarakat, karena bersifat pelayanan maka tanggapan dirasa sangat perlu untuk dilakukan dengan cepat dan tepat. Namun karena didalam menanggapi aduan memerlukan koordinasi serta persetujuan dari pihak-pihak terkait, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar mengalami sedikit kendala dalam waktu menanggapi aduan masyarakat. Selain itu tanggapan yang telah dikoordinasikan tetap harus dikonsultasikan kepada pimpinan untuk mendapatkan persetujuan sebelum disampaikan kepada masyarakat.

b. Aktivitas Komunikasi yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Karanganyar Komunikasi merupakan

salah satu faktor penting dalam manajemen komunikasi. Karena tanpa adanya komunikasi di dalam manajemen komunikasi, maka suatu organisasi akan kesulitan melakukan sebuah program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Yusuf Z. Abidin (2015:35) menyebutkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh individu kepada individu lain untuk menyampaikan sesuatu atau mengubah pendapat, perilaku, serta sikap, baik secara tidak langsung (menggunakan media) maupun secara langsung.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar berkomunikasi dengan masyarakat cenderung menggunakan media sebagai perantara. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kanal layanan aduan masyarakat yang disediakan pemerintah melalui berbagai media sosial resmi milik Pemerintah Kabupaten Karanganyar salah satunya melalui kanal *website* www.karanganyarkab.go.id. Di dalam layanan aduan ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar berkomunikasi dengan masyarakat melalui tanggapan yang diberikan terkait aduan yang disampaikan masyarakat.

Model komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yaitu model komunikasi linear dan model komunikasi interaksi. Komunikasi linear yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dapat

dilihat dari aktivitas admin menyampaikan tanggapan maupun informasi publik dalam website www.karanganyarkab.go.id. Karena bersifat satu arah, dengan admin Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menjadi pengirim pesan aktif dan masyarakat sebagai penerima pesan pasif maka dapat dikatakan bahwa model komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menggunakan model komunikasi linear. Selain itu komunikasi tersebut tidak melihat efek atau timbal balik yang terjadi dalam komunikasi yang dilakukan.

4. Evaluasi Bentuk Aktivitas Komunikasi

Evaluasi merupakan langkah terakhir dalam manajemen komunikasi. Melakukan evaluasi sangatlah penting dalam sebuah program yang dijalankan oleh suatu lembaga atau perusahaan. Dengan adanya evaluasi diharapkan dapat untuk mengukur keberhasilan sebuah program yang dijalankan. Begitu pula dengan layanan aduan masyarakat yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar. Menurut James Bissland of Bowling (Yusuf Z. Abidin 2015: 61) mendefinisikan evaluasi dengan membuat suatu perkiraan sistematis terhadap program dan hasilnya.

Evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dilaksanakan secara rutin dan dilakukan dengan terus menerus. Evaluasi dilakukan oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar setiap sebulan sekali dan tahunan merupakan bentuk evaluasi terhadap program layanan aduan masyarakat meliputi memberikan teguran kepada admin dan dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait yang kinerjanya kurang baik, memberikan pembinaan terhadap para admin, penyesuaian formasi keanggotaan, penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) serta pemberian penghargaan dan hukuman kepada pegawai.

Dengan adanya evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar diharapkan dapat menunjang keberhasilan layanan aduan suara masyarakat yang telah dijalankan, selain itu dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin diharapkan dapat menjadi bahan koreksi untuk meningkatkan pengelolaan terhadap layanan aduan suara masyarakat yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan informasi dengan baik.

5. Layanan Aduan Suara Masyarakat Pada Website Pemerintah Kabupaten Karanganyar

Suatu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan mereka. Seperti halnya Pemerintah Kabupaten Karanganyar, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Karanganyar yang mengelola layanan aduan suara masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id menampung dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pertanyaan, pendapat, aspirasi, kritik, saran dan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Karanganyar.

Terkait pengelolaan dalam layanan aduan masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menerapkan prinsip kemudahan dengan menyediakan sebuah fasilitas layanan aduan pada *website* www.karanganyarkab.go.id sebagai wadah untuk menyampaikan suara masyarakat mengenai jalannya pemerintahan sudah dilakukan dengan baik dan terkait kemudahan mendapatkan informasi dapat diakses dengan mudah oleh semua masyarakat, jadi dengan disediakannya layanan aduan suara masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id dirasa sangat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan serta dalam mendapatkan informasi tentang jalannya Pemerintahan Kabupaten Karanganyar.

Dalam layanan aduan masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menerapkan prinsip kebenaran informasi, dalam hal ini dengan memberi tanggapan yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat pengadu dinilai sudah benar dan akurat.

Terkait ketepatan Informasi yang disampaikan Dinas Komunikasi

dan Informatika Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat juga dinilai sudah sangat tepat dan sesuai dengan masalah yang dikeluhkan atau ditanyakan masyarakat. Dalam layanan aduan masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menerapkan prinsip keterbukaan informasi, yaitu dalam menanggapi aduan suara masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id dirasa sudah sangat terbuka dan transparan karena dapat diakses seluruh masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id.

Namun dalam layanan aduan masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menerapkan prinsip kecepatan, yaitu dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat masih membutuhkan waktu yang cukup lambat, hal ini dikarenakan lamanya tanggapan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dan Dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, serta perlu adanya koordinasi dan manajemen komunikasi yang lebih baik antara tim Pengelolah dan Fungsional (PDF) dengan pihak-pihak yang bertanggung jawab sebelum memberikan tanggapan yang disampaikan kepada masyarakat. Keterlambatan dalam memberikan tanggapan serta masih banyaknya aduan yang tidak ditanggapi dinilai cukup menghambat masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan tepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Komunikasi Pelayanan Informasi Publik (Studi Kasus Tentang Pengelolaan Aduan Dalam Website www.karanganyarkab.go.id di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini mendeskripsikan tentang manajemen komunikasi pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tentang pengelolaan aduan masyarakat dalam *website* www.karanganyarkab.go.id. Adapun manajemen komunikasi pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar meliputi mengidentifikasi masalah, perencanaan komunikasi, aksi dan aktivitas komunikasi serta evaluasi bentuk aktivitas komunikasi.

Dari analisis data yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen komunikasi pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar terkait pengelolaan aduan suara masyarakat dalam *website* www.karanganyarkab.go.id masih kurang baik. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam pengelolaan layanan aduan suara masyarakat pada *website* www.karanganyarkab.go.id, hal ini dapat dilihat dari masih terdapat aduan yang belum ditanggapi sama sekali, bahkan tanggapan yang diberikan kepada masyarakat masih memerlukan waktu yang cukup lama.

Keberadaan layanan aduan suara masyarakat pada *website*

www.karanganyarkab.go.id sekarang sudah mulai ditinggalkan oleh masyarakat karena lebih tertarik memilih layanan aduan melalui media sosial lain yang lebih mudah dan pengelolaan dalam menanggapi aduan lebih cepat, hal ini dapat dilihat dari penurunan jumlah aduan yang diterima pada *website* www.karanganyarkab.go.id kadang hanya 1 atau beberapa aduan saja yang diterima dalam sebulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal, 2015, *Manajemen Komunikasi : Filosofi, Konsep dan Aplikasi*, Surakarta : Pustaka Seni
- Bekti, H. B. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery* :Yogyakarta.Andi
- Cutlip, Scoot M, Allen H. Center , dan Glen M. Broom , 2015 , *Effective Public Relations* , Edisi Kesembilan, Kencana , Jakarta
- El Ishaq, Ropingi. 2017. *Publik Relations Teori & Praktik*. Malang, Jatim. Intrans Publishing
- G. R. Terry,Supomo dan Nurhayati.2018.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Yrama Widya
- Prayoga,Eftian Rio. 2020. *Skripsi Manajemen Komunikasi Sebagai Upaya Pelayanan*

- Pengelolaan Informasi Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Surakarta
- Komisi Informasi Indonesia. 2021. Tersedia dalam www.komisiinformasi.go.id. Diakses pada 19 November 2021 Pukul 20.00 WIB
- Layanan Suara Masyarakat pada website resmi Pemerintah Kabupaten Karanganyar, 2021, *Suara Masyarakat*, Tersedia dalam <http://www.karanganyarkab.go.id/suara-masyarakat/>. Diakses pada 22 November 2021 Pukul 18.00 WIB
- Lian R. Punu. 2019. *Jurnal Manajemen Komunikasi Dalam Proses Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif pada Puskesmas, Desa Dulamayo, Kecamatan Bongomeme, Kabupaten Gorontalo)*. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo. Tersedia dalam <https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/291411013/manajemen-komunikasi-dalam-proses-pelayanan-kesehatan-studi-deskriptif-pada-puskesmas-desa-dulamayo-kec-bongomeme-kab-gorontalo.html> diakses 20 Desember 2021 pukul 09.00 WIB
- Meigia,Nisfi. 2016. *Jurnal*
- Pemanfaatan dan Pengelolaan Website lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak Sebagai Akses Informasi Publik.* Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten. Tersedia dalam <http://eprints.untirta.ac.id/1409> / Diakses pada 20 November 2021 Pukul 09.00 WIB
- Nibrosu Rohid, Panuju. 2017. *Jurnal Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban.* Universitas Dr. Soetomo. Tersedia dalam <https://journals.telkomuniversit y.ac.id/liski/article/view/1057> Diakses pada 30 November 2021 Pukul 19.00 WIB
- PPID Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2016. *Standar Layanan Informasi Publik.* Tersedia dalam <https://ppid.kominfo.go.id/standarlayanan-> diakses pada 20 Desember 2021 Pukul 18.00 WIB
- Siti Muslikhah. 2014. *Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna JAMKESMAS Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Teluk Belitung Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.* Universitas Islam Negeri Sultan

- Syarif Kasim Riau.Riau Tersedia dalam <http://repository.uin-suska.ac.id/4180/3/BAB%20II.pdf> diakses pada 10 Januari 2022 Pukul 18.00 WIB
- Sukma Ratih Maharani. 2021. *SITAMAN (Sistem Informasi Data Jumantik) Kelurahan Semanan*. Universitas Bina Sarana Informatika. Cengkareng. Tersedia dalam https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/277786/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf diakses pada 10 Januari 2022 Pukul 20.00 WIB
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung. Tersedia dalam <http://repository.stiedewantara.ac.id/1960/5/12.%20BAB%203.pdf> diakses pada 2 Februari 2022 Pukul 18.00 WIB
- Endraswara, Argita. 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Sistem Komputerisasi dengan Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD) pada Usaha Woodshouse*. UNIKA SOEGIJAPRANATA. Tersedia dalam <http://repository.unika.ac.id/13303/4/12.60.0261%20Argita%20Endraswara%20BAB%20III.pdf> diakses pada 2 Februari 2022 Pukul 21.00 WIB
- Vera, Sholeha. 2015. *Pelaksanaan Pembelajaran Tauhid di TK*
- Khalifah Wirobrajan*. PG Paud Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta. Tersedia dalam <https://eprints.uny.ac.id/17968/5/4.%20BAB%20III.pdf> diakses pada 3 Februari 2022 Pukul 18.30 WIB
- Irawan, Ivanda Reza. 2017. *Perancangan Pop Up Book Asma'ul Husna Dengan Teknik Lift The Flap Sebagai Media Pengenalan Pada Murid PAUD*. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Surabaya. Tersedia dalam https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2548/5/BAB_III.pdf diakses pada 3 Februari 2022 Pukul 18.00 WIB
- Pemerintah Kabupaten Karanganyar. 2021. Jumlah pengunjung website www.karanganyarkab.go.id. 2021 Tersedia dalam <http://histats.com> diakses pada 19 November 2021 Pukul 20.00 WIB