



STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM IMPLEMENTASI PENGADUAN QRRMS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR

Sendikha Dwi Anggara¹, Ratna Setyarahajoe², Muhammad Fadeli³

¹⁻³Universitas Bhayangkara Surabaya, Jl. Ahmad Yani No. 114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231, (031) 8285602

ARTICLE INFO

Article history:

Received: June 2025

Revised: June 2025

Accepted: June 2025

Available online

Korespondensi: Email:

¹sendikhaanggara11@gmail.com

²ratna@ubhara.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

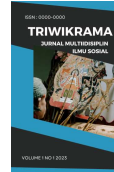
ABSTRACT

This research examines the communication strategy of the Public Relations Division at the Public Works and Highways Agency of East Java Province in implementing the Quick Response Road Management System (QRRMS), an online complaint platform designed to enhance public service delivery in road infrastructure. The study was motivated by the low public participation in utilizing QRRMS, particularly in areas with limited digital access and low technology literacy. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The analysis applies Wilbur Schramm's interactive communication theory, emphasizing two-way interaction, feedback, media context, and communication noise. The findings reveal that while the public relations team has employed both digital and offline media to socialize QRRMS, the strategy's effectiveness remains constrained by technical issues, digital disparities, and uneven message distribution. Public responses indicate that quick feedback mechanisms improve trust, but persistent database errors and low digital literacy hinder broader adoption. The study concludes that inclusive communication strategies integrating digital education and infrastructure improvement are crucial for optimizing digital public service systems like QRRMS. This research contributes both theoretically to the field of public communication and practically to the development of more effective public engagement in digital governance.

KEYWORDS: communication strategy, online complaints, public service, transparency.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan mendesak di era modern, seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Di Indonesia, implementasi e-Government melalui sistem pengaduan online menjadi salah satu inovasi untuk menjawab tantangan birokrasi tradisional yang sering kali lambat dan kurang responsif. Salah satu contoh nyata adalah *Quick Response Road Management System (QRRMS)* yang diterapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum (PU) Bina Marga Jawa Timur. Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat melaporkan kerusakan infrastruktur jalan dan jembatan secara real-time, dengan tujuan mempercepat respons pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan QRRMS, terutama di daerah dengan akses teknologi terbatas, menunjukkan adanya tantangan komunikasi yang signifikan. Kesenjangan digital, rendahnya literasi teknologi, dan kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama dalam mengoptimalkan potensi sistem ini (Yunaningsih et al., 2021).



Urgensi penelitian ini muncul dari perlunya strategi komunikasi humas yang efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan memastikan keberhasilan implementasi QRRMS. Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2024), sekitar 20% wilayah Jawa Timur, khususnya daerah pesisir selatan seperti Trenggalek dan Pacitan, serta kepulauan seperti Bawean, belum memiliki akses internet memadai. Kondisi ini memperparah kesenjangan digital dan membatasi akses masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis teknologi. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan informasi dan edukasi publik sering kali menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan (Gusman, 2024). Oleh karena itu, strategi komunikasi humas yang inklusif dan adaptif menjadi krusial untuk menjembatani kesenjangan ini, meningkatkan kesadaran masyarakat, dan mendorong partisipasi aktif dalam pelaporan kerusakan infrastruktur.

Rasionalisasi penelitian ini didasarkan pada pentingnya komunikasi dua arah dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks QRRMS, humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur memiliki peran strategis untuk tidak hanya menyampaikan informasi tentang cara menggunakan aplikasi, tetapi juga mengedukasi masyarakat tentang manfaatnya, seperti perbaikan infrastruktur yang lebih cepat dan transparansi dalam penanganan pengaduan. Penelitian ini relevan karena memberikan wawasan praktis bagi instansi pemerintah dalam merancang komunikasi publik yang efektif, sekaligus berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi publik di era digital. Dengan memanfaatkan media sosial, pameran offline, dan saluran komunikasi lainnya, humas dapat menciptakan interaksi yang lebih dinamis dan inklusif, sebagaimana ditegaskan oleh Faruq et al. (2025), bahwa media sosial memungkinkan dialog dua arah yang mendorong partisipasi masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur dalam mengoptimalkan implementasi QRRMS guna meningkatkan pelayanan publik. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi pendekatan komunikasi yang telah diterapkan, (2) menganalisis efektivitas strategi tersebut dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, dan (3) memberikan rekomendasi untuk mengatasi tantangan komunikasi yang ada. Rencana pemecahan masalah meliputi penguatan sosialisasi melalui media sosial dan saluran offline, peningkatan edukasi digital untuk masyarakat di daerah terpencil, serta perbaikan teknis pada aplikasi QRRMS untuk mengurangi gangguan seperti kesalahan database. Dengan pendekatan ini, diharapkan QRRMS dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mendukung pelayanan publik yang responsif dan transparan.

Tinjauan pustaka yang relevan menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pengaduan online tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi yang mendukung penerimaan masyarakat. Menurut Syaepudin dan Nurlukman (2022), sistem e-Government seperti QRRMS dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik jika didukung oleh komunikasi yang jelas dan edukasi yang memadai. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Qadariah (2020), mengungkapkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat sering kali disebabkan oleh kurangnya kesadaran tentang aplikasi pengaduan dan kendala teknis seperti ketergantungan pada smartphone. Dalam konteks ini, teori komunikasi interaktif Wilbur Schramm menjadi landasan penting, menekankan peran umpan balik dan pengurangan noise (gangguan) dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Berdasarkan tinjauan ini, hipotesis penelitian adalah bahwa strategi komunikasi humas yang mengintegrasikan media digital dan offline, didukung oleh edukasi publik, akan secara signifikan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan QRRMS dan mempercepat respons terhadap pengaduan infrastruktur.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategi komunikasi yang lebih inklusif, seperti pelatihan literasi digital dan perluasan infrastruktur internet di daerah terpencil. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian komunikasi publik dengan mengeksplorasi dinamika komunikasi dalam konteks digitalisasi pelayanan publik. Dengan mengatasi tantangan seperti kesenjangan digital dan rendahnya literasi teknologi, penelitian ini bertujuan untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di Jawa Timur.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, strategi komunikasi memainkan peran krusial dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem berbasis teknologi seperti QRRMS (Quick Response Road Management System). Konsep dasar dari penelitian ini mengacu pada teori komunikasi interaktif yang diperkenalkan oleh Wilbur Schramm (1954), yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah, umpan balik, dan kesamaan pengalaman atau *field of experience* antara pengirim dan penerima pesan. Dalam konteks QRRMS, interaksi tersebut terjadi antara Dinas PU Bina Marga Jawa Timur dan masyarakat pengguna aplikasi. Ketika masyarakat menyampaikan pengaduan melalui sistem ini, mereka tidak hanya bertindak sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pengirim pesan yang aktif. Namun, efektivitas komunikasi ini sangat dipengaruhi oleh adanya gangguan (*noise*) seperti keterbatasan pemahaman digital, akses internet yang tidak merata, atau kurangnya edukasi mengenai penggunaan aplikasi itu sendiri.

Peran humas dalam konteks pemerintahan menjadi sangat signifikan dalam mengatasi berbagai bentuk *noise* yang menghambat komunikasi digital tersebut. Humas bertindak sebagai jembatan antara lembaga pemerintah dan publik, dengan tanggung jawab menyusun pesan yang informatif dan persuasif, serta menggunakan saluran komunikasi yang tepat untuk menyampaikan informasi. Grunig dan Hunt (1984) dalam model dua arah simetris menekankan bahwa humas idealnya mendorong dialog terbuka dan saling memahami antara organisasi dan publiknya. Dalam hal ini, Dinas PU Bina Marga melalui fungsi kehumasan harus mampu menyesuaikan pendekatan komunikasi berdasarkan karakteristik masyarakat Jawa Timur, terutama di wilayah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah.

Selain teori komunikasi, bukti empiris juga memperkuat pentingnya peran strategi komunikasi dalam pelayanan publik digital. Salafudin (2023) menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dirancang dengan baik oleh humas pemerintah mampu meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Penelitian tersebut juga menekankan bahwa kepercayaan akan tumbuh ketika masyarakat merasa dilibatkan, didengar, dan diberikan saluran yang jelas untuk menyampaikan keluhan atau masukan. Dalam konteks ini, strategi komunikasi tidak cukup hanya mengandalkan media sosial atau platform digital, tetapi juga perlu memperhatikan edukasi langsung kepada masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses internet dan rendahnya pemahaman teknologi.

Kesenjangan digital menjadi faktor eksternal yang turut mempengaruhi efektivitas sistem QRRMS. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2024), sebanyak 20% wilayah Jawa Timur masih belum terjangkau jaringan internet yang stabil. Ketimpangan infrastruktur ini menjadi hambatan utama bagi masyarakat untuk menggunakan aplikasi pengaduan berbasis daring. Penelitian oleh Syaepudin dan Nurlukman (2022) menggarisbawahi bahwa keberhasilan e-Government sangat tergantung pada literasi digital dan infrastruktur teknologi yang memadai. Tanpa adanya upaya yang serius dari pemerintah untuk

memperluas akses digital dan meningkatkan kompetensi masyarakat dalam menggunakan teknologi, maka sistem pelayanan seperti QRRMS akan sulit dioptimalkan.

Strategi komunikasi yang menggunakan pendekatan digital—terutama melalui media sosial—telah terbukti memberikan dampak positif terhadap keterlibatan publik. Abdillah (2024) menyebutkan bahwa media sosial dapat berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah yang cepat, murah, dan efektif untuk menyampaikan informasi serta menerima tanggapan dari masyarakat. Dalam beberapa kasus, pemerintah daerah yang aktif mengelola media sosial mereka terbukti mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaporan permasalahan publik secara lebih signifikan dibandingkan yang hanya mengandalkan komunikasi satu arah melalui media konvensional.

Berdasarkan paparan teori dan temuan empiris tersebut, maka dapat dikembangkan sebuah hipotesis yang menjadi pijakan dalam penelitian ini. Hipotesis yang dibangun adalah bahwa strategi komunikasi humas yang efektif berpengaruh positif terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam penggunaan sistem pengaduan online QRRMS. Hipotesis ini mencerminkan keyakinan bahwa komunikasi publik yang tepat sasaran, responsif, dan berbasis kebutuhan audiens akan meningkatkan kesadaran, pemahaman, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah. Jika strategi komunikasi humas difokuskan pada upaya edukasi, transparansi informasi, dan pemilihan saluran komunikasi yang sesuai, maka sistem seperti QRRMS tidak hanya akan berfungsi sebagai alat pelaporan, tetapi juga sebagai jembatan partisipatif antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

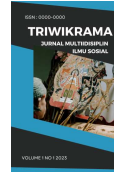
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi komunikasi Humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur dalam implementasi sistem pengaduan online Quick Response Road Management System (QRRMS). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengamati dan menggambarkan fenomena komunikasi secara holistik dan kontekstual, terutama dalam lingkungan pelayanan publik berbasis digital yang kompleks dan dinamis.

Ruang lingkup penelitian difokuskan pada praktik komunikasi humas dalam mengelola sistem pengaduan publik berbasis aplikasi digital, dengan objek utama penelitian adalah Humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur dan sistem QRRMS itu sendiri sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, masyarakat pengguna QRRMS turut menjadi subjek pendukung dalam pengumpulan data, khususnya dalam menilai respons dan keterlibatan publik terhadap strategi komunikasi yang dijalankan.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jl. Gayungan Kebonsari No. 167, Surabaya. Tempat ini menjadi pusat operasional pengelolaan aduan melalui QRRMS, sekaligus lokasi pengamatan langsung aktivitas komunikasi tim humas dan pengelola sistem.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap sejumlah narasumber kunci yang terlibat langsung dalam strategi komunikasi, seperti staf humas, tim IT, dan pengelola media sosial instansi. Teknik ini digunakan untuk menggali pemahaman, pengalaman, serta tantangan yang mereka hadapi dalam mengimplementasikan komunikasi digital kepada masyarakat. Observasi digunakan untuk mencermati praktik komunikasi yang berlangsung, baik dalam bentuk kampanye digital, penyebaran informasi, maupun interaksi dengan masyarakat di media sosial dan aplikasi QRRMS. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai



materi komunikasi resmi seperti brosur digital, konten media sosial, laporan kegiatan, serta statistik penggunaan aplikasi QRRMS dari tahun 2022 hingga 2024.

Untuk mendukung kejelasan interpretasi data, penelitian ini juga menyusun definisi operasional terhadap konsep-konsep utama. Strategi komunikasi diartikan sebagai serangkaian tindakan terencana yang dilakukan oleh Humas Dinas PU Bina Marga untuk menyampaikan informasi, membujuk, dan mengedukasi masyarakat tentang penggunaan QRRMS, baik melalui media digital maupun tatap muka. Implementasi QRRMS dimaknai sebagai penerapan sistem pelaporan berbasis aplikasi oleh masyarakat kepada instansi pemerintah terkait kondisi infrastruktur jalan. Partisipasi masyarakat merujuk pada intensitas dan kesadaran publik dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan keluhan atau masukan. Sedangkan efektivitas komunikasi dipahami sebagai sejauh mana pesan yang disampaikan humas dapat diterima, dipahami, dan memengaruhi perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan publik digital.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang tidak relevan atau berulang dieliminasi, sementara data penting dikategorikan berdasarkan tema-tema seperti jenis media yang digunakan, bentuk pesan, dan tingkat respons masyarakat. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan visualisasi temuan (jika diperlukan), sehingga memudahkan identifikasi pola komunikasi dan efektivitas strategi yang diterapkan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menyusun hasil temuan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji kebenaran hipotesis berdasarkan data yang terkumpul dan dianalisis secara kritis.

Melalui metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana strategi komunikasi humas berkontribusi terhadap efektivitas sistem pengaduan online QRRMS dan sejauh mana hal tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta kualitas pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur dalam mengoptimalkan implementasi sistem pengaduan online Quick Response Road Management System (QRRMS) untuk meningkatkan pelayanan publik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan fokus pada interaksi dua arah, umpan balik, media promosi, dan gangguan (noise) dalam komunikasi. Berikut adalah temuan utama:

Interaksi Dua Arah dalam Strategi Komunikasi QRRMS

Humas Dinas PU Bina Marga menerapkan pendekatan komunikasi dua arah melalui media digital (media sosial dan website resmi) dan offline (pameran dan brosur). Media sosial, seperti Instagram dan Facebook, digunakan untuk menyampaikan konten edukatif seperti video tutorial dan infografis dengan bahasa sederhana untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang QRRMS. Bapak Ardi, Kepala Humas, menjelaskan, “Kami menggunakan media sosial dan website dengan beberapa tayangan yang berbeda namun tetap mengedukasi masyarakat tentang QRRMS.” Pameran offline, seperti yang memungkinkan interaksi langsung dengan masyarakat melalui penjelasan personal tentang penggunaan aplikasi. Namun, data dari Gambar 1.2 menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih rendah, terutama di daerah dengan akses internet terbatas, seperti Trenggalek dan Pacitan.



Tabel 1: Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Wilayah (2022)

Wilayah	Jumlah Pengaduan	Persentase (%)
Surabaya	250	60%
Sidoarjo	100	24%
Trenggalek	20	5%
Pacitan	15	3.5%
Lainnya	35	7.5%

Sumber: Data Bina Marga Jawa Timur

Tabel di atas menunjukkan bahwa pengaduan didominasi oleh wilayah urban seperti Surabaya, sementara daerah terpencil memiliki partisipasi yang sangat rendah, mencerminkan kesenjangan digital.

Umpan Balik dalam Pengelolaan Pengaduan QRRMS

Umpan balik diwujudkan melalui laporan bulanan dan respons cepat dalam 24 jam oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT). Bapak Samsul, anggota tim IT, menyatakan, “Kami membuat laporan bulanan tentang pengaduan yang diterima melalui QRRMS dan tingkat respons terhadap pengaduan tersebut.” Laporan ini tersedia di website resmi, namun aksesibilitasnya terbatas karena kurangnya promosi agresif di media sosial. Respons cepat dalam 24 jam berhasil meningkatkan persepsi responsivitas pemerintah, tetapi ulasan negatif di Playstore, seperti “Aplikasi pengaduan gak guna, terjadi kesalahan database terus” menunjukkan masalah teknis yang mengganggu kepercayaan masyarakat.

Konteks Digital atau Media dalam Promosi QRRMS

Media sosial menjadi kanal utama untuk menjangkau audiens muda, dengan konten seperti infografis dan video tutorial. Website resmi menyediakan informasi formal, seperti panduan penggunaan dan laporan bulanan, tetapi kurang efektif di daerah dengan akses internet terbatas. Menurut data APJII (2024), 20% wilayah Jawa Timur belum terjangkau internet, membatasi jangkauan media digital. Media offline, seperti brosur dan pameran, membantu menjangkau masyarakat dengan literasi digital rendah, tetapi distribusinya tidak merata, terutama di wilayah pedesaan.

Noise atau Gangguan dalam Implementasi QRRMS

Gangguan teknis, seperti kesalahan database dan kompleksitas registrasi, menjadi hambatan utama. Bapak Samsul menyatakan, “Kendala teknis utama adalah persaingan dengan aplikasi lain yang sudah lebih familiar dengan masyarakat.” Selain itu, gangguan non-teknis, seperti rendahnya literasi digital dan preferensi masyarakat terhadap komunikasi lisan di daerah pedesaan, juga menghambat adopsi QRRMS.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur telah berhasil menciptakan interaksi dua arah melalui kombinasi media digital dan offline, namun efektivitasnya terbatas oleh beberapa faktor. Dalam kerangka teori komunikasi interaktif Wilbur Schramm, interaksi dua arah dan umpan balik merupakan elemen kunci untuk komunikasi yang efektif (Sari, 2021). Penggunaan media sosial, seperti Instagram dan Facebook, selaras dengan temuan Faruq et al. (2025), yang menegaskan bahwa media sosial memungkinkan dialog cepat dan interaktif, mendorong partisipasi masyarakat. Namun, rendahnya partisipasi masyarakat, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, mencerminkan adanya noise yang signifikan, baik teknis (kegagalan database) maupun non-teknis (literasi digital rendah).

Kesenjangan digital, sebagaimana diungkapkan oleh APJII (2024), menjadi hambatan utama di daerah terpencil seperti Trenggalek dan Pacitan. Hal ini sejalan dengan penelitian Gayatri et al. (2023), yang menemukan bahwa rendahnya literasi digital dan akses teknologi menghambat adopsi sistem digital. Ulasan negatif di Playstore menunjukkan bahwa masalah teknis, seperti kegagalan database, menciptakan persepsi negatif yang melemahkan kepercayaan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Gusman (2024) tentang pentingnya kejelasan informasi dalam komunikasi publik.

Pendekatan offline, seperti pameran dan brosur, efektif untuk menjangkau masyarakat dengan literasi digital rendah, tetapi keterbatasan geografis dan logistik membuatnya kurang inklusif. Abdillah (2024) menegaskan bahwa di daerah pedesaan, komunikasi lisan dan interaksi tatap muka masih lebih dipercaya, menjelaskan preferensi masyarakat terhadap saluran informal seperti media sosial dibandingkan aplikasi resmi seperti QRRMS. Oleh karena itu, strategi komunikasi humas perlu lebih adaptif, dengan mengintegrasikan edukasi digital intensif dan memperluas infrastruktur internet untuk mengurangi noise.

Secara logis, keberhasilan QRRMS bergantung pada kemampuan humas untuk mengatasi kesenjangan digital dan meningkatkan literasi teknologi. Rekomendasi praktis meliputi pelatihan literasi digital di tingkat komunitas, kampanye media sosial yang lebih agresif, dan perbaikan teknis pada aplikasi untuk meminimalkan gangguan. Penelitian ini mendukung hipotesis bahwa strategi komunikasi yang mengintegrasikan media digital dan offline, didukung oleh edukasi publik, dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam QRRMS, sejalan dengan temuan Qadariah (2020) tentang pentingnya sosialisasi dalam keberhasilan sistem pengaduan online.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa strategi komunikasi humas Dinas PU Bina Marga Jawa Timur dalam mengoptimalkan implementasi Quick Response Road Management System (QRRMS) telah mencakup pendekatan dua arah melalui media digital (Instagram, Facebook, website) dan offline (pameran, brosur). Namun, efektivitas strategi ini masih terhambat oleh rendahnya partisipasi masyarakat, khususnya di wilayah rural seperti Trenggalek dan Pacitan, akibat kesenjangan digital dan literasi teknologi yang rendah. Umpan balik melalui laporan bulanan dan respons cepat terhadap pengaduan menunjukkan komitmen humas, tetapi gangguan teknis seperti kesalahan database dan kompleksitas aplikasi melemahkan kepercayaan pengguna. Selain itu, distribusi informasi yang tidak merata dan preferensi masyarakat terhadap saluran komunikasi informal menjadi tantangan utama. Secara keseluruhan, strategi komunikasi humas perlu diperkuat dengan integrasi media digital dan offline yang lebih inklusif, peningkatan edukasi digital, dan perbaikan teknis pada QRRMS. Dengan mengatasi noise seperti gangguan teknis dan non-teknis, QRRMS berpotensi menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik di Jawa Timur. Penelitian ini menegaskan pentingnya komunikasi interaktif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik, sejalan dengan teori komunikasi interaktif Wilbur Schramm.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, F. (2024). Media sosial dan partisipasi publik dalam pelayanan pemerintah digital. *Jurnal Komunikasi Digital*, 8(1), 45-56.
- APJII. (2024). Survei penetrasi internet di Indonesia tahun 2024. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id>
- Faruq, M. A., Wulandari, D., & Rahman, A. (2025). Media sosial sebagai sarana komunikasi partisipatif dalam pelayanan publik digital. *Jurnal Transformasi Komunikasi*, 13(2), 88-102.
- Gayatri, R. K., Yuliana, S., & Prasetyo, B. (2023). Kendala literasi digital dalam implementasi layanan publik berbasis aplikasi di daerah terpencil. *Jurnal Ilmu Sosial dan Teknologi*, 11(1), 57-70.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Gusman, R. (2024). Komunikasi publik dan kepercayaan masyarakat dalam era digital. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 9(1), 1-15.
- Qadariah, N. (2020). Sosialisasi layanan pengaduan online di kalangan masyarakat perkotaan dan perdesaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 113-124.
- Rozalena, L., & Sutopo, A. (2020). Penerapan teori komunikasi interaktif dalam layanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(2), 102-115.
- Salafudin, D. (2023). Efektivitas humas pemerintah dalam penguatan citra layanan digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi Publik*, 9(1), 12-21.
- Sari, L. P. (2021). Model komunikasi dua arah dalam era digital: Relevansi model Wilbur Schramm. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 7(3), 33-45.
- Syaepudin, U., & Nurlukman, R. (2022). Literasi digital dan tantangan implementasi Government. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(3), 66-78.
- Utamidewi, W., & Kusmayadi, A. M. (2022). Strategi komunikasi pengaduan masyarakat di pemerintah daerah Karawang. *Nusantara: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(1), 32-45.
- Yunaningsih, R., Anshori, A. M., & Nugroho, T. (2021). Kendala komunikasi dalam pelayanan publik digital di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Publik Indonesia*, 5(2), 99-110.