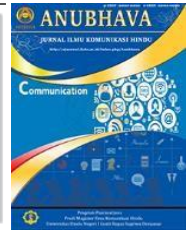




Contents list available at [Anubhava](http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/anubhava)

## JURNAL ILMU KOMUNIKASI HINDU

Journal Homepage <http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/anubhava>



### STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PENGADUAN 24 JAM BANGLI ERA BARU BAGI MASYARAKAT DI KABUPATEN BANGLI

I Putu Yoga Andreyana <sup>a,1</sup>

I Dewa Ayu Hendrawathy Putri <sup>b</sup>

I Gede Suwantana <sup>c</sup>

<sup>a b c</sup> Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar

<sup>1</sup> Corresponding Author, email: [yoga.andreyana@gmail.com](mailto:yoga.andreyana@gmail.com) (Andreyana)

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received: 23-05-2025

Revised: 25-08-2025

Accepted: 13-09-2025

Published: 30-09-2025

##### Keywords:

Social Strategy;

Communication;

Complaint; 24 hours;

Media; Service

#### ABSTRACT

*The phenomenon of public enthusiasm in the digitalization era reflects a strong response to change, especially in terms of information transparency and services provided by local governments, particularly within the Bangli Regency Government. One notable initiative is the Bangli Era Baru 24-Hour Complaint Service, which provides a variety of information and news related to Bangli Regency, including updates on natural disasters, traffic accidents, local events, infrastructure damage, ceremonial activities, road closures, and public complaints from the community in Bangli. To understand the utilization of the Bangli Era Baru 24-Hour Complaint Service by the community in Bangli Regency, this study explores the public communication strategies employed by the local government, the challenges faced, and the implications of such communication efforts. This research applies several theories to examine the issue of local government communication strategies in managing public complaints through the Bangli Era Baru 24-Hour Complaint Service, including the Social Penetration Theory, Stimulus-Organism-Response (S-O-R) Theory, and Mass Communication Effects Theory—with the latter serving as the main theoretical framework. The Mass Communication Effects Theory helps explain how new media representations influence public service communication. In line with the research design, this study adopts a qualitative approach, focusing on natural settings with the researcher as the primary instrument. The data is descriptive, analyzed inductively, and emphasizes the meaning behind social phenomena. The communication strategy implemented by the Bangli Era Baru 24-Hour Complaint Service includes Communication Planning, Continuous Service Communication Implementation, Use of Communication Media, as well as Monitoring, Evaluation, and Reporting. This study identifies several challenges, such as limited funding, insufficient human resources, and low public literacy. However, efforts have been made to overcome these obstacles, leading to increased public awareness and improved effectiveness of the communication strategies employed by the service.*

## PENDAHULUAN

Fenomena masyarakat modern dan serba digital kini sangat antusias terhadap perubahan terutama dalam keterbukaan informasi terhadap pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Daerah terutama di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangli. Dengan pesatnya transformasi digital berkaitan dengan perkembangan teknologi serta dunia maya yang membuat batas jarak dan waktu menjadi semakin dekat. Pada era digitalisasi saat ini Pemerintah Kabupaten Bangli mempunyai layanan yang populer bagi Masyarakat di Kabupaten Bangli yaitu Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru dimana merupakan layanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit di Kabupaten Bangli. Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru menyediakan beragam informasi dan berita seputar Kabupaten Bangli, diantaranya berisi informasi tentang bencana alam, informasi kecelakaan lalu lintas, informasi event daerah, informasi kerusakan infrastruktur, informasi seputar upacara dan penutupan jalan serta keluhan yang ada di masyarakat Kabupaten Bangli.

Perkembangan pesat dunia terkait teknologi, informasi dan komunikasi di zaman moderen saat ini sudah sangat memudahkan dalam berbagai tugas dan proses yang sebelumnya memerlukan waktu dan sumber daya yang besar kini dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Perkembangan teknologi ini memberikan kemudahan dalam berbagai aspek, khususnya bagi pemerintah yang semakin memanfaatkan inovasi digital untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan dan menilai kinerja instansi pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat luas.

Sebelum terbentuknya program Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru pelayanan terhadap masyarakat masih dilakukan secara struktural dan formal yang diaman dirasa masih kurang efektif dan efisien dikarenakan jika ada

masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan harus melalui administrasi yang berbelit-belit melalui masing-masing Organisasi Perangkat Daerah yang dimana memerlukan waktu dan mekanisme yang panjang serta respon dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah kurang tanggap karena belum terintegrasi secara keseluruhan satu dengan yang lainnya ini menyebabkan terhambatnya aspirasi masyarakat terhadap segala sesuatu yang menjadi keluhan kesah yang terjadi di masyarakat khususnya Kabupaten Bangli maka dari itu diperlukan penerapan strategi komunikasi publik yang tepat untuk menanggulangi masalah tersebut.

Strategi komunikasi publik merupakan seperangkat perencanaan, pendekatan, dan metode yang disusun secara sistematis oleh individu, kelompok, maupun organisasi untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak secara efektif dan efisien. Strategi ini memperhatikan seluruh aspek dalam proses komunikasi mulai dari perumusan pesan, pemilihan media, hingga analisis audiens agar tujuan komunikasi dapat tercapai dengan optimal (Harahap, 2022:79). Penerapan strategi komunikasi publik yang tepat sangat penting dalam menunjang keberhasilan penyampaian pesan, baik dalam konteks hubungan personal maupun dalam lingkup kelembagaan. Tanpa strategi yang matang, proses komunikasi dapat mengalami gangguan, bahkan berisiko menimbulkan kesalahpahaman atau dampak negatif terhadap penerima pesan. Keberhasilan suatu proses komunikasi sangat ditentukan oleh strategi yang digunakan. Strategi komunikasi publik bertujuan memastikan pesan dapat diterima, dipahami, dan direspons dengan baik oleh masyarakat. Tidak hanya itu, strategi ini juga berperan dalam membentuk pemahaman yang mendalam, membina hubungan dengan audiens, serta mendorong perubahan sikap atau perilaku yang sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Sebagaimana disampaikan oleh Effendy (2016:19), strategi komunikasi yang efektif

mampu menjembatani penyampaian informasi agar tidak hanya sekadar diterima, tetapi juga mampu memotivasi khalayak untuk bertindak sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru merupakan inisiatif Pemerintah Kabupaten Bangli untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan masukan terkait berbagai permasalahan publik. Layanan ini memungkinkan komunikasi yang cepat, akurat, dan bertanggung jawab, serta mengurangi penyebaran informasi palsu melalui pengaduan yang dilengkapi dokumentasi dan identitas pelapor. Sejak diluncurkan pada tahun 2021 hingga 2024, layanan ini telah menangani 3.386 pengaduan, jumlah yang signifikan mengingat kondisi geografis Bangli yang beragam. Ini menjadi layanan pengaduan publik pertama di Bali yang bersifat universal dan dapat diakses kapan pun dan di mana pun. Dampaknya bagi pemerintah sangat besar, khususnya dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik. Di era keterbukaan informasi, layanan ini mendukung penyampaian informasi yang dapat diverifikasi atas setiap kebijakan dan tindakan pemerintah. Strategi komunikasi publik yang efektif memungkinkan pemerintah menjangkau masyarakat hingga ke wilayah terpencil, mengatasi tantangan geografis yang ada. Dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, baik tradisional seperti radio dan surat kabar maupun digital seperti aplikasi dan media sosial, Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru berperan penting dalam membangun interaksi positif antara pemerintah dan masyarakat secara inklusif dan berkelanjutan. Berdasarkan uraian pendahuluan di atas dan fenomena yang ada, penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik di Kabupaten Bangli.. Sehingga penelitian ini ditetapkan berjudul “Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan

Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru Bagi Masyarakat Di Kabupaten Bangli”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam dan objektif fenomena yang diteliti. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dengan teknik pengumpulan data triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada di Gedung Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru, Kabupaten Bangli, yang dipilih karena keunikannya dalam menangani pengaduan masyarakat secara terus-menerus selama 24 jam. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dari Februari hingga April 2025. Data yang digunakan adalah data kualitatif, diperoleh dari informan utama seperti tim pengelola layanan (admin, operator telepon, tim lapangan) serta masyarakat pengguna layanan. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen pendukung seperti peraturan, arsip, dan berita yang relevan.

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan, yang terdiri dari informan kunci (admin layanan), informan utama (tim TRC), dan informan pendukung (masyarakat). Pengumpulan data dilakukan dengan observasi terhadap media layanan, wawancara tidak terstruktur agar informan leluasa menjawab, serta dokumentasi untuk memperkuat data dari sumber lain. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk naratif yang dilengkapi dengan dokumentasi pendukung, dan disusun dalam lima bab yang mencakup pendahuluan hingga simpulan dan saran.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Penerapan Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru Bagi Masyarakat Di Kabupaten Bangli**

Strategi komunikasi publik Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru dirancang secara sistematis untuk meningkatkan efektivitas layanan, keterlibatan masyarakat, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga Kabupaten Bangli. Perencanaan dimulai dengan penetapan tujuan melalui pembentukan dasar hukum, seperti Peraturan Bupati dan SK Kepala Dinas, serta penyusunan SOP yang jelas. Perencanaan matang memungkinkan prediksi dan antisipasi terhadap potensi masalah layanan. Langkah berikutnya adalah menentukan audiens sasaran yang beragam, melalui segmentasi demografi, geografi, dan perilaku untuk memastikan pesan yang disampaikan relevan dan tepat sasaran. Pemilihan media komunikasi dilakukan secara menyeluruh, mencakup call center 112, media sosial, aplikasi, email, serta pelayanan langsung. Pesan disampaikan dengan bahasa yang jelas, lugas, dan mudah dipahami sesuai karakteristik audiens. Melalui strategi ini, Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru berhasil menciptakan komunikasi yang inklusif, responsif, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sekaligus memperkuat peran pemerintah dalam pelayanan publik yang efektif.

Layanan komunikasi berkelanjutan adalah sistem komunikasi yang berlangsung secara terus-menerus tanpa hambatan waktu, dengan tujuan utama menjaga konektivitas, pertukaran informasi, dan interaksi yang konsisten antar pihak. Sistem ini menekankan aksesibilitas 24/7, akurasi pesan, keterbukaan terhadap umpan balik, serta perlindungan privasi pengguna. Salah satu implementasi nyatanya adalah *Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru* yang dirancang sebagai sarana masyarakat menyampaikan keluhan, saran, atau pertanyaan kapan saja. Manfaat layanan ini mencakup

peningkatan kepercayaan masyarakat, percepatan pengambilan keputusan, dan kesiapsiagaan menghadapi kondisi darurat. Respons cepat terhadap pengaduan dimungkinkan melalui proses identifikasi dan analisis laporan secara sistematis. Layanan ini menangani isu publik seperti kedaruratan, infrastruktur, dan kesehatan secara cepat dan akurat. Untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, digunakan berbagai media komunikasi: call center 112, chatbot, media sosial (WhatsApp, Instagram, Twitter, Facebook), email, live chat, dan formulir online. Masing-masing kanal memiliki keunggulan, seperti kecepatan respons dari call center dan media sosial, serta kemampuan menangani kasus kompleks melalui email atau website. Diskominfo aktif melakukan sosialisasi agar masyarakat memahami cara penggunaan layanan secara efektif.

Meski memberikan banyak manfaat, layanan ini menghadapi tantangan, antara lain tingginya volume pengaduan, kualitas laporan yang bervariasi, keamanan data, dan keterbatasan sumber daya manusia. Untuk mengatasinya, dikembangkan sistem manajemen pengaduan berbasis teknologi seperti chatbot, big data analytics, dan kecerdasan buatan (AI) guna meningkatkan efisiensi dan akurasi penanganan. Evaluasi dan pengawasan layanan dilakukan secara rutin melalui analisis data pengaduan, survei kepuasan pengguna, dan peninjauan operasional. Indikator keberhasilan mencakup kecepatan respons, tingkat penyelesaian, kepuasan masyarakat, pemanfaatan teknologi, serta efektivitas koordinasi antarinstansi. Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa rekomendasi peningkatan antara lain pelatihan petugas, pengembangan aplikasi mobile, perluasan sosialisasi, serta penerapan sistem insentif dan sanksi untuk mendorong kinerja optimal. Layanan ini juga didukung oleh teori komunikasi seperti Penetrasi Sosial yang menggambarkan perkembangan hubungan

antara masyarakat dan pemerintah melalui keterbukaan, Teori S-O-R yang menjelaskan bagaimana stimulus masalah mendorong masyarakat melapor, dan Teori Efek Media Massa yang menekankan peran komunikasi massa dalam membentuk persepsi dan partisipasi masyarakat. Melalui strategi komunikasi yang efektif dan evaluasi berkelanjutan, layanan pengaduan ini mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat, membangun kepercayaan, dan memberikan pelayanan publik yang responsif serta berorientasi pada kepuasan pengguna.

### **Hambatan Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan "Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru" Bagi Masyarakat Di Kabupaten Bangli**

Implementasi strategi komunikasi publik melalui media sosial pada Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru menghadapi berbagai hambatan yang mengurangi efektivitas komunikasi antara layanan dan masyarakat Kabupaten Bangli. Mengidentifikasi serta mengatasi hambatan ini penting untuk meningkatkan keterlibatan dan efektivitas komunikasi. Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru menghadapi tantangan utama berupa keterbatasan anggaran yang berdampak pada berbagai aspek strategi komunikasi, seperti pemanfaatan teknologi, pelatihan, dan kampanye komunikasi. APBD yang tersedia hanya cukup untuk membiayai honor operator call center selama satu tahun, sementara kebutuhan lain masih mengandalkan fasilitas dari Dinas Kominfosan. Keterbatasan ini membatasi pembaruan perangkat teknologi, sosialisasi, serta peningkatan kapasitas anggota, sehingga efektivitas layanan pengaduan menjadi terbatas. Kondisi ini juga menghambat respons cepat dan penyampaian informasi yang menarik kepada masyarakat.

Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru merupakan inisiatif Pemerintah Kabupaten Bangli untuk meningkatkan komunikasi publik

yang responsif, partisipatif, dan inklusif antara masyarakat dan pemerintah daerah. Meski strategi komunikasi publik telah disusun secara komprehensif, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah tantangan yang memerlukan perhatian dan penanganan serius agar layanan ini dapat berfungsi optimal. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran yang berdampak langsung pada pengembangan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, serta kegiatan edukasi masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, disarankan pemanfaatan sumber pendanaan alternatif, baik dari pemerintah pusat, sektor swasta, maupun kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan. Selain itu, optimalisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui media komunikasi hemat biaya seperti media sosial, chatbot, dan platform digital sangat dianjurkan. Perencanaan keuangan yang matang, manajemen anggaran yang efisien, serta evaluasi berkala menjadi kunci penggunaan dana yang akuntabel dan tepat guna. Masalah lain yang cukup krusial adalah keterbatasan sumber daya manusia. Saat ini layanan hanya didukung oleh 18 tenaga kerja dengan latar belakang umum, tanpa spesialisasi di bidang pengaduan publik. Minimnya keahlian teknis menyebabkan lambatnya respons, kurangnya interaksi aktif, serta kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Selain menambah jumlah personel, pelatihan intensif dan sertifikasi di bidang layanan publik sangat dibutuhkan. Teknologi seperti chatbot dan automasi pengelolaan laporan dapat dimanfaatkan untuk meringankan beban manual dan meningkatkan efisiensi kerja.

Tantangan ketiga terletak pada aspek teknologi. Infrastruktur jaringan internet yang belum merata, khususnya di wilayah terpencil, menyebabkan banyak masyarakat kesulitan mengakses layanan digital. Kapasitas server yang rendah dan kurangnya sistem klasifikasi otomatis turut memperlambat proses penanganan laporan. Belum terintegrasinya



sistem pengaduan dengan instansi terkait memperpanjang birokrasi dan mengurangi kecepatan tindak lanjut. Pemerintah Kabupaten Bangli melalui Diskominfo tengah mengupayakan perluasan jaringan internet, penguatan server, integrasi sistem, serta peningkatan keamanan data untuk menjamin perlindungan informasi pelapor. Rendahnya literasi masyarakat juga menjadi hambatan signifikan. Banyak warga belum memahami fungsi layanan pengaduan atau cara mengaksesnya, khususnya mereka yang tidak aktif di media sosial. Akibatnya, banyak permasalahan masyarakat tidak tertangani karena tidak dilaporkan. Kurangnya sosialisasi langsung dan edukasi membuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini masih rendah. Untuk itu, diperlukan kampanye literasi digital dan pengaduan melalui media edukatif, penyuluhan komunitas, serta pelibatan tokoh masyarakat dalam sosialisasi. Sebagai solusi, layanan pengaduan telah mengembangkan berbagai strategi. Peningkatan kualitas SDM dilakukan melalui rekrutmen staf ahli dan pelatihan intensif untuk pengelolaan komunikasi digital. Pengembangan platform digital yang interaktif dan responsif, pemanfaatan teknologi AI dan chatbot, serta diversifikasi media komunikasi seperti call center 112, aplikasi mobile, situs resmi, dan media sosial menjadi fokus utama. Layanan juga menggandeng sektor swasta, LSM, akademisi, dan komunitas digital sebagai mitra dalam memperkuat sistem.

Evaluasi berkala terhadap strategi dan performa layanan dilakukan berdasarkan data laporan serta umpan balik dari masyarakat. Hasil evaluasi disampaikan secara transparan guna meningkatkan kepercayaan publik dan sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan. Pendekatan komunikasi yang adaptif dan inklusif diharapkan dapat memperluas jangkauan, meningkatkan efektivitas pengaduan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan strategi

komunikasi publik yang terintegrasi, peningkatan kapasitas SDM, modernisasi teknologi, serta edukasi masyarakat yang berkelanjutan, Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan pengaduan yang modern dan efektif di tingkat daerah. Layanan ini bukan hanya sebagai sarana keluhan, tetapi juga sebagai jembatan komunikasi dua arah yang membangun partisipasi aktif dan transparansi dalam pemerintahan daerah.

### **Implikasi Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru Bagi Masyarakat Di Kabupaten Bangli**

Strategi komunikasi publik Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru telah membawa implikasi penting, yaitu meningkatnya keterlibatan masyarakat, kualitas layanan publik yang lebih baik, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penerapan strategi komunikasi publik pada Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru berhasil meningkatkan keterlibatan masyarakat secara signifikan. Dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi, seperti media sosial, call center, dan platform digital, layanan ini mengubah masyarakat dari penerima informasi pasif menjadi partisipan aktif dalam pengaduan dan pengambilan keputusan publik. Keterlibatan ini mendorong kesadaran dan kepedulian warga terhadap isu lokal serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Respons cepat dan kemudahan akses layanan mendapat apresiasi dari pengguna, meskipun masih perlu peningkatan sosialisasi agar lebih banyak masyarakat mengetahui layanan ini. Partisipasi aktif masyarakat juga membantu pemerintah menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik. Penggunaan data analitik dan big data dari media sosial mendukung evaluasi dan penyesuaian strategi

komunikasi agar lebih efektif. Strategi ini berhasil mengatasi hambatan partisipasi tradisional, memperkuat demokrasi lokal, dan menciptakan sinergi antara pemerintah dan komunitas dalam mempercepat pembangunan daerah yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru telah menjadi platform komunikasi dua arah yang responsif, inklusif, dan berdampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan keterlibatan masyarakat.

Strategi komunikasi pada Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru melalui berbagai media komunikasi telah mentransformasi interaksi antara Pemerintah Kabupaten Bangli dan masyarakat lokal. Media sosial dan platform digital menjadi sarana utama yang memudahkan warga menyampaikan aspirasi, keluhan, dan masukan dengan cepat dan responsif. Pendekatan ini mengubah paradigma komunikasi pemerintah dari satu arah menjadi dialog dua arah yang transparan dan partisipatif. Hasilnya, keterlibatan masyarakat meningkat, pelayanan publik menjadi lebih berkualitas, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah menguat. Media sosial juga memungkinkan evaluasi kebijakan secara cepat berdasarkan masukan warga, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Strategi komunikasi yang inklusif ini menciptakan hubungan harmonis dan sinergi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan publik, dan mendorong tata kelola yang lebih partisipatif, responsif, dan berkeadilan. Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru kini menjadi model pemerintahan yang lebih dekat dengan rakyat dan berdaya saing sosial di Kabupaten Bangli.

Strategi komunikasi publik pada Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru telah meningkatkan legitimasi sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah Kabupaten Bangli. Melalui penggunaan berbagai media komunikasi digital seperti media sosial,

aplikasi pengaduan daring, dan layanan telepon, pemerintah membuka akses yang inklusif bagi semua lapisan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan dengan respons cepat dan transparan.

Kepercayaan yang tumbuh berdampak positif pada efektivitas pemerintahan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta mendukung program pembangunan daerah. Strategi ini juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dengan mekanisme pengaduan yang terbuka, sehingga mengurangi potensi korupsi dan meningkatkan rasa kepemilikan warga terhadap daerahnya. Dari perspektif teori komunikasi, penerapan strategi ini sesuai dengan Teori Penetrasi Sosial, yang menekankan pentingnya membangun kepercayaan secara bertahap melalui keterbukaan dan responsivitas (West & Turner, 2008: 199). Teori Stimulus-Organism-Response (SOR) juga relevan, di mana komunikasi yang efektif memicu reaksi positif dan partisipasi aktif Masyarakat (Yasir, 2009). Selain itu, Teori Efek Media Massa menunjukkan bagaimana media dapat membentuk opini dan meningkatkan keterlibatan publik dalam layanan pengaduan (Hafied Cangara (2012:41). Strategi komunikasi publik Layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru berhasil menciptakan tata kelola yang transparan, partisipatif, dan responsif, serta meningkatkan kualitas layanan publik dan keterlibatan masyarakat. Evaluasi dan peningkatan berkelanjutan diperlukan agar layanan ini semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan warga.

## SIMPULAN

Penelitian ini membahas strategi komunikasi publik Pemerintah Daerah dalam pelayanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru dan dampaknya terhadap layanan publik serta partisipasi masyarakat di Kabupaten Bangli. Perencanaan komunikasi yang matang menjadi dasar keberhasilan layanan ini, dengan penggunaan media digital dan konvensional

yang memperluas jangkauan masyarakat. Proses komunikasi yang terus berjalan dan dievaluasi meningkatkan efektivitas serta membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga. Namun, terdapat hambatan seperti keterbatasan anggaran yang mengganggu pengembangan teknologi dan pelatihan SDM, kekurangan tenaga ahli, serta rendahnya literasi masyarakat tentang layanan yang menyebabkan partisipasi belum maksimal. Strategi komunikasi ini telah meningkatkan keterlibatan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah, dan mendorong tata kelola yang akuntabel serta profesional. Program layanan diharapkan menjadi jembatan interaktif yang responsif tanpa batasan waktu, jarak, dan geografis. Pemerintah daerah disarankan memperkuat pendanaan, teknologi, dan inovasi, termasuk pemanfaatan AI untuk efisiensi layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jembatan komunikasi yang aktif antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Bangli sehingga semua keluhan masyarakat dapat didengar oleh Pemerintah. Penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar pengembangan kajian lebih lanjut oleh lembaga pendidikan, sementara masyarakat diharapkan aktif berpartisipasi dengan etika dan apresiasi guna mendukung komunikasi dua arah yang positif. Secara keseluruhan, dukungan pendanaan, peningkatan kapasitas SDM, dan literasi masyarakat sangat penting agar strategi komunikasi publik layanan pengaduan dapat berjalan efektif dan inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sumper Mulia Harahap. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi. Jakarta: Prenada.
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- West, Richard & Turner, Lynn H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yasir. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- Cangara, Hafied (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Herlina, H. (2014). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *ResearchGate*
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Universitas Esa Unggul.
- Larasati, D. C. (2023). *Digitalisasi Layanan Pengaduan Melalui Program Sambat Online di Kota Malang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 9(1), 27–34
- LittleJohn, Stephen W dan Foss, Karen A. 2009. *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication* –Buku edisi 9 Terjemahan Indonesia. Jakarta: Salemba Humanika.
- Llewellyn, S., Brookes, S., & Mahon, A. (Eds.). (2013). *Trust and Confidence in Government and Public Services*. Routledge.
- Morissan, m.A, et al, 2010. *Teori Komunikasi Massa*. p.t. ghalia Indonesia
- McQuail, D., & Deuze, M. (2020). *McQuail's Media and Mass Communication Theory* (7th ed.). London: SAGE Publications Ltd
- Nurul Alifia Risky, dkk. (2023). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria Di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Jakarta Raya*. Jurnal Administrasi Publik. 1 (2), 125-142.