



**KOMUNIKASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR)
DI KECAMATAN PANONGAN KABUPATEN TANGERANG**

Aniza Lestari Ranama, Agus Iwan Mulyanto, Irvan Arif Kurniawan

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang*

[Email: 1701010059@students.unis.ac.id](mailto:1701010059@students.unis.ac.id); ai_mulyanto@unis.ac.id; iakurniawan@unis.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi kebijakan publik dilatarbelakangi dengan permasalahan kurangnya sosialisasi dari pihak Kecamatan Panongan untuk memberikan edukasi terkait penggunaan aplikasi SP4N LAPOR yang mengakibatkan masyarakat belum terbuka dan terbentuk wawasan serta keterampilannya mengenai aplikasi tersebut, tujuannya agar masyarakat lebih memahami adanya satu saluran penyampaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian yang didapat adalah perubahan sikap dan bertambahnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi SP4N LAPOR sehingga sangat membantu masyarakat dalam berkomunikasi dengan Pemerintah. Namun untuk perubahan sikap secara menyeluruh, Kecamatan Panongan perlu waktu untuk menyelesaikan masalah karena hal tersebut berkaitan dengan pilihan seseorang dan tidak dapat dipaksakan.

Kata Kunci: Komunikasi, Kebijakan Publik, SP4N LAPOR

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia, kegiatan komunikasi muncul ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi memungkinkan orang untuk bertukar informasi dan berkembang lebih jauh. Proses komunikasi itu sendiri mempunyai maksud dan tujuan agar pesan yang disampaikan bisa dimengerti, sehingga pesan yang disampaikan efektif sesuai dengan yang diharapkan dan memiliki hubungan timbal balik dengan penerimanya (Fahma & Nurhalimah, 2018). Selain itu, komunikasi kebijakan publik bisa berperan sebagai penghubung antara publik dan Pemerintah, yang mencerminkan keterbukaan informasi. Kebijakan publik yang dirumuskan oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan di masyarakat tidak mudah dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Penanganan pengaduan pelayanan publik di seluruh instansi di Indonesia belum dikelola secara efisien dan terpadu. Setiap organisasi telah menangani beberapa keluhan serta tidak terkoordinasi dengan baik. Akibatnya, keluhan diproses dua kali bahkan

Aniza Lestari Ranama, Agus Iwan Mulyanto, Irvan Arif Kurniawan.(2021). Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n Lapor) Di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang.

tidak ada organisasi penyelenggara menyelesaikan keluhan karena keluhan tersebut bukan merupakan tanggung jawabnya (Hamjen & Nikmah, 2020). Untuk mewujudkan visi tata kelola yang baik, perlu dilakukan integrasi sistem pengelolaan pada satu pintu. Tujuannya supaya masyarakat lebih memahami keberadaan saluran penyampaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dilakukan dengan benar, antara lain menyediakan fasilitas untuk mengajukan pengaduan, menugaskan aparat penegak hukum yang berkompeten, menangani pengaduan dan menyelesaikan pengaduan.

Sejalan dengan itu, ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, Pemerintah telah mengambil langkah kebijakan yang merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan internet untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efisiensi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yaitu terselenggaranya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) (Delistiana et al., 2020).

SP4N LAPOR artinya layanan untuk menyalurkan atau menangani semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online, terintegrasi di tingkat nasional melalui situs web dan aplikasi untuk menjadi saluran utama transmisi permintaan publik dalam segala bentuk masalah pelayanan publik. Sistem ini dapat menangani semua pengaduan dari masyarakat dan kemudian disampaikan kepada instansi terkait yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut. SP4N LAPOR bertujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cepat, sederhana, akurat, komprehensif dan terkoordinasi. Selain itu penyelenggara harus memberikan akses partisipasi masyarakat saat mengajukan pengaduan dan tentunya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adanya SP4N LAPOR diharapkan pengaduan terkait pelayanan publik dapat diselesaikan dengan cepat, transparan, dan bertanggungjawab sesuai kewenangan masing-masing unit organisasi, sekaligus mendorong kinerja penyelenggara yang lebih baik dan pelaksana pelayanan publik dalam menangani pengaduan pelayanan publik, dan masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah untuk pemerintahan yang baik. Tata pemerintahan yang baik dapat meningkatkan fungsi dalam pelayanan publik. Pemantauan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat dapat mencegah munculnya potensi konflik dan juga membantu menciptakan rasa aman di masyarakat dan membuat pelayanan publik berfungsi secara optimal.

Pemerintah Kabupaten Tangerang khususnya Kecamatan Panongan sudah menerapkan aplikasi SP4N LAPOR pada tahun 2018 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang, yang diatur dengan Peraturan Bupati Nomor 902/Kap. 250-Huk/2018 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator SP4N LAPOR Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan karena dari hasil observasi terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak

Kecamatan Panongan untuk memberikan edukasi tentang cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR yang menyebabkan masyarakat belum terbuka dan terbentuk wawasan serta keterampilannya terkait aplikasi tersebut. Selain itu masih adanya pelapor atau masyarakat yang menyampaikan pengaduannya secara langsung dengan mendatangi ke instansi ataupun melalui RT/RW maupun aparat pemerintah Desa/Kelurahan, hal ini menjadi tidak efektif dan efisien mengingat keluhan akan pelayanan publik sangat beragam.

Dengan penelitian ini, ingin mengetahui bagaimana kebijakan yang akan diterapkan terlebih dahulu dikomunikasikan kemudian disosialisasikan untuk menggambarkan proses penyampaian informasi kebijakan dari pengambil keputusan kepada pelaksana kebijakan. Penyampaian informasi kebijakan publik kepada para pelaku kebijakan perlu dilakukan agar dapat mengetahui dan memahami tujuan, tugas dan tanggung jawab kebijakan publik (Nurati, 2016). Komunikasi adalah salah satu indikator keberhasilan pada implementasi kebijakan, untuk itu diperlukan komunikasi yang lebih aktif untuk menyampaikan isi kebijakan. Sebelum pelayanannya dilakukan khususnya dalam hal ini Instansi Pemerintahan atau Kecamatan harus menjelaskan tentang aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat dengan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Dalam hal ini peneliti mencoba menjelaskan fenomena tersebut dengan menggunakan teori komunikasi kebijakan publik dari Laswell yaitu: *who* (siapa), *says what* (pesan), *in which channel* (saluran komunikasi), *to whom* (kepada siapa), *with what effect* (unsur pengaruh).

Komunikasi

Berdasarkan pendapat menurut Onong Uchjana Effendy (2005) yang dikutip oleh (Kawengian et al., 2017), komunikasi artinya proses penyampaian pesan dalam bentuk simbol-simbol yang signifikan seperti pikiran dan perasaan berupa gagasan, ide, informasi, keyakinan, harapan, referensi, dan arahan yang dikomunikasikan oleh seseorang kepada orang lain baik langsung dan tidak langsung dengan tujuan mengubah sikap, perilaku dan pandangan.

Menurut Cook & Hunsaker (2007), komunikasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, pertukaran informasi, dan memenuhi kebutuhan sosial. Komunikasi dapat membantu pencapaian tujuan organisasi jika komunikasi dalam organisasi dilakukan secara efektif dan efisien (Ayuningtyas & Rahman, 2019).

Komunikasi Kebijakan

Menurut (Nurati, 2016) Komunikasi kebijakan (sosialisasi) bisa membantu masyarakat menemukan norma dan kesesuaian baru dalam implementasi kebijakan. Komunikasi kebijakan pula dapat membantu pelaksana dan sasaran bekerjasama untuk mencapai tujuan kebijakan. Menurut Solichin Abdul Wahab (2005), pada dasarnya komunikasi kebijakan adalah komunikasi yang berlangsung di dalam suatu pemerintahan, sehingga dapat diterjemahkan sebagai transmisi pesan, program, dan

gagasan pemerintah kepada publik untuk mencapai tujuan Pemerintah. Oleh karena itu, komunikasi kebijakan tidak lepas dari permasalahan dalam komunikasi organisasi (Nurati, 2016).

Model Komunikasi Lasswell

Dalam komunikasi banyak model yang dicetuskan oleh para ahli. Untuk penelitian ini peneliti memilih model komunikasi Harold Dwight Laswell karena model komunikasi tersebut menganalisis pengaruh pesan yang terjadi terhadap penyampaian suatu komunikasi. Menurut (Fiske, 2012), model Laswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi yaitu, who (siapa), says what (apa yang dikatakan), in which channel (saluran komunikasi), to whom (kepada siapa), with what effect (unsur pengaruh). Maksud menurut model Lasswell dapat dilihat sebagai berikut:

1. Who (siapa/sumber)

Who mampu diartikan sebagai sumber atau komunikator, yaitu pelaku atau pihak-pihak yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi sekaligus memulai komunikasi. Pihak tersebut dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau Negara sebagai komunikator.

2. Says What (pesan)

Says mengungkapkan apa yang akan disampaikan atau dikomunikasikan pada penerima, menurut komunikator (sumber) atau isi informasi. Pesan pula mampu diterjemahkan menjadi gagasan dalam kode simbolik, misalnya bahasa atau isyarat yang terdiri menurut unsur-unsur kontrol yaitu: isi, struktur isi, elemen, perlakuan dan kode, maupun isi yang disampaikan dapat berupa informasi dan ilmu pengetahuan.

3. In Which Channel (saluran/media)

Alat untuk memberikan pesan dari komunikator (sumber) dalam penerima baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui media cetak/elektronik) misalnya ucapan, gerakan tubuh, sentuhan, interaksi mata, buku, radio, gambar, televisi, dan surat.

4. To whom (siapa/penerima)

Orang yang menerima pesan dari komunikasi dapat berupa grup, seseorang, maupun organisasi yang mendapatkan pesan dari sumbernya. Bisa dianggap sebagai pendengar, komunikan, tujuan, khalayak, penyandi balik, dan penafsir.

5. With what effect (dampak/efek)

Efek atau pengaruh yang akan dialami pada penerima sesudah mendapatkan pesan dari komunikator (sumber) seperti perubahan perilaku serta peningkatan pengetahuan. Pertanyaan tentang dampak komunikasi ini mampu menunjukkan dua pertanyaan, yaitu apa yang perlu dicapai serta apa yang dilakukan orang sebagai dampak menurut komunikasi tersebut.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena bermaksud untuk mendalami suatu objek dan melihat permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan metode snowball sampling yaitu Sekretaris Camat, operator dan masyarakat Kecamatan Panongan. Teknik analisis data dalam penelitian ini berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menurut (Sugiyono, 2017) yaitu dengan teknik triangulasi dalam uji kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu.

C. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dalam penelitian yang berjudul komunikasi kebijakan publik dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut:

1. Who (siapa/sumber)

Dalam aspek who disini mengacu pada peran seseorang dalam melakukan komunikasi, biasanya orang yang melakukan komunikasi adalah seorang pimpinan suatu Instansi atau Organisasi Pemerintahan yang memiliki kualitas pemahaman dan penyampaian yang baik dalam memberikan materi yang akan disampaikan. Hal ini harus dikuasai oleh seseorang yang akan melakukan komunikasi karena untuk memudahkan penerima atau pendengar memahami isi materi yang disampaikan. Berkaitan dengan hal tersebut, Kecamatan Panongan baik Camat, Sekretaris Camat, maupun operator yang mengoperasikan aplikasi SP4N LAPOR telah melakukan komunikasi dengan masyarakat dan aparatur Pemerintahan Desa/Kelurahan tentang sosialisasi melalui program aplikasi SP4N LAPOR. Dari hasil sosialisasi, masyarakat sebagai pendengar dapat memiliki pemahaman terhadap materi yang diberikan oleh Kecamatan Panongan sehingga membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi nya untuk diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk menanganinya. Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan Panongan telah berupaya semaksimal mungkin dalam mensosialisasikan aplikasi SP4N LAPOR secara optimal sesuai dengan kebutuhan Pemerintah.

2. Says What (pesan)

Aspek says what dimaksudkan pada isi materi atau pesan yang hendak disampaikan atau dikomunikasikan oleh lembaga pemerintahan kepada penerima/masyarakat. Isi pesan merupakan bahan atau materi inti yang akan disampaikan dapat berupa pengetahuan dan informasi yang harus diketahui oleh penerima/masyarakat agar efektif apabila isi pesan tersebut bermakna dan penting untuk diketahui serta meningkatkan pemahaman agar sejalan dengan maksud dan

tujuan program. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Panongan dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi terkait penggunaan aplikasi SP4N LAPOR kepada aparatur Pemerintah Desa/Kelurahan melalui pembinaan Desa, dilaksanakan di aula kantor Kecamatan Panongan dan dihadiri dari setiap Desa serta sosialisasinya sudah kurang lebih dua kali dalam tiga tahun terakhir dilaksanakan. Pemberian informasi tersebut terkait tata cara penggunaan aplikasi dan sistem tindak lanjut penanganan laporan. Aplikasi SP4N LAPOR merupakan bagian dari sistem pelayanan Kecamatan yang memberikan kemudahan untuk masyarakat menyampaikan pengaduan maupun aspirasinya secara online. Jika ada masyarakat yang datang langsung ke Kecamatan Panongan untuk melakukan pengaduan terkait pelayanan publik, staf pelayanan memberikan arahan yang terbaik agar masyarakat lebih paham dan mengerti serta lebih mengenal aplikasi SP4N LAPOR. Informasi mengenai aplikasi SP4N LAPOR bisa dilihat juga dari banner atau spanduk yang dipasang di Kecamatan, isinya memuat informasi tentang tahapan yang harus diperhatikan oleh masyarakat ketika melakukan laporan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR, masyarakat harus memiliki account di aplikasi maupun website dengan mengisi data-data kemudian verifikasi email agar bisa melakukan proses login. Masyarakat dapat mendownload aplikasi SP4N LAPOR melalui smartphone nya masing-masing sehingga bisa dengan lebih mudah untuk menyampaikan pengaduan.

3. In Which Channel (saluran/media)

Sarana komunikasi yang tersedia merupakan salah satu unsur yang harus dipenuhi, media komunikasi sebagai alat penyampaian informasi yang meyakinkan masyarakat untuk mengubah sikap dan perilakunya baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini bertujuan untuk mendorong kita menggunakan layanan yang dikenal di media seperti brosur, surat kabar, dan media massa lainnya seperti iklan TV, surat kabar, dan radio, sehingga diharapkan informasinya jelas agar masyarakat dapat mengetahui dari apa yang disampaikan. Media komunikasi yang dilaksanakan oleh pihak Kecamatan Panongan dalam mensosialisasikan terkait penggunaan aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat yaitu secara tidak langsung melalui media cetak dengan penggunaan banner atau spanduk yang dipasang di depan ruang unit pelayanan Kecamatan. Hanya saja Kecamatan Panongan belum mengadakan sosialisasi secara khusus dengan cara mengadakan pertemuan langsung dengan masyarakat agar sosialisasi tersebut berjalan dengan baik, dan diharapkan masyarakat lebih terbuka lagi wawasannya terkait penggunaan aplikasi SP4N LAPOR. Kemudian masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi tersebut, karena tidak semua orang datang ke Kecamatan untuk mengetahui informasi tersebut, serta masyarakat yang kurang paham dengan teknologi yang berkembang pesat saat ini.

4. To Whom (siapa/penerima)

Aspek to whom dimaksudkan pada seseorang yang mendapatkan pesan dari suatu komunikasi, biasanya orang yang menerima sosialisasi dapat berupa individu,

kelompok, maupun organisasi terhadap materi yang sudah disampaikan oleh Instansi Pemerintahan, hal ini memudahkan penerima untuk memahami dengan benar isi materi yang diberikan. Berkaitan dengan hal tersebut, penerima sosialisasi ada dari aparatur Pemerintah Desa/Kelurahan dan masyarakat Kecamatan Panongan dengan harapan dapat memperluas wawasan dan meningkatkan pemahaman terkait aplikasi SP4N LAPOR. Tanggapan masyarakat dengan adanya aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi nya tanpa harus datang langsung ke Instansi, maka keluhan dapat disampaikan dengan memanfaatkan aplikasi tersebut, hal ini menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga permasalahan yang dialami masyarakat akan ditanggapi oleh pihak pengelola dengan menyampaikan laporan tersebut kepada SKPD terkait yang bertanggung jawab untuk menanggapi laporan pengaduan tersebut. Dalam hal tindak lanjut laporan, Kecamatan Panongan sudah menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan membalas laporan di sistem aplikasi serta terjun langsung ke lapangan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, tetapi masih terkendala dalam terlambatnya penyampaian laporan dari masyarakat yang diterima oleh stakeholder yang menanganinya karena aplikasi SP4N LAPOR tidak terkoneksi langsung dengan Kecamatan Panongan sehingga terlambat menanggapi laporan yang masuk dalam proses penindaklanjutan tersebut.

5. With What Effect (dampak/efek)

Dalam aspek with what effect menyangkut pada dampak atau efek yang terjadi pada penerima setelah menerima informasi dari suatu Instansi Pemerintahan. Agar dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, tidak hanya memahami proses tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan dan bagaimana pesan yang disampaikan oleh pihak Kecamatan Panongan memiliki dampak atau pengaruh bagi masyarakat serta memberikan manfaat untuk masyarakat. Dalam menerima sosialisasi yang diberikan oleh pihak Kecamatan Panongan, tentunya sangat membantu masyarakat dalam berkomunikasi dengan Pemerintah, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih mudah, cepat, dan tanggap dalam mengatasi permasalahan yang ada. Selain itu memudahkan masyarakat yang sudah menggunakan smartphone untuk melaporkan secara langsung apa yang terjadi di sekitarnya, mungkin untuk sebagian orang yang masih awam tentang smartphone akan mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR. Namun untuk perubahan sikap secara menyeluruh, Kecamatan Panongan perlu waktu untuk menyelesaikan masalah, karena hal tersebut berkaitan dengan pilihan seseorang dan tidak dapat dipaksakan.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi kebijakan publik dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR masih belum optimal dilaksanakan sepenuhnya, karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak Kecamatan Panongan untuk memberikan edukasi tentang penggunaan aplikasi SP4N LAPOR. Dalam hal ini, yang

melaksanakan proses komunikasi yaitu pihak Kecamatan Panongan baik Camat, Sekretaris Camat, maupun operator sudah melaksanakan sosialisasi. Pesan yang disampaikan dalam menyampaikan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi SP4N LAPOR dan sistem tindak lanjut laporan serta tahapan yang harus diperhatikan oleh masyarakat ketika melakukan laporan pengaduan melalui aplikasi tersebut. Saluran/media komunikasi yang dilakukan dalam melaksanakan sosialisasi yaitu secara tidak langsung melalui media cetak dengan menggunakan banner atau spanduk yang terpasang di depan ruang unit pelayanan, hanya saja pihak Kecamatan Panongan belum melaksanakan sosialisasi secara khusus dengan cara mengadakan pertemuan dengan masyarakat. Orang yang menerima sosialisasi ada dari aparatur Pemerintah Desa/Kelurahan melalui pembinaan Desa dan masyarakat Kecamatan Panongan. Efek atau pengaruh yang terjadi sesudah mendapatkan informasi dari suatu Instansi yaitu perubahan perilaku serta peningkatan pengetahuan masyarakat, namun untuk perubahan sikap/perilaku secara menyeluruh, Kecamatan Panongan perlu waktu untuk menyelesaikan masalah karena hal tersebut berkaitan dengan pilihan seseorang dan tidak dapat dipaksakan.

Saran

1. Kecamatan Panongan harus lebih menekankan dalam hal sosialisasi. Sebaiknya perlu adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, supaya masyarakat bisa lebih terbuka dan terbentuk wawasan serta keterampilannya mengenai aplikasi SP4N LAPOR.
2. Jalanan komunikasi yang masih harus ditingkatkan, baik Admin Kabupaten dengan SKPD penanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya terkait mendisposisikan laporan, agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses tindak lanjut laporan yang masuk.
3. Dalam komunikasi kebijakan publik SP4N LAPOR di Kecamatan Panongan diharapkan bisa lebih meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, R. H., & Rahman, A. Z. (2019). *Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Implementasi Program Kampung Tematik Di Kelurahan Rejomulyo Kota Semarang*. 1(1), 1-15.
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>
- Fahma, A. H., & Nurhalimah. (2018). Analisis Model Komunikasi Harold Dwight Laswell Terhadap Novel Asma Nadia Cinta 2 Kodi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 4(1).
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Aniza Lestari Ranama, Agus Iwan Mulyanto, Iroan Arif Kurniawan. (2021). *Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n Lapor) Di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang*.

- Kawengian, K., Mingkid, E., & Pantow, J. T. (2017). Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Pelaksanakan Program Bersih Kampung (Studi Pada Pemerintah Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur). *Acta Diurna*, VI(2). <http://jurnal.umuslim.ac.id/index.php/tika/article/download/368/240>
- Nurati, D. E. (2016). Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Pengelolaan Pedagang Kaki Lima Berbasis Pada Kearifan Lokal (Kajian Pengelolaan Pedagang Kaki Lima di Kota Surakarta). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 93-106. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i01.701>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung. Alfabeta.

Aniza Lestari Ranama, Agus Iwan Mulyanto, Iroan Arif Kurniawan.(2021). Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n Lapor) Di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang.