



Strategi Komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam Menangani Aduan Masyarakat melalui Website Sapamas

Fatimah Mutiara Azzahroh^{1*}, Rahmat Wisudawanto², Esfandani Peni Indreswari³

¹⁻³ Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid Surakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ftmhmtz@gmail.com

Abstract. Public complaints are an important part of public services that require an effective communication strategy to ensure that complaints can be properly received and followed up. The Karanganyar Regency Department of Trade, Industry, and Manpower (Disdagperinaker) utilizes the Sapamas Website as a digital platform for handling public complaints. This study aims to analyze the communication strategy implemented by Disdagperinaker Karanganyar Regency in handling public complaints through the Sapamas Website. This research uses a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The analysis uses the communication strategy model of Cutlip, Center, and Broom, consisting of fact finding, planning, communicating/action, and evaluation, supported by SWOT analysis. The results show that Disdagperinaker Karanganyar Regency has implemented the four stages of communication strategy. The fact finding, planning, and communicating/action stages have been implemented well through digital media, complaint procedures, complaint forms, and responsive communication. The evaluation stage has also been implemented through complaint recapitulation and public information service reports, although improvements are needed in measuring public satisfaction and following up evaluation results. The findings highlight the importance of strengthening evaluation to improve public complaint services.

Keywords: Communication Strategy; Disdagperinaker; Public Complaints; Sapamas Website; SWOT Analysis.

Abstrak. Pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang membutuhkan strategi komunikasi efektif agar aduan dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan tepat. Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar memanfaatkan Website Sapamas sebagai media digital dalam menangani aduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis menggunakan model strategi komunikasi Cutlip, Center, dan Broom yang meliputi fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation, serta didukung analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menerapkan keempat tahapan strategi komunikasi. Tahap fact finding, planning, dan communicating/action telah berjalan dengan baik melalui pemanfaatan media digital, prosedur pengaduan, formulir pengaduan, serta komunikasi yang responsif. Tahap evaluation telah dilakukan melalui rekapitulasi aduan dan laporan pelayanan informasi publik, tetapi masih perlu ditingkatkan dalam pengukuran kepuasan masyarakat dan tindak lanjut hasil evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya penguatan tahap evaluation untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat secara berkelanjutan.

Kata kunci: Disdagperinaker; Pengaduan Masyarakat; Sapamas; Strategi Komunikasi; SWOT.

1. LATAR BELAKANG

Hubungan masyarakat atau humas merupakan fungsi manajemen yang memiliki peranan strategis dalam suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Humas berperan dalam membangun, memelihara, dan mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya. (Seitel, 2017) menjelaskan bahwa hubungan masyarakat merupakan praktik mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya untuk membangun, mengelola, dan mempertahankan citra positif. Dalam institusi pemerintahan, humas tidak hanya berperan dalam menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi penghubung antara pemerintah dengan

masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan humas dalam mengelola komunikasi secara efektif diperlukan untuk membangun hubungan yang baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Keberhasilan humas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola informasi dan merespons kebutuhan publik. (Ruslan, 2010) keberhasilan humas sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola informasi secara transparan dan membangun citra positif institusi di mata publik. Citra institusi dapat terbentuk melalui persepsi masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan. (Wulandari, 2024) menjelaskan bahwa citra positif dapat meningkatkan dukungan masyarakat serta memperlancar pelaksanaan program pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut, (Effendy, 2003) menyatakan bahwa keberhasilan institusi dalam membangun citra sangat bergantung pada kemampuannya merespons aspirasi masyarakat secara terbuka dan proaktif. Dengan demikian, pengelolaan komunikasi dan respons terhadap masyarakat menjadi bagian penting dalam membangun citra positif institusi pemerintahan.

Salah satu bentuk komunikasi pemerintah dengan masyarakat dapat dilakukan melalui pelayanan pengaduan. Aduan masyarakat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, permasalahan, maupun informasi mengenai pelayanan yang diterima. Pengelolaan aduan tidak hanya berkaitan dengan penerimaan laporan, tetapi juga mencakup proses pemberian respons, tindak lanjut, dan penyelesaian terhadap permasalahan yang disampaikan. Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk menyediakan layanan pengaduan secara daring sehingga masyarakat dapat menyampaikan aduan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi tersebut menjadikan media digital sebagai salah satu sarana komunikasi yang dapat mendukung pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Salah satu media pengaduan yang digunakan Pemerintah Kabupaten Karanganyar adalah Website Sistem Informasi Aduan Masyarakat (Sapamas). Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Aduan yang diterima berkaitan dengan berbagai permasalahan dalam bidang perdagangan, perindustrian, dan ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil pengamatan, aduan yang dominan berkaitan dengan permasalahan ketenagakerjaan, seperti jam kerja, upah yang belum dibayarkan, uang makan, lembur, Tunjangan Hari Raya (THR), serta BPJS Ketenagakerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Website Sapamas menjadi salah satu

ruang komunikasi masyarakat dengan Disdagperinaker dalam menyampaikan permasalahan yang membutuhkan informasi maupun tindak lanjut dari instansi terkait.

Penanganan aduan melalui Website Sapamas memerlukan strategi komunikasi agar setiap permasalahan dapat dikelola secara terarah. Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar tidak hanya menerima aduan, tetapi juga melakukan proses pencarian fakta, penyusunan rencana, pemberian respons dan tindakan, serta evaluasi terhadap penanganan aduan. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat respons terhadap aduan masyarakat yang diberikan dalam waktu relatif singkat dan disertai arahan mengenai langkah yang dapat ditempuh oleh pelapor. Selain itu, tersedianya formulir pengaduan daring dan rekapitulasi aduan menunjukkan adanya proses komunikasi dan pengelolaan laporan secara lebih terstruktur. Namun, pemanfaatan Website Sapamas masih perlu dioptimalkan, khususnya dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan tata cara penggunaan media pengaduan tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk melihat lebih jauh bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam penanganan aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Penelitian ini tidak hanya melihat Website Sapamas sebagai media pengaduan, tetapi juga menganalisis proses komunikasi yang dilakukan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam mengelola aduan masyarakat. Analisis dilakukan menggunakan empat tahapan strategi Public Relations, yaitu Fact Finding, Planning, Communicating/Action, dan Evaluation. Keempat tahapan tersebut digunakan untuk melihat proses mulai dari pencarian fakta mengenai permasalahan masyarakat, penyusunan rencana penanganan, pelaksanaan komunikasi dan tindakan, hingga evaluasi terhadap hasil penanganan aduan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas Kabupaten Karanganyar.

2. KAJIAN TEORITIS

Strategi komunikasi merupakan suatu rencana yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu melalui penggunaan sumber daya, cara, dan langkah yang dirancang secara efektif dan efisien. (Glueck, 2003) menjelaskan bahwa strategi merupakan rencana atau skema yang disusun untuk mencapai tujuan dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Dalam pelaksanaannya, strategi tidak hanya berkaitan dengan perencanaan, tetapi juga mencakup tindakan yang disesuaikan dengan kondisi yang

dihadapi organisasi. (Ghifari, 2025) menjelaskan bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan komunikasi secara terencana antara individu atau kelompok dengan berbagai pihak di masyarakat. Selanjutnya, komunikasi melibatkan berbagai komponen esensial, seperti sumber atau pengirim yang merumuskan dan menyampaikan informasi, media, pesan dan efektifitas komunikasi (Akib, 2022). Oleh karena itu, strategi komunikasi diperlukan agar proses penyampaian pesan dan pengelolaan hubungan antara organisasi dengan publik dapat dilakukan secara terarah.

(Cutlip, 2009) menjelaskan bahwa strategi komunikasi humas terdiri atas empat tahapan, yaitu fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation. Tahap fact finding merupakan proses pengumpulan fakta melalui kegiatan seperti observasi dan wawancara untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi organisasi maupun publik. Tahap planning merupakan proses menentukan langkah yang akan dilakukan berdasarkan fakta yang telah ditemukan. Selanjutnya, tahap communicating/action merupakan pelaksanaan tindakan dan penyampaian pesan kepada publik sesuai dengan rencana yang telah disusun. Sementara itu, tahap evaluation dilakukan untuk menilai hasil pelaksanaan kegiatan serta mengukur sejauh mana tujuan komunikasi dapat tercapai. Keempat tahapan tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital dalam pelayanan pengaduan masyarakat telah dilakukan pada berbagai daerah dengan fokus yang berbeda. (Narayana, 2024) meneliti penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar sebagai layanan pengaduan publik dan menunjukkan bahwa sebagian besar aduan dapat ditindaklanjuti dengan baik. (Achmad Rifki, 2024) membahas pembangunan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Gapurosukolilo dengan fokus pada pengembangan sistem untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan. Sementara itu, (Sinaga, 2024) mengkaji efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan masyarakat dan menemukan masih adanya beberapa kendala dalam pelaksanaannya. (Safira, 2020) meneliti strategi dan model komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dalam menyosialisasikan aplikasi pengaduan online rakyat Purworejo (PORJO) kepada masyarakat. Keempat penelitian tersebut sama-sama membahas pemanfaatan platform digital sebagai media pengaduan masyarakat, tetapi memiliki objek dan fokus penelitian yang berbeda.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena berfokus pada strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan

masyarakat melalui Website Sapamas, bukan pada perancangan sistem, efektivitas aplikasi, maupun sosialisasi aplikasi pengaduan. Penelitian ini menggunakan empat tahapan strategi komunikasi Cutlip, Center, dan Broom, yaitu fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation, untuk melihat proses penanganan aduan secara menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimana Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar menemukan fakta mengenai permasalahan masyarakat, menyusun perencanaan penanganan, melaksanakan komunikasi dan tindakan, serta mengevaluasi proses penanganan aduan melalui Website Sapamas.

Selain strategi komunikasi, penelitian ini menggunakan analisis SWOT sebagai alat untuk melihat kondisi internal dan eksternal dalam penerapan strategi komunikasi. (Shidik, 2025) menjelaskan bahwa analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terdapat dalam suatu organisasi atau kegiatan. (Kristanto, 2017)) juga menjelaskan bahwa SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor yang digunakan dalam merumuskan strategi, yang terdiri atas Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat. Dalam penelitian ini, analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal pada setiap tahapan strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Hasil analisis tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi penerapan strategi komunikasi serta bagian yang masih perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis dan menjelaskan strategi komunikasi Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui data yang bersifat deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar yang berlokasi di Jl. KH. Samanhudi, Badran Asri, Cangakan, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari penanggung jawab Website Sapamas pada OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melalui wawancara. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari Website Sapamas serta dokumen yang dimiliki oleh OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar. Penentuan informan menggunakan total sampling, (Sugiyono, 2023)

menjelaskan sampel total merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini, informan yang digunakan adalah penanggung jawab Website Sapamas pada OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan memantau Website Sapamas Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar untuk memperoleh informasi mengenai proses pengaduan yang berlangsung. Wawancara dilakukan secara langsung dengan penanggung jawab Website Sapamas untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai strategi komunikasi dalam menangani aduan masyarakat. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi teknik, yaitu pengecekan data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda, khususnya melalui wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dikumpulkan kemudian dipilih dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar. Selanjutnya, data disajikan secara terstruktur dalam bentuk uraian untuk memudahkan proses analisis. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik dan memverifikasi kesimpulan berdasarkan hasil reduksi serta penyajian data.

Model analisis dalam penelitian ini menggunakan strategi komunikasi Cutlip, Center, dan Broom yang terdiri atas empat tahapan, yaitu fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation. Keempat tahapan tersebut digunakan untuk menganalisis proses penanganan aduan masyarakat melalui Website Sapamas, mulai dari pencarian fakta mengenai permasalahan yang disampaikan masyarakat, penyusunan perencanaan, pelaksanaan komunikasi dan tindakan, hingga evaluasi terhadap hasil penanganan aduan. Analisis SWOT juga digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan strategi komunikasi pada masing-masing tahapan tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar untuk menganalisis strategi komunikasi dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan penanggung jawab Website Sapamas, kemudian dianalisis menggunakan model strategi komunikasi Cutlip, Center, dan Broom yang meliputi fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat tahapan

tersebut telah diterapkan dalam penanganan aduan masyarakat, dengan tahap evaluation yang masih perlu ditingkatkan.

Strategi Komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani Aduan Masyarakat melalui Website Sapamas Karanganyar

Fact Finding

Tahap fact finding merupakan tahap awal dalam strategi komunikasi yang dilakukan untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang terjadi melalui proses pengumpulan fakta dan informasi. Pada tahap ini, humas Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melakukan pengumpulan informasi berdasarkan aduan yang disampaikan masyarakat melalui Website Sapamas. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan narasumber Ika Wardaningsih yang menyatakan bahwa:

“Ya, OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melakukan pengumpulan fakta dari aduan yang masuk melalui Website Sapamas. Aduan tersebut kemudian dicatat dan dilihat permasalahannya untuk mengetahui bidang yang menangani aduan tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa proses fact finding dilakukan dengan memanfaatkan informasi yang berasal dari pengaduan masyarakat. Aduan yang masuk menjadi sumber informasi bagi Disdagperinaker untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi masyarakat. Informasi tersebut kemudian dicatat dan dikelompokkan berdasarkan isi serta kategori pengaduannya agar dapat diketahui permasalahan yang perlu mendapatkan penanganan lebih lanjut. Penjelasan lebih lanjut mengenai proses pengumpulan fakta melalui aduan masyarakat dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.

No	Tahun	Tanggal Aduan	Isi Aduan Singkat	Kategori	Keterangan
1	2024	3 Maret 2024	Jam kerja tidak sesuai, lembur, dan kerja hari Minggu	Ketenagakerjaan	Pelanggaran jam kerja
2	2024	7 Maret 2024	Gaji, uang makan, dan upah lembur tidak dibayarkan	Ketenagakerjaan	Persolan hak pekerja
3	2024	11 Maret 2024	Konsultasi/aduan hubungan industrial, apakah bisa datang langsung	Hubungan industrial	Pertanyaan prosedur layanan
4	2024	21 Maret 2024	Perusahaan tidak membayar BPJS TK, menanyakan tata cara pengaduan	Ketenagakerjaan	Pengaduan BPJS
5	2024	26 Maret 2024	Sampah Pasar Mojogedang menumpuk dan menimbulkan bau	Kebersihan pasar	Gangguan lingkungan pasar
6	2025	7 Maret 2025	Pengaduan gaji, uang makan, dan upah lembur tidak dibayarkan	Ketenagakerjaan	Aduan serupa dengan 2024

Gambar 1. Aduan dominan ketenagakerjaan

Gambar 1 menunjukkan rekapitulasi pengaduan masyarakat yang diterima Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melalui Website Sapamas. Rekapitulasi tersebut memuat tahun, tanggal, isi aduan, kategori permasalahan, dan keterangan pengaduan. Data tersebut menunjukkan bahwa setiap aduan yang masuk dicatat dan dikelompokkan berdasarkan permasalahan yang disampaikan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi dan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan Disdagperinaker.

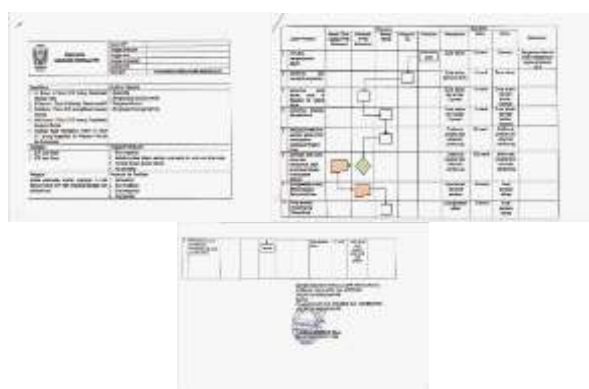
Berdasarkan rekapitulasi tersebut, permasalahan ketenagakerjaan menjadi salah satu aduan yang dominan, meliputi persoalan jam kerja, upah, uang makan, lembur, BPJS Ketenagakerjaan, serta hak pekerja lainnya. Data tersebut menjadi fakta awal bagi Disdagperinaker dalam mengidentifikasi permasalahan masyarakat dan menentukan penanganan sesuai dengan jenis aduan yang diterima. Dengan demikian, pemanfaatan rekapitulasi aduan pada tahap fact finding menunjukkan bahwa proses pengumpulan fakta dilakukan sebagai dasar untuk menentukan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.

Planning

Tahap planning merupakan tahap lanjutan setelah proses fact finding, yaitu menentukan langkah penanganan berdasarkan fakta dan jenis aduan yang diterima. Hasil wawancara dengan Ika Wardaningsih mengatakan bahwa:

“Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar menentukan langkah penanganan sesuai dengan kepentingan umum dan jenis aduan yang masuk. Penggunaan pengaduan secara daring melalui Website Sapamas juga diarahkan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan tanpa harus melalui proses internal dengan datang langsung ke kantor”

Perencanaan penanganan aduan tersebut didukung oleh adanya SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat yang menjadi pedoman dalam menentukan alur kerja. SOP mengatur proses mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan isi aduan, penelaahan oleh bidang terkait, hingga pemberian jawaban kepada masyarakat. Pembagian tahapan tersebut menunjukkan bahwa penanganan aduan telah direncanakan secara sistematis agar setiap laporan dapat diteruskan kepada pihak yang memiliki kewenangan dan memperoleh tindak lanjut sesuai dengan permasalahannya.



Gambar 2. SOP Penanganan Aduan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan gambar 2 tersebut, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga menjadi dasar dalam mengatur komunikasi antara masyarakat dengan Disdagperinaker. Setiap pengaduan diarahkan melalui tahapan yang telah ditentukan sehingga

proses penanganan menjadi lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini menunjukkan bahwa tahap planning telah diterapkan melalui penyusunan alur kerja yang disesuaikan dengan jenis permasalahan dan kewenangan bidang yang menangani aduan.

Dengan demikian, tahap planning dalam penanganan aduan melalui Website Sapamas diwujudkan melalui penentuan langkah berdasarkan jenis aduan, penggunaan SOP sebagai pedoman penanganan, serta pemanfaatan layanan pengaduan daring untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan. Perencanaan tersebut menjadi dasar bagi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar sebelum memasuki tahap communicating/action, yaitu ketika rencana penanganan mulai dilaksanakan melalui pemberian respons dan tindak lanjut terhadap aduan masyarakat.

Communicating / Action

Tahap communicating/action merupakan tahap ketika rencana yang telah disusun mulai diwujudkan melalui tindakan nyata dalam penanganan aduan masyarakat. Pada tahap ini, komunikasi tidak hanya dilakukan melalui penyampaian informasi, tetapi juga melalui pemberian respons dan arahan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Humas Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menerapkan tahap communicating/action dalam penanganan aduan melalui Website Sapamas. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ika Wardaningsih yang menyatakan bahwa:

“Ya, OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melakukan kegiatan nyata yang menyampaikan pesan secara efektif dan memengaruhi opini publik. Hal itu terlihat dari respon langsung terhadap aduan umum (website) seperti pertanyaan informasi sederhana, sementara untuk kasus yang lebih berat diarahkan dengan mengisi formulir untuk koordinasi dengan pihak terkait agar masyarakat mendapat kepastian.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa tindakan komunikasi Disdagperinaker disesuaikan dengan jenis aduan yang diterima. Aduan yang bersifat sederhana dapat diberikan respons secara langsung, sedangkan permasalahan yang membutuhkan penanganan lebih lanjut diarahkan melalui mekanisme pengaduan yang telah disediakan. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan tidak berhenti pada pemberian informasi, tetapi dilanjutkan dengan arahan yang memungkinkan masyarakat memperoleh penanganan sesuai dengan permasalahannya.



Respon DINAS PERDAGANGAN,
PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA :

Diberi kontak posko pengaduan THR dari
Disdagperinaker

Waktu aduan : 18 Maret 2026 15:38

WA sapamas

Waktu Respon : 0 Hari 0 Jam 15 Menit

Gambar 3. Respons Cepat Aduan

Gambar 3 menunjukkan proses penanganan pengaduan masyarakat melalui Website Sapamas yang diteruskan kepada admin OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melalui WhatsApp. Berdasarkan gambar tersebut, aduan memperoleh respons dalam waktu sekitar 15 menit. Respons yang diberikan berupa informasi mengenai kontak Posko Pengaduan Tunjangan Hari Raya (THR) yang dapat dihubungi oleh pelapor untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Website Sapamas dan WhatsApp menjadi bagian dari tindakan komunikasi yang dilakukan untuk mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat.

Respons tersebut juga memperlihatkan adanya komunikasi dua arah antara masyarakat dengan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar. Masyarakat menyampaikan permasalahan melalui media pengaduan, kemudian instansi memberikan tanggapan sekaligus mengarahkan pelapor pada saluran yang sesuai dengan kebutuhan penanganannya. Pada kasus ketenagakerjaan, seperti persoalan pembayaran THR, pemberian informasi mengenai Posko Pengaduan THR menunjukkan bahwa Disdagperinaker tidak hanya memberikan jawaban, tetapi juga berupaya menghubungkan masyarakat dengan saluran pelayanan yang dapat menangani permasalahan tersebut.

Selain respons cepat, Disdagperinaker juga menyediakan formulir pengaduan daring sebagai sarana untuk menangani permasalahan ketenagakerjaan yang membutuhkan informasi lebih lengkap. Formulir tersebut memuat identitas pelapor, status pekerja atau perusahaan, pokok permasalahan, kronologi kejadian, serta dokumen pendukung apabila tersedia. Keberadaan formulir ini menunjukkan bahwa tindakan komunikasi dilakukan secara terarah dengan mengumpulkan informasi yang diperlukan sebelum aduan dikoordinasikan dengan pihak terkait.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa tahap communicating/action dalam penanganan aduan melalui Website Sapamas telah diwujudkan melalui respons langsung, pemberian informasi, pengarahan kepada Posko Pengaduan THR, serta penyediaan formulir

untuk permasalahan yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian pesan, tetapi juga menjadi tindakan pelayanan yang memberikan arah dan kepastian kepada masyarakat dalam proses penyelesaian aduan.

Evaluation

Tahap evaluation merupakan tahapan untuk menilai hasil dari proses penelitian awal, perencanaan, hingga pelaksanaan komunikasi serta mengukur sejauh mana strategi yang diterapkan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Humas Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah melakukan tahap evaluation dalam penanganan aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ika Wardaningsih yang menyatakan bahwa:

“Ya, OPD Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melakukan evaluasi dengan merekap aduan dari awal masuknya aduan, proses perencanaan tindak lanjut, dan adanya *pelaksanaan* pertemuan evaluasi yang nyata. Evaluasi bertujuan agar aduan dapat terselesaikan cepat.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa evaluasi dilakukan dengan memperhatikan proses penanganan aduan sejak laporan diterima hingga tindak lanjut dilakukan. Rekapitulasi aduan menjadi salah satu bahan yang digunakan untuk melihat permasalahan yang masuk serta respons yang telah diberikan oleh Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar. Dengan adanya pencatatan tersebut, instansi dapat mengetahui pola pengaduan masyarakat dan permasalahan yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

No	Tanggal	Nama	Jenis	Deskripsi	Status	Keterangan
1	10 Nov 2021			Aduan terkait surat pengantar... (text continues)		
2	10 Nov 2021			Aduan terkait surat pengantar... (text continues)		

Gambar 4. Rekap Aduan

Gambar 4 menunjukkan rekap penanganan pengaduan pelayanan publik Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar yang memuat berbagai aduan masyarakat beserta tanggapan atau tindak lanjut dari instansi. Aduan yang tercatat di antaranya berkaitan dengan permasalahan ketenagakerjaan, seperti penahanan dokumen pribadi, perselisihan hubungan kerja, serta permasalahan hak pekerja. Data tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi

untuk melihat pola permasalahan yang sering disampaikan masyarakat dan kesesuaian tindak lanjut yang diberikan.

Selain melalui rekap aduan, evaluasi juga dilakukan melalui laporan tahunan pelayanan informasi publik dan kegiatan seperti rapat koordinasi, monitoring, serta pendampingan. Hal tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya melihat penyelesaian aduan, tetapi juga menjadi dasar untuk mengetahui bagian pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Dengan demikian, tahap evaluation telah diterapkan oleh Humas Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar melalui rekapitulasi aduan dan evaluasi tindak lanjut sebagai upaya meningkatkan kualitas penanganan aduan masyarakat melalui Website Sapamas.

Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal dalam penerapan strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas. Berdasarkan hasil analisis, setiap tahapan strategi komunikasi memiliki kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berbeda.

Pada tahap fact finding, Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar memiliki kekuatan dalam memanfaatkan Website Sapamas, Instagram, dan WhatsApp untuk memperoleh serta mengoordinasikan informasi pengaduan masyarakat. Namun, proses pengumpulan fakta masih memiliki kelemahan karena bergantung pada media digital dan kelengkapan informasi yang disampaikan masyarakat. Kondisi tersebut memberikan peluang untuk meningkatkan pengumpulan data melalui monitoring lapangan dan penyempurnaan mekanisme pengaduan. Di sisi lain, keterbatasan jangkauan media digital menjadi ancaman karena belum seluruh masyarakat dapat mengakses atau menggunakan platform tersebut.

Pada tahap planning, kekuatan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar terlihat dari adanya SOP penanganan pengaduan, formulir pengaduan, serta beberapa alternatif kanal pelayanan. Kelemahannya terletak pada ketergantungan proses perencanaan terhadap kelengkapan data pelapor dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengaduan. Peluang yang dapat dikembangkan adalah penyempurnaan formulir serta peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan. Sementara itu, prosedur yang terlalu rumit dan keterbatasan literasi digital masyarakat menjadi ancaman dalam pelaksanaan perencanaan penanganan aduan.

Pada tahap communicating/action, kekuatan Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar ditunjukkan melalui respons yang cepat, pemanfaatan berbagai media komunikasi, serta komunikasi dua arah dengan masyarakat. Adapun kelemahannya terdapat pada pengaduan lanjutan yang memerlukan pengisian formulir dan ketergantungan terhadap

kelengkapan informasi dari pelapor. Kondisi tersebut memberikan peluang untuk menyederhanakan mekanisme pengaduan dan meningkatkan kejelasan informasi kepada masyarakat. Namun, keterbatasan akses terhadap media digital dan kemungkinan terjadinya komunikasi yang berulang menjadi ancaman dalam proses penanganan aduan.

Pada tahap evaluation, Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar memiliki kekuatan berupa adanya rekapitulasi pengaduan dan laporan tahunan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi. Namun, evaluasi masih memiliki kelemahan karena belum secara menyeluruh mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan terdapat pengaduan yang membutuhkan waktu penyelesaian berbeda sesuai kompleksitas permasalahannya. Peluang yang dapat dikembangkan yaitu melakukan pengukuran kepuasan masyarakat, menetapkan standar waktu penyelesaian aduan, serta memperjelas kewenangan penanganan kasus. Sementara itu, meningkatnya jumlah pengaduan dan perubahan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi ancaman yang perlu diperhatikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas Karanganyar, dapat disimpulkan bahwa Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menerapkan strategi komunikasi Cutlip, Center, dan Broom yang meliputi fact finding, planning, communicating/action, dan evaluation. Penerapan strategi tersebut menunjukkan bahwa tahap fact finding, planning, dan communicating/action telah berjalan dengan baik melalui pemanfaatan media digital, penyusunan SOP dan formulir pengaduan, serta pemberian respons kepada masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi. Sementara itu, tahap evaluation telah dilakukan melalui rekapitulasi pengaduan dan laporan pelayanan informasi publik, tetapi masih memiliki keterbatasan karena evaluasi belum secara optimal mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan belum seluruh hasil evaluasi dapat ditindaklanjuti secara maksimal. Dengan demikian, strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui Website Sapamas telah berjalan, tetapi tahap evaluation masih perlu ditingkatkan untuk mendukung perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menganalisis strategi komunikasi berdasarkan model Cutlip, Center, dan Broom serta menggunakan analisis SWOT dalam melihat kondisi strategi komunikasi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan pendekatan atau model

strategi komunikasi lainnya. Bagi Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar, penerapan strategi fact finding, planning, dan communicating/action dapat dipertahankan, sedangkan tahap evaluation perlu ditingkatkan terutama dalam pengukuran kepuasan masyarakat dan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi agar penanganan aduan melalui Website Sapamas dapat berjalan lebih efektif.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad Rifki, D. S. (2024). Rancang bangun sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Gapurosukolilo. *Jatilima: Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi*, 6(3), 15–27. <https://journal.cattleyadf.org/index.php/jatilima/article/view/834>
- Akib, A. (2022). *Strategi komunikasi pemasaran digital*. Penerbit Andi. <https://www.andipublisher.com/sinta.kemdiktisaintek>
- Cutlip, Center, & Broom,. (2009). *Effective public relations*. Pearson.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, teori, dan filsafat komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Ghifari, A. (2025). Analisis media sosial dalam public relations. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 45–60.
- Glueck. (2003). *Manajemen strategis dan kebijakan perusahaan* (Edisi 3). Jakarta: Erlangga. ISBN: 54-10-090-3.
- Kristanto, Y. D. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Deepublish. <https://deepublish.co.id/>
- Narayana. (2024). *Penerapan aplikasi Pelayanan Rakyat Online (PRO) sebagai layanan pengaduan publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali*. Eprints IPDN. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/7491>
- Ruslan. (2010). *Manajemen public relations & media komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Safira. (2020). *Strategi model komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dalam mensosialisasikan aplikasi pengaduan online rakyat Purworejo kepada masyarakat*. Universitas Sahid Surakarta. <http://repository.usahidsolo.ac.id/15/>
- Seitel, F. P. (2017). *The practice of public relations*. Pearson. <https://www.pearson.com/>
- Shidik, G. (2025). *Public relations modern*. Elex Media Komputindo. <https://www.gramedia.com/sinta.kemdiktisaintek>
- Sinaga. (2024). *Efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat di Kota Pematang Siantar*. IPDN. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/16066>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wulandari, D. (2024). Public relations digital. *Jurnal PR Indonesia*. <https://ijdpr.telkomuniversity.ac.id/>