

Strategi Komunikasi Digital Pemerintah dalam Membangun Public Relations dan Tata Kelola Hubungan Pemerintah Dengan Warga melalui Aplikasi Rabeg Kota Serang

Fitri Susiswani Isbandi¹, Silfiana Dian Lestari², Barra P. Pradja³, Septian Cahyo Bintoro⁴, lathifa Prima Ghanistyana⁵

¹Universitas Muhammadiyah Tangerang; fit.fikomumt@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Tangerang; silfiana.dl@gmail.com

³Universitas Muhammadiyah Tangerang; barrapradja@gmail.com

⁴Universitas Muhammadiyah Tangerang; septian.cahyo@umt.ac.id

⁵Universitas Muhammadiyah Tangerang; lathifaprima09@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Strategi Komunikasi Digital;
Pelayanan Publik; RABEG;
Metode HEAT; Partisipasi
Masyarakat;

Article history:

Received 2026-08-23

Revised 2026-08-24

Accepted 2026-08-24

Corresponding Author:

Fitri Susiswani Isbandi;
Universitas Muhammadiyah
Tangerang;
fit.fikomumt@gmail.com

CopyRight:

This is an open access article under
the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



ABSTRACT

This study analyses the communication strategies employed by the Serang City Education Office in handling public complaints through the digital feature RABEG (Reaksi Atas Berita Warga or Response to Community News). In an era of bureaucratic reform and improved technology-based public services, RABEG is expected to serve as an effective bridge between the government and citizens. The study uses a descriptive qualitative approach with the HEAT (Hear Them Out, Empathise, Apologise, Take Action and Follow Up) method framework to examine the communication process from the receipt to the resolution of complaints. Research data was obtained through in-depth interviews with Education Agency officials, active RABEG users, and members of the public who had never used this service, supported by observation and documentation. The results of the study show that internally, the Education Agency has implemented elements of HEAT, such as listening to complaints, showing empathy, and following up. Communication procedures are relatively structured, but the effectiveness of the strategy is still hampered by a gap in public participation. This gap is mainly caused by a lack of socialisation and education regarding the functions of RABEG, resulting in low levels of adoption by the community. In addition, weak transparency at the follow-up stage reduces public trust and hinders the cycle of continuous communication. This study concludes that the success of e-governance depends not only on technology, but also on proactive communication strategies to build public awareness, trust, and participation.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis Interaksi Pemerintah-Warga dalam ruang digital pada aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) dalam menangani aduan Masyarakat kota Serang. Di era reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, RABEG diharapkan menjadi jembatan efektif antara pemerintah dan warga. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka metode HEAT (Hear Them Out,

Empathize, Apologize, Take Action and Follow Up) untuk menelaah proses komunikasi mulai dari penerimaan hingga penyelesaian aduan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat Dinas Pendidikan, pengguna aktif RABEG, dan masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan ini, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara internal, Dinas Pendidikan telah mengimplementasikan elemen-elemen HEAT, seperti mendengarkan keluhan, menunjukkan empati, dan melakukan tindak lanjut. Prosedur komunikasi relatif terstruktur, namun efektivitas strategi masih terkendala kesenjangan partisipasi publik. Kesenjangan tersebut terutama dipicu kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait fungsi RABEG, sehingga tingkat adopsi masyarakat rendah. Selain itu, lemahnya transparansi pada tahap tindak lanjut mengurangi kepercayaan publik dan menghambat siklus komunikasi berkelanjutan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan e-governance tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga strategi komunikasi proaktif untuk membangun kesadaran, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Era reformasi birokrasi di Indonesia telah mendorong transformasi fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan penekanan kuat pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi global, pemerintah di berbagai tingkatan semakin gencar mengadopsi model pemerintahan elektronik (e-governance) sebagai instrumen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemanfaatan platform digital dipandang sebagai solusi strategis untuk memangkas alur birokrasi yang rumit, mempercepat waktu respons, dan membuka kanal komunikasi yang lebih langsung antara negara dan warganya. Amanat ini secara yuridis diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Serang meluncurkan aplikasi terintegrasi bernama RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) sebagai manifestasi komitmennya terhadap digitalisasi layanan publik. Salah satu fitur andalan dalam aplikasi ini adalah RABEG (Reaksi Atas Berita Warga), sebuah sistem pengelolaan pengaduan daring yang dirancang untuk menampung aspirasi, keluhan, dan laporan dari masyarakat secara efisien.¹ Fitur ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sarana pengawasan publik yang efektif, khususnya pada sektor-sektor vital seperti pendidikan. Sektor pendidikan sering kali menjadi sorotan utama publik, mengingat perannya yang krusial dalam pembangunan sumber daya manusia dan kualitas hidup masyarakat. Permasalahan di sektor pendidikan Kota Serang sendiri cukup signifikan, sebagaimana tercatat dalam data

resmi yang menunjukkan adanya 1.752 anak putus sekolah pada tahun 2024 dan 293 ruang kelas yang mengalami kerusakan pada tahun 2021.

Namun, di tengah urgensi permasalahan tersebut, muncul sebuah paradoks yang menjadi titik sentral penelitian ini. Meskipun platform digital RABEG telah disediakan sebagai kanal resmi pengaduan, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat untuk melaporkan isu-isu pendidikan justru sangat minim. Data menunjukkan jumlah aduan yang masuk ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang melalui fitur ini tergolong sangat rendah selama periode 2021-2024. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan kritis mengenai efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Keberadaan sebuah platform teknologi canggih ternyata tidak secara otomatis menjamin terwujudnya partisipasi publik yang aktif.

Kondisi ini menyingkap adanya celah penelitian (research gap) yang signifikan. Sejumlah penelitian terdahulu mengenai e-governance di Indonesia cenderung berfokus pada aspek teknis implementasi aplikasi (Prasetya & Al Kaafi, 2023), evaluasi efektivitas sistem dari perspektif administrasi (Ahsan, 2024), atau analisis kuantitatif tingkat responsivitas pemerintah (Aisyah et al., 2024). Namun, masih sedikit kajian yang menggali secara kualitatif dan mendalam mengenai strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh aparatur publik di dalam ekosistem digital tersebut. Padahal, interaksi komunikatif inilah yang sejatinya menentukan kualitas pelayanan, memengaruhi persepsi, dan membangun (atau merusak) kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara spesifik bagaimana nuansa dan prinsip-prinsip komunikasi diterapkan dalam konteks pelayanan publik digital di sektor pendidikan. Berdasarkan latar belakang dan celah penelitian yang telah diidentifikasi, maka rumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana strategi komunikasi Dinas Pendidikan Kota Serang dalam menangani aduan masyarakat melalui fitur RABEG?".

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, untuk menganalisis secara komprehensif strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Serang dalam menangani aduan publik melalui fitur RABEG, dengan menggunakan metode HEAT sebagai kerangka analisis. Kedua, untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan fundamental yang menghambat efektivitas strategi tersebut dan merumuskan implikasinya bagi upaya perbaikan pelayanan publik digital di masa depan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep pelayanan publik modern telah bergeser dari paradigma administratif yang kaku menuju model yang berpusat pada warga negara (citizen-centric). Dalam model ini, pemerintah tidak lagi dipandang hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai mitra yang responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Pergeseran ini menempatkan manajemen pengaduan bukan sebagai beban administratif, melainkan sebagai elemen krusial dari "pemulihan layanan" (service recovery). Ketika terjadi kegagalan layanan—baik berupa kebijakan yang tidak tepat, fasilitas yang kurang memadai, maupun perilaku aparatur yang tidak profesional—kemampuan institusi publik untuk menangani keluhan secara efektif menjadi penentu utama dalam memulihkan kepercayaan dan

legitimasi. Komunikasi yang efektif dalam proses ini berfungsi untuk mengubah pengalaman negatif warga menjadi peluang untuk menunjukkan akuntabilitas dan komitmen perbaikan.

a. Metode HEAT dalam Konteks Sektor Publik

Untuk menganalisis strategi komunikasi dalam proses pemulihan layanan ini, penelitian ini mengadopsi metode HEAT sebagai kerangka kerja utama. Metode HEAT, yang merupakan akronim dari Hear Them Out (Dengarkan keluhan mereka), Empathize (Tunjukkan empati), Apologize (Sampaikan permintaan maaf), dan Take Action/Follow Up (Ambil tindakan dan tindak lanjuti), pada awalnya dikembangkan untuk konteks layanan pelanggan di sektor swasta. Namun, prinsip-prinsipnya memiliki relevansi yang tinggi untuk diterapkan dalam sektor publik.

Adaptasi kerangka ini ke dalam konteks birokrasi publik memunculkan beberapa pertimbangan teoretis yang penting. Jika pada sektor swasta tujuannya adalah retensi pelanggan dan profitabilitas, pada sektor publik tujuannya adalah pemulihan kepercayaan, penegakan hak warga negara, dan peningkatan kualitas kebijakan. Hal ini menimbulkan beberapa tegangan inheren. Misalnya, bagaimana sebuah lembaga pemerintah dapat "menunjukkan empati" ketika terikat oleh Prosedur Operasional Standar (SOP) yang kaku? Bisakah sebuah dinas "meminta maaf" secara tulus atas kegagalan sistemik tanpa implikasi hukum atau politik yang kompleks? Proses "mengambil tindakan" dalam birokrasi sering kali melibatkan koordinasi antar-lembaga yang lambat, berbeda dengan pengambilan keputusan yang lebih lincah di perusahaan swasta. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menerapkan metode HEAT sebagai daftar periksa, tetapi juga secara kritis menguji bagaimana setiap komponennya dinegosiasikan dan diinterpretasikan dalam realitas birokrasi pemerintahan daerah.

b. Media Baru dan Keterlibatan Warga Negara

Kehadiran media baru (new media) secara fundamental telah mengubah lanskap komunikasi antara pemerintah dan warga negara. Lister et al. (2009) mengidentifikasi karakteristik utama media baru sebagai digital, interaktif, hipertekstual, berjejaring, virtual, dan berbentuk simulasi. Platform seperti RABEG merupakan perwujudan dari karakteristik ini, yang secara teoretis memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih setara dan partisipatif.

Namun, kerangka konseptual ini menegaskan bahwa keberadaan teknologi semata tidaklah cukup. Platform digital hanyalah sebuah kanal (channel). Efektivitasnya sangat bergantung pada strategi komunikasi yang dirancang untuk memanfaatkannya. Tanpa strategi yang mampu mendorong interaksi yang tulus, memfasilitasi dialog, dan yang terpenting, menutup siklus umpan balik (feedback loop) dengan aksi yang transparan, sebuah platform e-governance berisiko menjadi sekadar "kotak saran digital" yang diabaikan, yang justru dapat memperdalam sinisme dan ketidakpercayaan publik. Oleh karena itu, keberhasilan RABEG tidak diukur dari fitur teknologinya, melainkan dari kualitas interaksi komunikatif yang berhasil dibangun melaluinya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang beroperasi dalam paradigma interpretif. Pilihan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berupaya memahami secara mendalam makna, proses, dan perspektif yang melandasi strategi komunikasi Dinas Pendidikan Kota Serang. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali kompleksitas interaksi manusia dan konteks sosial yang tidak dapat ditangkap melalui pengukuran kuantitatif semata. Tujuannya adalah untuk menyajikan gambaran yang kaya dan holistik mengenai bagaimana komunikasi dikelola dalam platform digital layanan publik, bukan untuk mengukur hubungan statistik antar variabel.

Lokasi penelitian dipusatkan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Serang, Banten. Pemilihan lokasi ini sangat relevan karena Dinas Pendidikan merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap salah satu sektor pelayanan publik paling krusial dan menjadi tujuan utama disposisi aduan terkait pendidikan yang masuk melalui fitur RABEG. Dengan demikian, dinas ini menjadi arena utama di mana strategi komunikasi dalam penanganan aduan digital dipraktikkan dan dapat diamati secara langsung.

Untuk memperoleh data yang komprehensif dan multi-perspektif, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan. Pemilihan ini didasarkan pada peran dan pengalaman unik masing-masing informan yang relevan dengan fokus penelitian. Struktur informan dirancang untuk menciptakan sebuah "segitiga analitis" yang memungkinkan perbandingan antara strategi yang direncanakan, strategi yang dialami, dan perspektif dari mereka yang tidak terjangkau oleh strategi tersebut. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. *Key Informan*: Hilwa Ulayya Salsabiila, selaku Operator Fitur RABEG di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Perannya memberikan perspektif operasional di tingkat akar rumput, mengungkap bagaimana prosedur internal dijalankan sehari-hari, dan tantangan teknis yang dihadapi dalam mengelola aduan.
- b. *Informan 1*: H. Totong Sastra Mulyana, S.Pd., M.Pd., selaku Kepala Seksi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan. Posisinya memberikan pandangan dari level manajerial dan kebijakan, menjelaskan dasar pengambilan keputusan, alur disposisi, dan kerangka kerja SOP yang menjadi pedoman penanganan aduan.
- c. *Informan 2*: Ika Nurharjianti, seorang warga yang telah aktif menggunakan fitur RABEG. Pengalamannya merepresentasikan perspektif pengguna atau "pelanggan" layanan, memberikan umpan balik krusial mengenai efektivitas, kecepatan respons, dan transparansi proses dari sudut pandang penerima layanan.
- d. *Informan 3*: Uun Sairotul Janah, seorang warga yang belum pernah menggunakan fitur RABEG. Perspektifnya sangat vital karena mewakili suara mayoritas masyarakat yang diam dan tidak terjangkau oleh platform tersebut. Kesaksiannya membantu mengidentifikasi hambatan utama baik dari segi informasi, akses, maupun kepercayaan yang menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi publik.

Dengan membandingkan dan mengontraskan narasi dari keempat informan ini, penelitian dapat mengungkap kesenjangan antara intensi birokrasi, pengalaman pengguna, dan realitas di masyarakat luas. Dengan membandingkan dan mengontraskan narasi dari keempat informan ini, penelitian dapat mengungkap kesenjangan antara intensi birokrasi, pengalaman pengguna, dan realitas di masyarakat luas.

4. PEMBAHASAN

Analisis mendalam terhadap data yang terkumpul menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kota Serang secara sadar maupun tidak sadar telah menerapkan elemen-elemen metode HEAT dalam prosedur penanganan aduan. Namun, implementasi setiap tahap menghadapi tantangan unik yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas strategi secara keseluruhan. Pembahasan berikut diorganisasi secara tematik mengikuti empat komponen kerangka HEAT.

A. Hear Them Out: Mekanisme Penerimaan dan Paradoks Keterbukaan

Pada tahap pertama, Hear Them Out, Dinas Pendidikan telah membangun sebuah mekanisme internal yang terstruktur untuk menerima dan mendengarkan aduan. Proses ini dimulai dari pemantauan rutin aplikasi oleh operator hingga disposisi aduan kepada bidang yang relevan. Menurut penuturan operator fitur RABEG, Hilwa Ulayya Salsabiila, prosedur ini berjalan dengan sistematis: "Setiap aduan yang masuk diterima dan langsung didisposisikan kepada OPD terkait. Kami memastikan setiap aduan didengar dengan saksama untuk memahami pokok masalah yang disampaikan masyarakat". Pernyataan ini diperkuat oleh Kepala Seksi, H. Totong Sastra Mulyana, yang menegaskan bahwa alur kerja mengikuti arahan pimpinan: "Kami menyesuaikan strategi dengan alur disposisi dari pimpinan". Dari perspektif internal, tahap "mendengarkan" ini tampak fungsional dan efisien.

Namun, efisiensi internal ini berbenturan dengan realitas eksternal yang menunjukkan sebuah "paradoks keterbukaan". Meskipun kanal komunikasi secara teknis terbuka, ia hampir tidak digunakan oleh publik yang menjadi sasarannya. Analisis terhadap data rekapitulasi aduan menunjukkan gambaran yang mencemaskan.

Tabel 1. Rekapitulasi Aduan Pendidikan Melalui Fitur RABEG (2021-2024)

NO.	TAHUN	TANGGAL ADUAN	TANGGAL PENYELESAIAN JAWABAN	WAKTU RESPON (HARI)
1	2021	07 Februari 2021	08 Februari 2021	1
2		17 Agustus 2021	18 Agustus 2021	1
3		22 Desember 2021	23 Desember 2021	1
4		23 Desember 2021	23 Desember 2021	0
5	2023	21 Mei 2023	07 Juli 2023	47
6		26 Juni 2023	07 Juli 2023	11
7		26 April 2024	03 Mei 2024	7

8	2024	11 Oktober 2024	14 Oktober 2024	3
---	------	-----------------	-----------------	---

Data pada Tabel 1 tidak hanya menunjukkan jumlah aduan yang sangat rendah (total 9 aduan dalam empat tahun), tetapi juga mengungkap pola yang lebih dalam. Fakta bahwa tidak ada satupun aduan yang tercatat sepanjang tahun 2022 bukanlah sebuah anomali statistik, melainkan indikator kuat bahwa sistem ini secara fungsional "tertudur" (*dormant*) untuk periode yang lama. Mengingat skala permasalahan pendidikan di Kota Serang – ribuan anak putus sekolah dan ratusan ruang kelas rusak – ketiadaan aduan ini secara statistik tidak mungkin terjadi jika platform tersebut dikenal dan dipercaya oleh masyarakat. Ini menunjukkan bahwa tahap *Hear Them Out* secara praktis gagal bukan karena ketidakmampuan dinas untuk mendengarkan, tetapi karena hampir tidak ada suara yang masuk untuk didengar. Terjadi sebuah disonansi fundamental antara kesiapan internal birokrasi dan partisipasi eksternal publik.

B. Empathize & Apologize: Upaya Membangun Hubungan dalam Keterbatasan Birokrasi

Pada tahap kedua dan ketiga, *Empathize* dan *Apologize*, Dinas Pendidikan menunjukkan upaya untuk membangun komunikasi yang lebih humanis. Operator RABEG secara eksplisit menyatakan adanya pemahaman terhadap kekhawatiran masyarakat, terutama terkait isu sensitif seperti kelebihan daya tampung sekolah. "Kami memahami kekhawatiran masyarakat dalam hal ini dan berempati terhadap situasi yang mereka hadapi," ujar Hilwa. Pernyataan ini menunjukkan adanya *professed empathy* atau empati yang diakui sebagai bagian dari tugas. Demikian pula dengan kesediaan untuk meminta maaf, yang diungkapkan sebagai bagian dari profesionalisme: "Apabila terjadi kekeliruan atau keterlambatan, kami tidak segan untuk memberikan penjelasan dan permohonan maaf kepada pelapor".

Namun, pengalaman dari sisi pengguna menunjukkan bahwa empati dan permintaan maaf ini sering kali dipersepsikan sebagai tindakan prosedural ketimbang relasional. Ika Nurharjianti, sebagai pengguna, menyatakan dirinya "cukup puas" dengan respons awal yang cepat, namun kepuasannya bersifat bersyarat. Ia segera menambahkan kritik yang subtil namun tajam: "saya berharap bisa lebih terperinci lagi, misalnya dengan adanya *update* lanjutan atau konfirmasi penyelesaian secara berkala". Umpan balik ini sangat penting. Ia mengindikasikan bahwa bagi warga, empati dan permintaan maaf bukanlah tujuan akhir, melainkan pembuka jalan menuju solusi yang transparan. Ketika langkah-langkah afektif ini tidak diikuti oleh tindakan instrumental yang jelas, ia berisiko terasa hampa dan formalistik. Hal ini menyoroti tantangan dalam menerjemahkan model HEAT dari sektor swasta ke publik; komunikasi yang tulus harus didukung oleh akuntabilitas yang terukur, bukan sekadar kesantunan birokratis.

C. Taking Action and Follow Up: Kesenjangan Antara Respons dan Resolusi

Tahap terakhir, *Taking Action and Follow Up*, merupakan titik paling kritis dalam siklus komunikasi pengaduan. Dinas Pendidikan menunjukkan komitmen terhadap aksi cepat melalui SOP yang menargetkan respons maksimal dalam dua hari kerja. Secara internal, setiap aduan ditindaklanjuti dan prosesnya didokumentasikan. Namun, dari perspektif publik, proses ini sering kali menjadi sebuah "kotak hitam" (*black box*). Setelah respons awal

diberikan, pelapor sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai perkembangan selanjutnya.

Kritik Ika Nurharjianti mengenai kurangnya "update lanjutan" secara langsung menunjuk pada kegagalan dalam menutup siklus umpan balik. Proses yang terjadi tampaknya lebih berorientasi pada alur kerja internal birokrasi (Aduan Diterima -> Didisposisi -> Dibalas -> Tiket Ditutup) daripada berorientasi pada pengalaman warga (Masalah Dilaporkan -> Diakui -> Diproses ->??? -> Masalah Diselesaikan). Ketiadaan informasi mengenai tahap "Diproses" inilah yang menciptakan ketidakpastian dan merusak kepercayaan. Kegagalan pada tahap *Follow Up* ini memiliki dampak berantai. Ia tidak hanya membuat pengguna yang sudah ada merasa tidak puas, tetapi juga secara aktif menghalangi partisipasi di masa depan. Jika warga merasa laporan mereka masuk ke dalam sebuah ruang hampa birokrasi, mereka tidak hanya akan berhenti menggunakan platform tersebut, tetapi juga akan menyebarkan pengalaman negatifnya kepada orang lain. Dengan demikian, kegagalan dalam transparansi tindak lanjut secara langsung berkontribusi pada rendahnya angka partisipasi yang terlihat pada tahap *Hear Them Out*.

D. Akar Masalah: Kesenjangan Partisipasi dan Kegagalan Sosialisasi

Analisis terhadap ketiga tahap sebelumnya secara konsisten menunjuk pada satu akar masalah yang fundamental: kesenjangan partisipasi yang disebabkan oleh kegagalan sosialisasi. Suara Uun Sairotul Janah, sebagai representasi non-pengguna, menjadi bukti hidup dari masalah ini. Pernyataannya lugas dan kuat: "Saya belum benar-benar memahami alurnya. Saya juga belum pernah mendapatkan penjelasan langsung atau sosialisasi tentang cara menggunakan fitur tersebut". Ia mengetahui keberadaan RABEG hanya "sekilas", sebuah pengakuan yang mungkin mewakili pengalaman sebagian besar warga Kota Serang. Kesaksian kualitatif ini didukung secara kuantitatif oleh data pengguna aplikasi RAGEM.

Tabel 2. Jumlah Pengguna Aplikasi RAGEM per Tahun 2023

No	Pengguna	Jumlah Orang
1	Masyarakat Kota Serang	1.220
2	Pegawai ODP Pemerintah Kota Serang	117
	Jumlah	1.337

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Data pada Tabel 2 sangatlah signifikan. Dengan populasi Kota Serang yang mencapai lebih dari 690.000 jiwa (BPS, 2023), jumlah 1.220 pengguna dari masyarakat umum berarti tingkat adopsi aplikasi ini kurang dari 0.2%. Angka ini bukan sekadar rendah, melainkan menunjukkan kegagalan nyaris total dalam menjangkau audiens yang dituju. Lebih jauh lagi, fakta bahwa pegawai pemerintah (117 orang) menyusun hampir 10% dari total basis pengguna mengindikasikan bahwa platform ini lebih berfungsi sebagai alat yang dikenal di lingkungan internal pemerintah daripada sebagai kanal layanan publik yang sesungguhnya.

Kombinasi antara kesaksian non-pengguna dan data kuantitatif ini membuktikan bahwa masalah utama strategi komunikasi Dinas Pendidikan bukanlah pada kualitas interaksi *di dalam* aplikasi, melainkan pada ketiadaan strategi komunikasi yang efektif untuk mengajak masyarakat *masuk ke dalam* aplikasi tersebut. Seluruh efisiensi internal dan upaya penerapan metode HEAT menjadi sia-sia ketika kanal komunikasinya sendiri tidak terlihat oleh 99.8% populasinya. Strategi yang dijalankan bersifat reaktif dan pasif, menunggu aduan masuk ke dalam sebuah pintu yang lokasinya tidak diketahui oleh sebagian besar orang.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Dinas Pendidikan Kota Serang dalam menangani aduan masyarakat melalui fitur RABEG adalah strategi yang bersifat reaktif dan berfokus secara internal. Secara prosedural, dinas telah mengadopsi elemen-elemen metode HEAT (Hear, Empathize, Apologize, Take Action/Follow Up) dalam merespons segelintir aduan yang berhasil masuk ke dalam sistem. Terdapat mekanisme yang jelas untuk menerima, mendisposisikan, dan memberikan tanggapan awal terhadap keluhan. Namun, strategi ini secara fundamental cacat karena tidak didukung oleh pilar komunikasi yang paling esensial: strategi penjangkauan dan keterlibatan publik yang proaktif.

Efektivitas keseluruhan dari model penanganan aduan ini runtuh akibat dua kegagalan utama. Pertama, kegagalan sosialisasi, yang mengakibatkan tingkat kesadaran dan adopsi platform oleh masyarakat sangat rendah, menjadikan fitur RABEG sebuah kanal yang nyaris sunyi di tengah lautan permasalahan pendidikan yang riil. Kedua, kegagalan dalam menutup siklus umpan balik, di mana kurangnya transparansi pada tahap tindak lanjut (follow up) menciptakan persepsi proses yang buram dan melemahkan kepercayaan bahkan di antara segelintir pengguna yang ada. Akibatnya, platform yang dirancang sebagai alat partisipasi dan akuntabilitas justru berisiko menjadi simbol kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan warganya. Temuan penelitian ini memiliki implikasi teoretis dan praktis yang signifikan bagi pengembangan e-governance dan pelayanan publik di Indonesia.

Implikasi Teoretis:

Studi ini menunjukkan bahwa transplantasi model manajemen layanan dari sektor swasta, seperti metode HEAT, ke dalam konteks birokrasi publik memerlukan adaptasi yang mendalam. Keberhasilannya tidak hanya bergantung pada kesopanan dan kecepatan respons dalam interaksi individual, tetapi secara krusial ditentukan oleh faktor-faktor sistemik yang sering kali kurang berkembang dalam struktur birokrasi, yaitu transparansi proses yang radikal, mekanisme umpan balik yang tertutup, dan terutama, strategi komunikasi publik yang proaktif dan berkelanjutan. Tanpa fondasi ini, model-model yang berfokus pada interaksi mikro akan kehilangan relevansinya.

Implikasi Praktis dan Rekomendasi Kebijakan:

Berdasarkan temuan, beberapa rekomendasi actionable dapat dirumuskan untuk Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Serang:

1. Mengembangkan Kampanye Sosialisasi Multi-Kanal: Pemerintah Kota Serang, khususnya Diskominfo dan Dinas Pendidikan, harus beralih dari sosialisasi pasif di media sosial ke kampanye yang proaktif dan menyentuh langsung masyarakat. Ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan sekolah untuk menjangkau orang tua murid, forum warga di tingkat RT/RW, dan pelibatan tokoh masyarakat, sebagaimana disarankan oleh informan non-pengguna.
2. Meningkatkan Transparansi Platform: Untuk mengatasi masalah "kotak hitam", aplikasi RABEG perlu dikembangkan dengan menambahkan fitur pelacak status (status tracker). Fitur ini memungkinkan pelapor untuk memantau progres aduan mereka secara real-time—mulai dari "diterima", "sedang diverifikasi", "diteruskan ke bidang terkait", hingga "selesai ditangani" dengan lampiran bukti penyelesaian. Ini akan secara langsung menjawab kritik utama dari pengguna.
3. Mengubah Paradigma dari Reaktif ke Proaktif: Fitur RABEG seharusnya tidak hanya digunakan sebagai penampung keluhan. Dinas Pendidikan dapat memanfaatkannya secara proaktif untuk menyebarkan informasi penting, seperti pengumuman kebijakan baru, laporan perbaikan infrastruktur sekolah, atau bahkan menampilkan kisah sukses di mana aduan masyarakat telah berhasil membawa perubahan positif. Hal ini akan mengubah persepsi platform dari sekadar "wadah komplain" menjadi "ruang dialog" yang konstruktif dan membangun kepercayaan jangka panjang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- AB, S., Harahap, V. S., & AK, A. (2022). METODE KOMUNIKASI INTER PERSONAL PADA PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON TAKENGON KABUPATEN ACEH TENGAH (Studi deskriptif keluhan tarif listrik di kampung Bebesen). *Telangke: Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.55542/jiksohum.v4i1.137>
- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., Sabrina, M. A., & Hayat. (2024). Efektivitas Peningkatan Pelayanan oleh Partisipasi Publik dengan Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Malang. *Jurnal*.
- Ahsan, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Garessi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan & strategi komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Edipson, & Luik, J. (2020). *Media Baru: Sebuah Pengantar*. Kencana, Prenada Media Group.
- Effendy, O. U. (2008). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Fauziah, A. K., Rahmawati, F., Fakhira, N., & Healthy, T. (2024). Implementasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Kota Serang. *Jurnal*, 8(3), 29–37.
- Febratama, D., Sartika, I., & Nurrahman, A. (2023). Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Kota Serang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 52–75. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3182>
- Harahap, S. R. (2021). Hambatan – Hambatan Komunikasi. *Al-Manaj : Jurnal Program Studi Manajemen Dakwah*, 1(1), 56–62.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi.

- Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan, 10(01), 87-98.
<https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Juniar, A., & Kristiyono, J. (2023). Peran Komunikasi Orangtua Dan Anak Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa Luar Jawa Di STIKOSA AWS. DIGICOM : Jurnal Komunikasi Dan Media, 3(1), 56-65.
- Karenina, K., Dewi, R. S., & Juwandi, R. (2024). Analisis Aplikasi RAGEM dalam Melaksanakan Program Smart City di Kota Serang. JALAKOTEK: Journal of Accounting Law Communication and Technology, 1(2), 481-488.
<https://doi.org/10.57235/jalakotek.v1i2.2480>
- Khairunnisa, D. F. (2022). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik di Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
- Khoirunnisa, I., Yuningsih, T., & Djumiarti, T. (n.d.). 42443-97715-1-Sm.
- Kurniawan, Y. D., & Prabawati, I. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya. Publika, 227-238.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p227-238>
- Kusumaningtyas, N. (2013). Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Perubahan Corporate Identity Kepada Publik Eksternal. Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I., & Kelly, K. (2009). New Media A Critical Introduction. Routledge.
- Maharani, H., & Ulfa, M. (2022). Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Web Mobile. Jurnal Informasi Dan Teknologi, 4(3), 136-141.
<https://doi.org/10.37034/jidt.v4i3.212>
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies, 1(1), 66-77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>
- Manura, A. R. (2021). Diskominfo Kota Serang, Buat Trobosan Baru pada Aplikasi RAGEM. Ppid.Serangkota. <https://ppid.serangkota.go.id/detailpost/diskominfo-kota-serang-buat-trobosan-baru-pada-aplikasi-ragem>
- Martha, L. P., & Adiyasa, I. S. (2022). ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DALAM SOSIALISASI PROGRAM. Jurnal, 6, 9-18.
- Nasran, M. A. M. (2023). Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat melalui Diskominfo dalam Program "Lapor Bupati" Pemerintah Kabupaten Wonosobo.
- Nizar, I., Hasanah, B., Annisarizki, A., & Mulyati, B. (2023). The Analysis of Public Service Management in Kota Serang. The Study of the online Application "RABEG" (Reaksi atas Berita Warga). Indonesian Journal of Social Science Research, 4(2), 278-284.
<https://doi.org/10.11594/ijssr.04.02.16>
- Nizomi, S. (2023). PENGEMBANGAN PROGRAM-PROGRAM.
- Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., & Santoso, N. A. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM). Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi, 1(1), 77-88. <https://doi.org/10.34306/mentari.v1i1.131>
- Pace, R. W. (2013). Komunikasi organisasi, strategi meningkatkan kinerja perusahaan. Rosdakarya.
- Pangestu, D. I., & Atmojo, M. E. (2024). Penerapan Konsep Smart City dalam Aplikasi Visiting Jogja Smart City Implementation in Visiting Jogja Application Based on

- Lasswell ' s Communication Perspective. Jurnal, 13(3), 839–847.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i3.11577>
- Poerwandari, E. K. (2007). Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia. LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Prasetya, M. E. A., & Al Kaafi, A. (2023). Perancangan Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di RW.001 Kelurahan Sunter Jaya Jakarta. Jurnal.
- Razali, G. et al. (2022). Ilmu Komunikasi dan Informasi dan Transaksi Elektronik. CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17(33), 81.
<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Roja, R. (2023). Pendidikan di Kota Serang Masih Jauh dari Harapan. BantenNews.Co.Id.
<https://www.bantennews.co.id/pendidikan-di-kota-serang-masih-jauh-dari-harapan/>
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach). Deepublish.
- Serang, K. (2018). Launching Aplikasi RABEG Meriah. Serangkota.Go.Id.
<https://serangkota.go.id/detailpost/launching-aplikasi-rabeg-meriah>
- Soenarno, A. (2006). Front office management.
- Syaifuddin. (2013). Microblogging Sebagai Pembentuk Personal Branding. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 18(2), 116–140.
- WR. (2024). Ribuan Anak di Kota Serang Usia SD-SMA Putus Sekolah. Bantenstory.
<https://bantenstory.com/2024/07/16/ribuan-anak-di-kota-serang-usia-sd-sma-putus-sekolah/>
- Zamzami, & Sahana, W. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. Journal Educational Research and Social Studies, 2, 25–37.