

Pengembangan pola komunikasi yang efektif antara pemerintah dan rakyat dibutuhkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemanfaatan teknologi informasi yang diwujudkan dalam bentuk sarana layanan pengaduan masyarakat berbasis web menjadi jawaban yang tepat untuk kebutuhan tersebut. Realitanya, media tersebut nampak belum efektif dalam pemanfaatannya, utamanya terkait dengan partisipasi publik. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana efektivitas pemanfaatan media layanan pengaduan masyarakat yang ada di Jawa Tengah, yaitu *Lapor Gan!* dan *Lapor Gub!* sebagai sarana partisipasi publik. Metode penelitian adalah kualitatif yang disajikan secara deskriptif dalam bentuk studi komparasi, untuk membandingkan unit analisis yang berupa media yang dikelola swasta dan pemerintah melalui perspektif penyelenggara dan pengguna media. Informan diambil dari pihak penyelenggara media, yaitu Tribun Jateng selaku pihak swasta dan aparatatur Pemerintah Provinsi Jawa Tengah selaku pihak pemerintah. Sedangkan informan pengguna diambil dari masyarakat yang telah menggunakan media tersebut untuk menyampaikan laporan.

Titik tolak kemunculan *Lapor Gan!* dan *Lapor Gub!* berawal dari terpilihnya Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Jawa Tengah periode 2013-2018, dimana perhatian untuk meningkatkan pola komunikasi yang lebih terbuka antara pemerintah dan rakyat semakin mengemuka. Momen ini ditangkap oleh Tribun Jateng dengan menawarkan *Lapor Gan!* sebagai media komunikasi berbasis web yang berfungsi memberikan layanan pengaduan masyarakat. Melihat hasilnya belum cukup signifikan, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pun membangun *Lapor Gub!* untuk makin melengkapi layanan pengaduan masyarakat dengan lebih baik. Kedua media berjalan beriringan dengan berbagai media yang lain, untuk memberikan layanan informasi pada masyarakat sekaligus menyerap aspirasi masyarakat yang digunakan sebagai basis data perencanaan pembangunan.

Dalam perjalanannya, ada kecenderungan menurunnya animo masyarakat terhadap penggunaan *Lapor Gan!*, dan sebaliknya di *Lapor Gub!* justru makin meningkat. Setelah dilakukan penelitian melalui perbandingan antara dua media dari perspektif penyelenggara dan pengguna dengan berdasar pada indikator efektivitas media sebagai sistem informasi berbasis web, maka didapatkan temuan-temuan sebagai berikut : Pertama, efektivitas media dipengaruhi tiga hal utama, yaitu (1) format media, dimana bentuk web lebih efektif dibanding kanal web yang memiliki keterbatasan fasilitas, (2) kelembagaan yang berbeda menghasilkan kualitas layanan yang berbeda pula, dan (3) kualitas SDM dalam menghasilkan respon sebagai output informasi, turut berdampak pada partisipasi masyarakat sebagai wujud kepuasan dan kemanfaatan yang dirasakan. Kedua, kedua media cukup efektif berperan mendorong tumbuhnya partisipasi publik.

Dari temuan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi : pertama, perlunya evaluasi terhadap kemungkinan pengembangan media, terutama pada peningkatan kualitas media dalam hal kemudahan akses dan utilitas media; kedua, meningkatkan kualitas kerjasama dan koordinasi antar pihak atau lembaga yang terkait dengan pelayanan publik, agar dapat mengatasi kendala keterbatasan kapabilitas dan kewenangan di segala sektor; dan ketiga, meningkatkan kualitas SDM penyelenggara agar mampu menghasilkan respon yang berkualitas.

**Kata kunci :** *media komunikasi, media berbasis web, sistem informasi, layanan pengaduan, partisipasi masyarakat*

## ABSTRACT

Developing an effective communication pattern between the government and the people needed to realize in good governance concept. Utilization of web-based communication media, is one right way to answer those needs. In facts, the media seems ineffective utilization, particularly with regard to its function as a means of public participation. The study aims to identify the effectiveness of the utilization of public complaints handling service as a means of public participation in Central Java, they're *Lapor Gan!* and *Lapor Gub!*. Qualitative research methods are presented descriptively in the form of a comparative study, to compare the unit of analysis in the form of two media that organizing by private and government sector through the perspective of the providers and the customers. Informants were taken from the media provider, they are Tribun Jateng as the private sector and the Central Java Provincial Government officials as part of the government. While the customers informants were taken from people who have used the media to submit a report.

The starting point of emergence *Lapor Gan!* and *Lapor Gub!* when Ganjar Pranowo winning the election as the Governor of Central Java period 2013-2018, where attention to improving the of more open communication pattern between government and people is becoming more prominent. This moment was captured by the Tribun Jateng by offering *Lapor Gan!* as a web-based communication media to provide services of public complaints. Seeing the results are not significant enough, Central Java Provincial Government also build *Lapor Gub!* to the more complete service to the public complaints better. Both media run in conjunction with a variety of other media, to provide information services to the people while absorbing the aspirations of the people who are used as database of development planning.

Along the way, there is a tendency declining public interest against the use of *Lapor Gan!*, and vice versa report on *Lapor Gub!* actually increased. Afterward obtained a comparison between the two media from the perspective of providers and users, according to media effectiveness as a system information's indicators, there are some facts of findings in this research: First, the media effectiveness is influenced by three main things: (1) media format, where website is more effective than the web-channel in cases of facilities inside, (2) different institutional quality produce different service too, and (3) the quality of human resources in generating a response as output information, also have an impact on people's participation as a form of satisfaction and benefit perceived. Second, the media is quite effective to encourage the growth of public participation.

From these fact findings, this study provides recommendations: First, the need to evaluate the possibility of developing the media, especially in improving the quality of the media in terms of ease of access and media utilities; Second, improve the quality of cooperation and coordination between the parties or institutions concerned with public services, in order to overcome the constraints of limited capability and authority in all sectors; and Third, improving the quality of providers' human resources are able to produce quality response.

**Keyword :** *media communications, web-based media, information system, complaints handling service, public participation*