



Strategi Komunikasi Digital Sistem Pengaduan Organisasi Publik dalam Membangun Kepercayaan Pelapor

Theresia Mona Simsen Banjarnahor^{1*}, Easter B. U. Tobing²

¹⁻²Program Magister Manajemen, Perbanas Institute, Indonesia

Email: theresia.banjarnahor1995@gmail.com¹, easter.tobing08@perbanas.id²

*Penulis korespondensi: theresia.banjarnahor1995@gmail.com

Abstract. *The digitalization of complaint channels does not automatically increase complainants' trust. This study aims to summarize digital communication factors that can shape complainants' trust and conceptually apply them to the Digital Complaint System of Public Organization X (SPD-X). The study employs an integrative literature review of scientific articles published from 2018 to 2026 through Google Scholar, Crossref, and official publisher websites, as well as publicly available documents to understand the organizational context. The literature was selected based on its relevance to strategic communication, trust in digital government, complaint mechanisms, responsiveness, transparency, psychological safety, and communication evaluation. The review identified five factors that shape complainants' trust: security and protection, process clarity, responsiveness and feedback, responsible transparency, and evidence of follow-up actions. Publicly available information indicates that SPD-X has several supporting foundations; however, it is insufficient to demonstrate increased complainants' trust. This study proposes the "Safe-Clear-Trackable-Followed Up" strategy through complainant segmentation, a message house, notifications at each stage of complaint handling, and output-outtake-outcome-impact evaluation. The strategy encourages complaint channels to provide communication experiences that are safe, easy to understand, responsive, and evaluable. The study contributes by integrating strategic communication and digital government literature into a framework that can be tested without using complaint data that are not publicly available.*

Keywords: *Complainant Trust; Digital Communication; Public Complaints; SPD-X; Strategic Communication.*

Abstrak. Digitalisasi kanal pengaduan tidak secara otomatis meningkatkan kepercayaan pelapor. Penelitian ini bertujuan merangkum faktor-faktor komunikasi digital yang dapat membentuk kepercayaan pelapor dan menerapkannya secara konseptual pada Sistem Pengaduan Digital Organisasi Publik X (SPD-X). Penelitian menggunakan metode *integrative literature review* terhadap artikel ilmiah yang diterbitkan pada 2018–2026 melalui Google Scholar, Crossref, dan laman resmi penerbit, serta dokumen publik untuk memahami konteks organisasi. Literatur dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan komunikasi strategis, kepercayaan terhadap pemerintahan digital, mekanisme pengaduan, responsivitas, transparansi, keamanan psikologis, dan evaluasi komunikasi. Hasil kajian menemukan lima faktor pembentuk kepercayaan pelapor, yaitu keamanan dan perlindungan, kejelasan proses, responsivitas dan umpan balik, transparansi yang bertanggung jawab, serta bukti tindak lanjut. Informasi publik menunjukkan SPD-X telah memiliki beberapa dasar pendukung, tetapi belum cukup membuktikan peningkatan kepercayaan pelapor. Penelitian mengusulkan strategi "Aman-Jelas-Terlacak-Ditindaklanjuti" melalui pengelompokan pelapor, *message house*, notifikasi tahapan penanganan, serta evaluasi *output-outtake-outcome-impact*. Strategi ini mendorong kanal pengaduan yang aman, mudah dipahami, responsif, dan dapat dievaluasi. Kontribusi penelitian terletak pada penggabungan literatur komunikasi strategis dan pemerintahan digital menjadi kerangka yang dapat diuji tanpa menggunakan data pengaduan yang tidak tersedia untuk umum.

Kata kunci: Komunikasi Digital; Komunikasi Strategis; Kepercayaan Pelapor; Pengaduan Publik; SPD-X.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital pada organisasi publik telah mengubah hubungan antara lembaga dan masyarakat. Kanal digital tidak lagi hanya menjadi sarana administrasi, tetapi juga menjadi ruang bagi masyarakat untuk menilai keterbukaan, kemampuan, keadilan, dan kesungguhan organisasi. Dalam layanan pengaduan, penilaian ini menjadi lebih penting karena pelapor memberikan informasi yang dapat menimbulkan risiko pribadi, sosial, dan profesional. Oleh karena itu, kualitas teknologi harus didukung oleh kualitas komunikasi. Sistem yang mampu

menerima laporan belum tentu dianggap dapat dipercaya jika pelapor tidak memahami proses setelah laporan dikirim, cara identitasnya dilindungi, dan sejauh mana lembaga akan memberikan respons.

Komunikasi strategis dipahami sebagai penggunaan komunikasi yang direncanakan dan diarahkan pada tujuan untuk membangun makna, hubungan, kepercayaan, dan dukungan pemangku kepentingan (Zerfass et al., 2018; Cornelissen, 2020). Dalam kerangka ini, keberhasilan komunikasi tidak hanya dinilai dari pesan yang disampaikan atau ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari apa yang diterima dan dipahami audiens, perubahan sikap dan perilaku, serta manfaatnya bagi tujuan organisasi. Pandangan ini penting untuk menilai Sistem Pengaduan Digital Organisasi Publik X (SPD-X), yaitu kanal digital yang dikelola oleh unit pengelola pengaduan untuk menerima informasi tentang dugaan pelanggaran oleh aparatur dan unit kerja di bawahnya.

SPD-X memiliki dasar kebijakan internal tentang penanganan pengaduan. Informasi publik menjelaskan bahwa kanal ini dapat digunakan oleh masyarakat dan aparatur internal, menyediakan petunjuk mengenai unsur pengaduan, serta menyatakan komitmen menjaga kerahasiaan identitas pelapor. SPD-X juga menjadi bagian dari sistem pengaduan yang mencakup kanal daring dan layanan pendukung lainnya. Dengan demikian, SPD-X bukan hanya perangkat teknologi, tetapi juga ruang komunikasi antara pelapor, pengelola pengaduan, unit kerja, dan organisasi.

Pentingnya kajian ini terlihat dari jumlah pengaduan yang cukup besar dalam publikasi resmi organisasi. Artikel ini tidak mencantumkan angka, periode, kategori statistik, atau judul publikasi tertentu, untuk menjaga anonimitas objek kajian. Data umum tersebut juga tidak digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan pelapor. Namun, besarnya jumlah pengaduan menunjukkan perlunya komunikasi yang konsisten, pengelompokan yang mudah dipahami, pengelolaan harapan, dan umpan balik yang tetap menjaga kerahasiaan pemeriksaan.

Literatur *digital government* menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan kepercayaan ketika masyarakat menilai layanan lebih mudah, transparan, aman, adil, dan responsif. Penelitian di Kabupaten Gowa menemukan hubungan positif antara persepsi masyarakat terhadap transformasi digital dan kepercayaan kepada pemerintah, meskipun teknologi saja tidak menjamin partisipasi tanpa disertai literasi, inklusivitas, dan mekanisme umpan balik (Nurlinah et al., 2025). Studi tentang pengelolaan pengaduan di Jakarta juga menempatkan keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas sebagai unsur yang saling mendukung (Hardini et al., 2024). Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa platform

pengaduan perlu dipandang sebagai proses membangun hubungan, bukan sekadar saluran untuk menerima laporan.

Kajian sistematis tentang penggunaan *e-government* juga menempatkan kepercayaan terhadap teknologi dan kepercayaan terhadap lembaga sebagai dua unsur yang saling berkaitan (Alzahrani et al., 2017). Dalam *whistleblowing system*, keberanian menggunakan kanal tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan aplikasi; calon pelapor juga mempertimbangkan keamanan, kredibilitas pengelola, dan kemungkinan adanya tindak lanjut. Studi tentang *whistleblowing system* Badan Pemeriksa Keuangan menunjukkan pentingnya keyakinan terhadap tindak lanjut dan kerahasiaan, meskipun temuan dari lembaga tersebut tidak dapat langsung diterapkan pada SPD-X (Antari, 2020).

Literatur terbaru memperluas penjelasan tersebut. Informasi kinerja yang berbasis fakta lebih memengaruhi kepercayaan dibandingkan pembingkai informasi yang bersifat manipulatif (Alessandro et al., 2021). Transparansi digital juga memiliki bentuk yang berbeda-beda berdasarkan tingkat keterbukaan, interaksi, dan kemampuan masyarakat menggunakan informasi (Villodre, 2025). Pada *platform* pelaporan, fitur pelacakan, notifikasi, standar layanan, dan umpan balik dapat memperkuat akuntabilitas serta pengalaman pengguna, meskipun pelaporan masalah teknis tidak dapat disamakan langsung dengan pemeriksaan pengaduan (Alyahya & Alsaif, 2026). Selain itu, respons pemerintah terhadap keluhan perlu dipahami sebagai proses kelembagaan, bukan hanya tindakan komunikasi setiap petugas (Wang et al., 2025).

Sebagian penelitian terdahulu membahas penerimaan teknologi, kualitas layanan elektronik, *whistleblowing intention*, atau kepercayaan terhadap pemerintahan digital secara terpisah. Penelitian yang menggabungkan strategi komunikasi, framing pesan, pemetaan pemangku kepentingan, umpan balik, dan pengukuran *outcome* untuk memahami sistem pengaduan organisasi publik masih terbatas. Kesenjangan ini menjadi dasar penelitian. Kajian ini tidak menilai kinerja pemeriksaan atau menyimpulkan tingkat kepuasan pelapor, tetapi menganalisis rancangan komunikasi resmi SPD-X dan peluang penguatannya berdasarkan informasi publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjawab dua pertanyaan. Pertama, bagaimana strategi komunikasi digital SPD-X membangun kepercayaan pelapor berdasarkan pesan dan dokumen publik? Kedua, penguatan apa yang diperlukan agar komunikasi SPD-X lebih terbuka terhadap dialog, terukur, dan berfokus pada pengalaman pelapor? Penelitian ini bertujuan memetakan dasar dan kesenjangan komunikasi SPD-X serta menyusun strategi komunikasi digital yang dapat diterapkan tanpa mengurangi kerahasiaan proses pengawasan.

Kebaruan penelitian dibangun melalui perbandingan tiga kelompok kajian. Kelompok pertama menilai kepercayaan terhadap pemerintahan digital berdasarkan kualitas layanan, keamanan, kemudahan, dan persepsi efektivitas layanan (Hartanto et al., 2021; Nurlinah et al., 2025). Kelompok kedua membahas mekanisme pengaduan sebagai sarana akuntabilitas yang memerlukan responsivitas, umpan balik, dan kemampuan lembaga menindaklanjuti laporan (Hardini et al., 2024; Hossain et al., 2024; Wang et al., 2025). Kelompok ketiga membahas keamanan psikologis dan keputusan untuk menyampaikan masalah dalam organisasi (Edmondson & Bransby, 2023; Filiz, 2025; Morrison, 2023). Ketiga kelompok kajian tersebut umumnya dibahas secara terpisah. Penelitian ini menggabungkannya melalui sudut pandang komunikasi strategis, dengan menempatkan pesan, kanal, pembedaan, hubungan pemangku kepentingan, dan evaluasi sebagai satu kesatuan. Kebaruan yang ditawarkan bukan klaim tentang keberhasilan teknis SPD-X, melainkan kerangka untuk menjelaskan bagaimana setiap tahap komunikasi dapat menunjukkan keamanan, kemampuan, integritas, keadilan, dan responsivitas lembaga.

Dalam kerangka tersebut, kepercayaan dipahami sebagai penilaian yang terus berubah sepanjang proses yang dilalui pelapor. Sebelum melapor, calon pengguna menilai kredibilitas kanal dan risiko yang mungkin muncul. Saat menyampaikan pengaduan, pengguna menilai kejelasan petunjuk, kewajaran data yang diminta, dan konsistensi pesan perlindungan. Setelah pengaduan dikirim, penilaian beralih pada kejelasan status, ketepatan pembaruan, kesempatan melengkapi informasi, dan kesesuaian antara janji komunikasi dengan tindakan yang terlihat. Pandangan ini memperluas pembahasan komunikasi publik dari sekadar kegiatan sosialisasi menjadi pengalaman membangun hubungan. Dengan kata lain, halaman portal, formulir, notifikasi otomatis, pusat bantuan, penjelasan tentang pembatasan informasi, dan laporan umum merupakan bagian dari komunikasi organisasi yang sama. Setiap titik komunikasi dapat meningkatkan kepercayaan jika disampaikan secara konsisten; sebaliknya, perbedaan istilah, standar waktu, dan penjelasan dapat menimbulkan ketidakpastian.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi Strategis dan Pembentukan Makna

Komunikasi strategis dilakukan secara sengaja, terencana, melibatkan berbagai fungsi, dan berkaitan langsung dengan tujuan organisasi. Karena makna dibentuk oleh penerima, pesan “pengaduan dapat disampaikan” belum cukup jika pelapor tidak memahami jenis laporan yang

dapat diterima, tahapan proses, risiko, dan bentuk respons yang akan diberikan. Model komunikasi linear sesuai untuk pengumuman dan petunjuk yang membutuhkan keseragaman. Namun, layanan pengaduan memerlukan model interaksional dan transaksional karena pengelola dan pelapor bergantian menjadi pengirim dan penerima pesan. Dalam proses ini, *sender, message, channel, receiver, encoding, decoding, feedback, noise*, dan *context* saling berkaitan. Status yang tidak jelas, istilah hukum yang sulit dipahami, kekhawatiran mengenai identitas, dan lambatnya respons dapat menjadi gangguan makna dan psikologis. Oleh karena itu, keberhasilan tidak cukup dinilai dari terkirimnya pesan, tetapi juga dari terbentuknya pemahaman bersama dan tersedianya umpan balik yang aman (Cornelissen, 2020; Heath & Johansen, 2020).

Dalam konteks SPD-X, tujuan organisasi adalah menciptakan pengawasan yang berintegritas, efektif, dan akuntabel. Tujuan komunikasinya lebih spesifik, yaitu membuat calon pelapor mengetahui kanal, memahami kriteria pengaduan, merasa aman untuk melapor, mampu mengikuti proses, dan percaya bahwa informasi ditangani secara profesional. Perbedaan tujuan ini penting agar komunikasi tidak dianggap dapat menyelesaikan seluruh persoalan pengawasan.

Pemangku Kepentingan, Kepercayaan, dan Risiko Pelapor

Stakeholder theory menjelaskan bahwa pemangku kepentingan merupakan pihak yang memengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi (Freeman, 1984). Dalam SPD-X, pelapor bukan kelompok yang homogen. Pelapor dari masyarakat, pegawai internal, pendamping, satuan kerja terlapor, petugas pengaduan, pemeriksa, pimpinan, dan masyarakat luas memiliki kebutuhan informasi dan tingkat risiko yang berbeda. Pelapor internal, misalnya, cenderung lebih khawatir terhadap kemungkinan identitasnya diketahui dan adanya tindakan balasan. Sementara itu, pelapor dari masyarakat umumnya lebih membutuhkan petunjuk tentang jenis laporan dan batas antara pengaduan perilaku dengan keberatan atas perkara yang berada di luar kewenangan kanal.

Kepercayaan terhadap layanan digital dapat dinilai dari integritas, kompetensi, *benevolence* atau kepedulian, keadilan, dan kepastian proses. Komunikasi membantu menyediakan bukti pendukung (*proof points*), seperti dasar hukum, penjelasan perlindungan, nomor registrasi, status proses, alasan pembatasan informasi, dan data umum tindak lanjut. Karena pengaduan bersifat sensitif, transparansi tidak berarti membuka isi laporan atau identitas. Transparansi yang tepat berarti menjelaskan proses, standar, kategori status, dan alasan keputusan sesuai batas yang berlaku.

Framing Pesan dan Arsitektur Pesan

Framing memilih bagian tertentu dari kenyataan agar masalah, penyebab, pertimbangan moral, dan solusi lebih terlihat (Entman, 1993). Pesan SPD-X dapat ditingkatkan melalui dua arah. *Frame* pengendalian menekankan pelanggaran, bukti, dan disiplin. *Frame* perlindungan-partisipasi menekankan keamanan, peran pelapor, perbaikan organisasi, dan integritas bersama. Kedua *frame* ini tidak perlu dipisahkan, tetapi perlu diseimbangkan. Pesan yang hanya menekankan kewajiban pelapor dapat menambah beban psikologis, sedangkan janji keamanan tanpa bukti prosedur dapat dianggap sekadar pernyataan.

Susunan pesan yang konsisten dapat dibangun melalui *message house*. Pesan utama harus ringkas, sedangkan *supporting messages* menjelaskan siapa yang dapat melapor, hal yang dapat dilaporkan, cara menjaga kerahasiaan, tahapan penanganan laporan, dan cara pelapor memperoleh informasi. Setiap pesan harus dilengkapi *proofpoint* yang dapat diperiksa. Konsistensi berarti fakta, sikap, dan komitmen tetap sama pada setiap kanal, meskipun bahasa dan tingkat penjelasannya disesuaikan dengan audiens.

Evaluasi Komunikasi Berorientasi Hasil

Evaluasi komunikasi perlu membedakan *output*, *outtake*, *outcome*, dan *impact*. *Output* mencakup penerbitan panduan atau pengiriman notifikasi. *Outtake* mencakup pemahaman pelapor. *Outcome* mencakup peningkatan kelengkapan laporan, penggunaan fitur pelacakan, dan tingkat kepercayaan. Sementara itu, *impact* berkaitan dengan kontribusi komunikasi terhadap kualitas pengawasan dan kepercayaan kepada lembaga. Barcelona Principles 3.0 menekankan pentingnya tujuan yang terukur, penggunaan metode kuantitatif dan kualitatif, serta evaluasi yang berintegritas dan transparan (AMEC, 2020). Karena hasil pengawasan dipengaruhi oleh banyak faktor, evaluasi sebaiknya menilai kontribusi komunikasi, bukan menganggapnya sebagai satu-satunya penyebab.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *integrative literature review* karena metode ini dapat menggabungkan temuan dari kajian komunikasi strategis, *digital government*, pengelolaan pengaduan, transparansi, responsivitas, dan *whistleblowing* menjadi kerangka konseptual baru (Snyder, 2019). Kajian ini tidak disebut sebagai *systematic review* penuh karena tidak bertujuan menghitung besarnya pengaruh, menilai risiko bias dengan metode meta-analisis, atau mencakup seluruh basis data ilmiah.

Penelusuran dilakukan sampai akhir periode penelitian melalui Google Scholar, Crossref, dan laman penerbit. Kata kunci dalam bahasa Indonesia dan Inggris meliputi “*strategic communication*”, “*digital government trust*”, “*e-government trust*”, “*online complaint*”, “*grievance redress mechanism*”, “*government responsiveness*”, “*whistleblowing psychological safety*”, “*transparent communication*”, dan “*public complaint Indonesia*”. Penelusuran juga menggunakan nama asli kanal dan organisasi yang tidak ditampilkan dalam artikel ini untuk menjaga anonimitas. Rentang utama publikasi adalah 2018–2026. Karya klasik digunakan secara terbatas untuk menjelaskan konsep framing dan stakeholder. Daftar pustaka dari sumber terpilih juga ditelusuri untuk menemukan penelitian yang relevan.

Kriteria inklusi mencakup artikel *peer-reviewed* atau laporan resmi dari lembaga terpercaya; berkaitan langsung dengan kepercayaan, komunikasi, pengaduan, transparansi, responsivitas, atau keamanan pelapor; tersedia dalam teks lengkap yang dapat dianalisis; serta memiliki informasi publikasi yang dapat diperiksa. Tulisan opini, sumber ganda, sumber tanpa penulis atau penerbit yang jelas, dan kajian teknis tanpa pembahasan komunikasi tidak digunakan. Penelitian utama kemudian dibaca dan dicatat tujuan, metode, temuan, serta relevansinya sebelum dirangkum berdasarkan tema. Dokumen organisasi yang tersedia untuk publik, seperti halaman kanal, pedoman umum, dan publikasi kinerja secara umum, dipisahkan dari sumber ilmiah dan hanya digunakan untuk memahami konteks penerapan. Identitas dokumen, nomor kebijakan, angka statistik, judul berita, dan tautan khusus tidak ditampilkan untuk menjaga anonimitas objek kajian.

Tabel 1. Matriks Literatur Utama dan Relevansi Analisis.

Sumber	Konteks/metode	Temuan relevan	Implikasi bagi SPD-X
Hartanto et al. (2021)	Survei terhadap 355 responden di Indonesia	Efektivitas <i>e-governance</i> menjadi penghubung antara tata kelola dan kepercayaan	Kemampuan layanan harus terlihat dalam pengalaman pengguna
Tsai (2022)	Interaksi digital antara pemerintah dan masyarakat	Kecepatan, transparansi dalam merespons, dan interaksi membentuk keterlibatan	Notifikasi perlu cepat, informatif, dan menyediakan ruang untuk merespons
Hossain et al. (2024)	Kajian mekanisme pengaduan di negara-negara Global South	Mekanisme dapat menjadi simbolis jika umpan balik dan kemampuan menindaklanjuti masih lemah	Kanal harus menjelaskan alur proses dan bukti tindak lanjut
Hardini et al. (2024)	Studi pengaduan publik di Jakarta	Keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas saling mendukung	Pengaduan perlu dipahami sebagai hubungan, bukan hanya laporan yang masuk
Nurlinah et al. (2025)	Survei terhadap 394 responden di Gowa	Transformasi digital memengaruhi kepercayaan, tetapi teknologi saja tidak cukup	Literasi, inklusi, dan umpan balik perlu mendukung digitalisasi
Wang et al. (2025)	Analisis keluhan daring dalam jumlah besar	Umpan balik yang menjadi bagian dari sistem berkaitan dengan responsivitas pemerintah	Status dan proses penanganan perlu konsisten dan menjadi bagian dari sistem

Fifaliana (2026)	Kajian terhadap penelitian <i>e-government</i>	49	Pengaruh layanan digital terhadap kepercayaan bergantung pada konteks dan kualitas	Kepercayaan perlu diukur dari beberapa aspek dan tidak boleh diasumsikan
Filiz (2025)	Studi <i>whistleblowing</i> dan keamanan psikologis		Keamanan psikologis memengaruhi keberanian menyampaikan masalah	Pesan perlindungan harus jelas dan dapat dipercaya

Sumber: diolah oleh penulis (2026).

Analisis dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, *open coding* digunakan untuk menemukan faktor-faktor pembentuk kepercayaan. Kedua, kode dikelompokkan ke dalam lima tema, yaitu keamanan dan perlindungan, kejelasan proses, responsivitas dan umpan balik, transparansi yang bertanggung jawab, serta bukti tindak lanjut. Ketiga, tema dihubungkan dengan konsep model komunikasi organisasi, komunikasi lintas budaya dan motivasi, komunikasi eksternal, komunikasi strategis, *framing*, serta evaluasi komunikasi untuk menyusun strategi SPD-X. Keandalan pembahasan dijaga dengan membedakan temuan dari literatur, informasi publik tentang SPD-X, dan rekomendasi penulis.

Seluruh bahan mengenai SPD-X berasal dari sumber yang tersedia untuk publik. Penelitian ini tidak menggunakan identitas pelapor atau terlapor, isi pengaduan, nomor registrasi, tangkapan layar akun, hasil pemeriksaan, disposisi, SOP internal yang tidak dipublikasikan, percakapan pribadi, atau data kinerja yang tidak tersedia untuk umum. Karena penelitian ini tidak melibatkan informan dan tidak melakukan pengukuran terhadap pengguna, istilah “membangun kepercayaan” mengacu pada kemampuan strategis yang disimpulkan dari literatur, bukan bukti bahwa kepercayaan pelapor SPD-X telah meningkat.

Proses penyusunan hasil menggunakan matriks analisis agar sumber setiap argumen dapat ditelusuri. Setiap sumber dicatat berdasarkan identitas publikasi, konteks penelitian, metode, konsep kepercayaan, temuan utama, keterbatasan, dan kaitannya dengan komunikasi pengaduan digital. Temuan dari suatu lembaga atau negara tidak langsung diterapkan pada SPD-X, melainkan dibandingkan dengan ciri layanan pengaduan organisasi publik, batas keterbukaan informasi, serta posisi pelapor dari masyarakat dan internal. Pola yang muncul dalam beberapa penelitian memiliki dasar konseptual lebih kuat, sedangkan temuan dari satu konteks digunakan sebagai bahan analisis, bukan sebagai kesimpulan umum. Dokumen resmi digunakan untuk melihat apakah unsur yang ditemukan dalam literatur juga terlihat dalam pesan publik SPD-X. Cara ini menjaga agar rekomendasi tetap berdasarkan bukti tanpa menilai proses pemeriksaan yang tidak dapat diamati melalui sumber publik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sintesis Literatur: Lima Dimensi Kepercayaan Pelapor

Hasil kajian menunjukkan bahwa kepercayaan pelapor tidak langsung terbentuk karena adanya aplikasi, melainkan melalui penilaian terhadap berbagai tindakan organisasi. Pertama, keamanan dan perlindungan dapat mengurangi risiko yang dirasakan serta mendukung keamanan psikologis untuk menyampaikan masalah (Edmondson & Bransby, 2023; Filiz, 2025). Kedua, kejelasan proses mengurangi ketidakpastian mengenai kewenangan, kelengkapan laporan, tahapan, dan kemungkinan hasil. Ketiga, responsivitas terlihat dari kecepatan merespons, keterbukaan dalam memberikan tanggapan, dan interaksi, bukan hanya jawaban otomatis (Tsai, 2022). Keempat, transparansi harus dilakukan secara bertanggung jawab: informasi proses dan kinerja perlu dibuka, tetapi identitas, informasi sensitif, dan proses pemeriksaan tetap dilindungi. Kelima, bukti tindak lanjut menghubungkan pesan dengan tindakan. Tanpa umpan balik yang menjadi bagian dari sistem, mekanisme pengaduan dapat dianggap hanya sebagai simbol (Hossain et al., 2024; Wang et al., 2025).

Lima dimensi tersebut menggabungkan empat unsur utama dalam literatur *whistleblowing*, kerahasiaan, kredibilitas lembaga, transparansi proses, dan kemudahan akses, serta menempatkan responsivitas sebagai dimensi tersendiri. Kredibilitas menjadi hasil dari seluruh dimensi tersebut. Lembaga dinilai dapat dipercaya ketika pesan perlindungan sesuai dengan proses, pembaruan status, batas keterbukaan, dan bukti tindak lanjut. Dengan demikian, kredibilitas tidak hanya dinilai dari slogan, reputasi, atau banyaknya publikasi.

Temuan dari berbagai penelitian juga mengingatkan bahwa kepercayaan tidak dapat diukur hanya dari jumlah kunjungan, laporan, atau konten. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa persepsi terhadap efektivitas *e-governance* membantu menjelaskan hubungan antara tata kelola dan kepercayaan (Hartanto et al., 2021). Transformasi digital juga berhubungan positif dengan kepercayaan dan partisipasi, tetapi tetap membutuhkan inklusi dan umpan balik (Nurlinah et al., 2025). Kajian terhadap 49 penelitian menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan *e-government* terhadap kepercayaan bergantung pada konteks (Fifaliana, 2026). Oleh karena itu, strategi SPD-X perlu menunjukkan kemampuan dan integritas pada setiap tahap layanan serta mengukur persepsi pengguna secara langsung sebelum menyatakan adanya peningkatan kepercayaan.

Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai satu rangkaian. Perlindungan menciptakan kondisi awal agar calon pelapor bersedia menggunakan kanal resmi. Kejelasan membantu pelapor memahami kewenangan dan menyusun laporan yang sesuai. Responsivitas menunjukkan bahwa komunikasi tidak berhenti setelah data diterima. Transparansi yang

bertanggung jawab menjelaskan proses dan batas informasi tanpa mengabaikan kerahasiaan. Bukti tindak lanjut kemudian menghubungkan seluruh pesan dengan tindakan lembaga. Kelemahan pada satu dimensi dapat mengurangi manfaat dimensi lainnya, notifikasi yang cepat, misalnya, belum cukup jika arti status tidak dipahami, dan publikasi statistik juga tidak langsung meningkatkan kepercayaan jika kategori dan periodenya tidak dijelaskan. Karena itu, strategi komunikasi perlu dirancang sebagai sistem yang saling mendukung, bukan sebagai kegiatan yang berdiri sendiri.

Fondasi Strategis: Legitimasi, Akses, dan Perlindungan

Analisis menemukan tiga dasar utama komunikasi SPD-X. Pertama, legitimasi. SPD-X menjadi bagian dari pelaksanaan kebijakan penanganan pengaduan, sehingga pesannya bukan sekadar kampanye sementara, melainkan bagian dari tata kelola organisasi. Dasar kebijakan ini penting untuk memperkuat penilaian terhadap kemampuan dan akuntabilitas lembaga. Kedua, akses. Informasi publik menyediakan kanal pengaduan daring dan layanan pendukung lainnya sehingga strategi komunikasinya menggunakan beberapa kanal sekaligus. Ketiga, perlindungan. Pesan tentang kerahasiaan identitas dan petunjuk untuk mengurangi informasi yang dapat membuka identitas membantu mengurangi risiko bagi pelapor.

Dari sudut pandang *framing*, komunikasi resmi menempatkan pelapor sebagai pemberi informasi yang dihargai dan menegaskan bahwa perhatian lembaga diarahkan pada isi laporan. *Frame* ini bersifat positif karena mengalihkan perhatian dari identitas pelapor kepada substansi laporan, sehingga dapat mengurangi hambatan psikologis. Namun, kekuatan *frame* ini bergantung pada konsistensi *proof point*. Pengguna memerlukan penjelasan sederhana tentang perlindungan data, pihak yang dapat mengakses informasi, cara menjaga kredensial dan nomor registrasi, serta tindakan yang dapat dilakukan jika keamanan diragukan.

Kejelasan Pesan: Kuat pada Persyaratan, Perlu Diperkuat pada Perjalanan Pelapor

Pesan publik SPD-X cukup jelas pada tahap sebelum laporan dikirim. Petunjuk mengenai unsur laporan membantu calon pelapor mengubah pengalaman atau informasi menjadi laporan yang dapat diperiksa. Penjelasan mengenai batas kewenangan kanal juga menjadi *boundary message* yang mencegah penggunaan kanal yang salah. Dari sudut pandang komunikasi strategis, kedua pesan tersebut membantu pelapor menyusun informasi dengan tepat dan mengurangi gangguan makna.

Namun, sumber publik yang dianalisis lebih sedikit menjelaskan proses setelah laporan diterima. Informasi tentang kategori status, perkiraan waktu setiap tahap, kemungkinan laporan digabungkan atau diarsipkan, batas pemberian informasi karena kerahasiaan, dan arti

“ditindaklanjuti” belum dijelaskan sekuat petunjuk pengiriman laporan. Temuan ini tidak berarti fungsi tersebut tidak tersedia dalam akun SPD-X; analisis hanya menunjukkan bahwa sumber publik yang diperiksa belum cukup untuk memastikan kedalaman komunikasinya. Dalam komunikasi layanan, ketidakpastian setelah laporan dikirim dapat menimbulkan kekhawatiran dan anggapan bahwa tidak adanya informasi berarti tidak ada tindakan.

Portal publik SPD-X juga menjelaskan hak pelapor untuk memperoleh informasi tentang tahapan pengaduan sesuai batas yang diperbolehkan. Batas akses ini perlu dijelaskan secara hati-hati agar transparansi tidak menimbulkan harapan yang bertentangan dengan perlindungan data, hak pihak lain, dan keutuhan proses pemeriksaan.

Segmentasi Pelapor dan *Think–Feel–Do*

SPD-X melayani sedikitnya dua kelompok utama, yaitu masyarakat dan aparatur internal. Penggunaan satu pesan untuk semua kelompok kurang tepat karena kebutuhan mereka berbeda. Pelapor dari masyarakat perlu memahami kewenangan, kelengkapan informasi, dan perbedaan antara dugaan pelanggaran dengan keberatan atas keputusan yang berada di luar kewenangan kanal. Pelapor internal memerlukan kepastian lebih kuat tentang anonimitas, akses data, dan perlindungan dari dampak sosial atau profesional. Selain itu, terdapat kelompok perantara, seperti pendamping, keluarga pengguna layanan, organisasi masyarakat, dan petugas layanan, yang membutuhkan bentuk pesan berbeda.

Tabel 2. Pemetaan Audiens dan Tujuan *Think–Feel–Do*.

Audiens	<i>Think</i> (memahami)	<i>Feel</i> (merasakan)	<i>Do</i> (bertindak)
Calon pelapor publik	Kewenangan, unsur laporan, dan tahapan	Mudah, adil, dan tidak diabaikan	Memilih kanal yang tepat dan mengirim laporan lengkap
Pelapor internal	Kerahasiaan, akses data, dan batas perlindungan	Aman dan dihargai	Melapor tanpa membuka identitas yang tidak diperlukan
Pelapor terdaftar	Arti status dan kebutuhan perbaikan	Pasti dan diperhatikan	Melacak, melengkapi, dan menjaga kredensial
Petugas atau satuan kerja	Standar pesan dan proses eskalasi	Bertanggung jawab dan selaras	Memberikan respons secara konsisten dan tepat waktu
Publik luas	Kinerja umum dan batas transparansi	Percaya pada integritas proses	Menggunakan kanal resmi dan tidak menyebarkan informasi sensitif

Sumber: diolah oleh penulis (2026).

Pemetaan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi untuk membangun kepercayaan tidak cukup dilakukan melalui sosialisasi umum. Organisasi perlu mendorong perubahan pemahaman, perasaan, dan perilaku sekaligus. Sebagai contoh, pesan kerahasiaan harus membuat pelapor memahami bentuk perlindungan, merasa aman, dan bersedia menggunakan kanal resmi. Jika organisasi hanya mengukur jumlah konten atau kunjungan, ketiga perubahan tersebut belum dapat diketahui telah terjadi atau belum.

Prioritas Pemangku Kepentingan Berdasarkan *Power–Interest*

Pemetaan *Think–Feel–Do* perlu dilengkapi dengan penentuan prioritas hubungan. Matriks *power–interest* tidak digunakan untuk mengurangi hak kelompok yang memiliki kekuasaan rendah, tetapi untuk menentukan intensitas komunikasi dan bentuk keterlibatan. Pimpinan dan pengelola pengaduan berada dalam kategori *manage closely* karena memiliki kekuasaan dan kepentingan tinggi terhadap kredibilitas proses. Pelapor terdaftar memiliki kepentingan sangat tinggi, tetapi kekuasaan formal lebih terbatas, sehingga kelompok ini perlu *keep informed* melalui informasi tahapan yang jelas dan kanal umpan balik yang aman. Publik luas dapat ditempatkan dalam kategori *monitor/keep informed* melalui edukasi dan laporan umum. Sementara itu, tim teknologi informasi, humas, dan petugas layanan perlu dikoordinasikan secara erat karena menjalankan fungsi yang saling berkaitan.

Tabel 3. Pemetaan *Power–Interest* Pemangku Kepentingan SPD-X.

Pemangku kepentingan	Power	Interest	Strategi hubungan
Pimpinan dan pengelola pengaduan	Tinggi	Tinggi	<i>Manage closely</i> : pengambilan keputusan, pengendalian mutu, dan evaluasi berkala
Pelapor publik dan internal	Rendah–sedang	Tinggi	<i>Keep informed</i> : status yang jelas, perlindungan, dan umpan balik yang aman
Tim TI, humas, dan petugas layanan	Sedang–tinggi	Tinggi	<i>Manage closely</i> : satu sumber informasi dan standar respons
Satuan kerja terkait	Sedang–tinggi	Sedang–tinggi	<i>Keep satisfied/manage closely</i> sesuai peran dan kewenangan
Publik luas dan media	Rendah–sedang	Sedang	<i>Monitor/keep informed</i> melalui edukasi dan data umum yang memiliki definisi

Sumber: diolah oleh penulis (2026).

Arsitektur Pesan “Aman–Jelas–Terlacak–Ditindaklanjuti”

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini mengusulkan empat pilar pesan. Aman berarti komunikasi publik memberikan penjelasan yang memadai mengenai perlindungan identitas dan informasi sensitif sesuai ketentuan yang berlaku, tanpa mengungkapkan konfigurasi keamanan atau prosedur internal sistem. Jelas berarti kewenangan, kelengkapan, alur, kategori status, dan batas informasi dijelaskan dengan bahasa sederhana. Terlacak berarti pelapor memperoleh identitas proses, status yang bermakna, dan notifikasi pada titik penting. Ditindaklanjuti berarti organisasi menjelaskan bentuk tindak lanjut secara agregat maupun individual sejauh diizinkan. Keempat pilar tersebut saling bergantung: akses tanpa rasa aman menekan keberanian melapor, keamanan tanpa kejelasan menimbulkan kebingungan, pelacakan tanpa arti status menimbulkan frustrasi, sedangkan janji tindak lanjut tanpa bukti mengurangi kredibilitas.

Tabel 4. *Message House* Komunikasi SPD-X.

Elemen	Rumusan pesan	<i>Proof point</i> yang diperlukan
Pesan inti	SPD-X merupakan kanal resmi yang aman, jelas, dapat dilacak, dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan	Dasar kebijakan publik, pengelola resmi, dan pedoman umum
Aman	Identitas dan informasi sensitif dilindungi; pelapor juga perlu menjaga kredensial	Kebijakan publik tentang kerahasiaan, panduan anonimitas, dan kanal bantuan
Jelas	Pelapor mengetahui hal yang dapat dilaporkan, bukti yang diperlukan, dan kemungkinan proses	FAQ, contoh kasus anonim, peta alur, dan daftar istilah status
Terlacak	Setiap laporan yang memenuhi mekanisme memiliki identitas proses dan pembaruan yang mudah dipahami	Nomor registrasi, notifikasi, dan riwayat status
Ditindaklanjuti	Laporan diperiksa sesuai ketentuan dan informasi hasil diberikan dalam batas hukum	Kategori tindak lanjut, alasan keputusan, dan statistik umum

Sumber: diolah oleh penulis (2026).

Message house ini menggabungkan *rational appeal* dan *emotional reassurance*. Bukti kebijakan dan prosedur memenuhi kebutuhan rasional, sedangkan bahasa yang menghargai peran pelapor membantu mengurangi rasa takut. Etika persuasi harus tetap dijaga: organisasi tidak boleh menjanjikan anonimitas penuh atau hasil tertentu jika hal tersebut tidak dapat dipenuhi secara teknis dan hukum. Pesan keamanan harus akurat, menjelaskan batas perlindungan, dan menyediakan langkah pengurangan risiko.

Multikanal, Media Richness, dan Umpan Balik

Keberadaan SPD-X bersama surat elektronik, telepon, surat, pesan singkat, dan meja pengaduan memperluas akses. Namun, banyaknya kanal dapat menimbulkan perbedaan informasi jika definisi status, jawaban, dan proses eskalasinya tidak sama. Prinsip yang diperlukan adalah “satu kebenaran, beberapa kanal”: setiap kanal harus menggunakan sumber informasi, definisi, dan komitmen yang sama. Kanal yang kaya informasi, seperti telepon atau meja pengaduan, sesuai untuk masalah yang belum jelas, sedangkan portal lebih sesuai untuk dokumentasi, pengunggahan bukti, pelacakan, dan penyampaian informasi secara konsisten.

Pemilihan kanal juga dapat dijelaskan melalui kerangka PESO. *Owned* media menjadi dasar utama karena portal SPD-X, situs unit pengelola pengaduan, FAQ, notifikasi, dan laporan resmi memberikan kendali tertinggi atas ketepatan pesan. *Shared* media, terutama media sosial resmi, berguna untuk memperluas edukasi dan mengarahkan masyarakat kepada sumber resmi. *Earned* media dapat memperkuat legitimasi jika pemberitaan menggunakan data dan narasumber yang dapat diperiksa. *Paid* media tidak perlu menjadi prioritas; penggunaannya hanya sesuai untuk edukasi yang sangat terarah dan tetap harus mengarahkan audiens kepada kanal resmi. Penggabungan PESO harus menjaga satu pesan utama, satu definisi status, dan satu sumber fakta agar perluasan jangkauan tidak menimbulkan perbedaan informasi.

Penggunaan beberapa kanal juga mengurangi hambatan bagi kelompok dengan tingkat literasi digital, akses perangkat, dan kebutuhan bantuan yang berbeda. Namun, inklusivitas tidak dapat dinilai hanya dari banyaknya kanal. Setiap kanal harus memiliki petunjuk terbaru, standar perlindungan yang setara, akses bagi pengguna berkebutuhan khusus, dan mekanisme pengalihan ke kanal yang tepat tanpa meminta pelapor mengulang informasi sensitif yang tidak diperlukan.

Umpan balik perlu dirancang sebagai rangkaian, bukan hanya sebagai pesan penerimaan tunggal. Sedikitnya terdapat lima waktu penting untuk berkomunikasi, yaitu konfirmasi penerimaan, hasil pemeriksaan kelengkapan, perubahan status penting, permintaan informasi tambahan, serta penutupan atau penjelasan batas informasi. Notifikasi tidak harus membuka informasi sensitif. Pesan seperti “laporan sedang ditelaah” perlu dilengkapi dengan arti status, gambaran umum tindakan yang sedang dilakukan, serta hal yang perlu atau tidak perlu dilakukan oleh pelapor.

Akuntabilitas Publik dan Penafsiran Data Pengaduan

Publikasi data pengaduan dan status penanganannya menunjukkan upaya membangun akuntabilitas. Namun, data umum baru menjadi komunikasi strategis jika definisi dan konteksnya dapat dipahami. Informasi mengenai jumlah pengaduan yang masuk, selesai, atau masih diproses perlu disertai definisi status, periode pengukuran, dan batas penafsiran. Data tersebut tidak dapat langsung digunakan untuk mengukur kepercayaan pelapor atau efektivitas komunikasi. Penyajian data yang baik perlu menjelaskan kategori, dasar perhitungan, periode, dan keterbatasannya tanpa membuka isi laporan atau identitas pihak yang terlibat.

Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya dilakukan dengan memublikasikan angka, tetapi juga dengan menjelaskan definisi, dasar perhitungan, periode, dan keterbatasannya. Prinsip ini sesuai dengan evaluasi komunikasi yang menekankan integritas, keterbukaan metode, dan kemampuan masyarakat menggunakan informasi publik (Wirtz et al., 2018). Penyajian tren beberapa tahun, median waktu pada tahap yang dapat diumumkan, persentase laporan yang lengkap saat pertama kali dikirim, dan pola penggunaan kanal dapat memberikan pemahaman tanpa membuka identitas atau isi pengaduan.

Kerangka Evaluasi Komunikasi SPD-X

Temuan menunjukkan perlunya perubahan dari pengukuran kegiatan menuju pengukuran perubahan pada pelapor. *Logic* model dimulai dari input berupa kebijakan, sumber daya manusia, teknologi, dan tata kelola data. Aktivitas mencakup penyusunan pesan, sosialisasi, notifikasi, dan layanan bantuan. *Output* berupa jangkauan informasi dan respons.

Outtake berupa pemahaman serta persepsi keamanan. *Outcome* berupa laporan yang lebih lengkap, penggunaan pelacakan, dan peningkatan kepercayaan. Adapun *impact* berupa kontribusi terhadap kualitas pengawasan dan legitimasi lembaga. Hubungan antar-tahap ini tidak terjadi secara otomatis dan perlu diuji.

Tabel 5. Usulan KPI Komunikasi Digital SPD-X.

Level	Indikator	Sumber data	Catatan interpretasi
<i>Output</i>	Jangkauan panduan; notifikasi terkirim; waktu respons kanal bantuan	Analitik kanal dan log sistem	Tidak dianggap sebagai bukti kepercayaan
<i>Outtake</i>	Pemahaman kewenangan, status, perlindungan, dan langkah berikutnya	Survei singkat/ <i>usability test</i>	Gunakan <i>baseline</i> dan segmentasi pelapor
<i>Outcome</i>	Kelengkapan laporan pertama; penurunan salah kanal; penggunaan pelacakan; <i>trust score</i>	Log teragregasi dan survei anonim	Pisahkan pelapor internal dan publik
<i>Impact</i>	Kontribusi komunikasi pada kualitas informasi, efisiensi penanganan, dan legitimasi	Analisis tren, wawancara, survei berkala	Klaim kontribusi, bukan sebab tunggal

Sumber: diolah oleh penulis (2026).

KPI perlu dilengkapi *definition sheet* yang memuat definisi, rumus, sumber, frekuensi, pemilik data, kondisi awal, target, dan keterbatasan. *Trust score*, misalnya, sebaiknya tidak diukur hanya melalui satu pertanyaan umum, melainkan memisahkan persepsi tentang keamanan, kompetensi, keadilan, integritas, responsivitas, dan kepastian proses. Survei perlu dilakukan secara anonim dan tidak dihubungkan langsung dengan isi laporan agar tidak menambah risiko bagi pelapor.

Implikasi Teoretis dan Manajerial

Secara teoretis, penelitian ini memperluas pemahaman tentang komunikasi strategis dalam sistem pengaduan. Kepercayaan tidak hanya dibangun melalui reputasi organisasi atau publikasi capaian, tetapi juga melalui rangkaian komunikasi kecil sepanjang proses yang dilalui pengguna. Setiap label status, notifikasi, FAQ, penjelasan batas informasi, dan cara petugas merespons menjadi tanda integritas dan kemampuan organisasi. Dengan demikian, tampilan digital dan proses kerja juga menjadi bagian dari pesan organisasi.

Secara manajerial, pengelolaan SPD-X memerlukan koordinasi antara pengelola pengaduan, tim teknologi informasi, humas, petugas layanan, pengelola data, dan pimpinan. Fungsi komunikasi perlu dilibatkan sejak tahap menemukan masalah, menyusun proses, menerapkan pesan, hingga melakukan evaluasi. Jika komunikasi baru dilibatkan pada tahap sosialisasi, organisasi kehilangan kesempatan untuk memperbaiki istilah status, alur umpan balik, dan bentuk bukti yang mendukung kepercayaan.

Pelaksanaan rekomendasi perlu mengikuti prinsip kehati-hatian dan kesesuaian kebutuhan. Peningkatan transparansi tidak boleh diartikan sebagai pembukaan identitas, isi laporan, strategi pemeriksaan, atau informasi pihak yang belum terbukti melakukan

pelanggaran. Informasi publik sebaiknya berfokus pada definisi kategori, tahapan umum, standar komunikasi, hasil umum, dan penjelasan keterbatasan data. Survei kepercayaan juga harus bersifat anonim, sukarela, ringkas, dan terpisah dari penilaian isi pengaduan. Hasil survei tidak boleh digunakan untuk mengenali pelapor atau memengaruhi penanganan laporan. Pendekatan ini penting agar kualitas komunikasi meningkat tanpa menimbulkan risiko baru bagi pelapor atau mengurangi hak pihak lain dalam proses pengawasan.

Proposisi Konseptual dan Agenda Pengujian

Hasil penelitian menghasilkan empat proposisi konseptual yang dapat diuji dalam penelitian berikutnya. Pertama, kejelasan pesan perlindungan diperkirakan berhubungan positif dengan rasa aman pelapor, terutama jika dilengkapi bukti prosedur yang dapat diperiksa. Kedua, kejelasan status dan pembaruan berdasarkan tahapan diperkirakan dapat mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan penilaian terhadap responsivitas. Ketiga, transparansi data umum yang dilengkapi definisi dan batas penafsiran diperkirakan lebih mampu meningkatkan penilaian terhadap integritas dibandingkan publikasi angka tanpa penjelasan. Keempat, kesamaan pesan pada setiap kanal diperkirakan meningkatkan kepastian pengalaman dan kredibilitas lembaga. Proposisi tersebut belum menyatakan hubungan sebab-akibat sebelum diuji, tetapi memberikan arah bagi penelitian empiris.

Pengujian dapat menggunakan metode campuran secara bertahap. Tahap pertama berupa pemeriksaan isi portal, petunjuk, FAQ, notifikasi, publikasi capaian, dan bahan sosialisasi yang tersedia untuk publik. Tahap kedua berupa uji pemahaman dan *usability testing* menggunakan skenario simulasi agar peserta tidak perlu membuka pengalaman pengaduannya sendiri. Tahap ketiga berupa survei anonim untuk mengukur keamanan, kejelasan, responsivitas, integritas, keadilan, kepastian proses, dan niat menggunakan kanal resmi. Jika wawancara dengan pelapor atau petugas diperlukan, penelitian harus memperoleh persetujuan etis dan kelembagaan, menerapkan persetujuan sadar (*informed consent*), membatasi pengumpulan data, serta memisahkan data penelitian dari sistem pengaduan. Desain tersebut memungkinkan pengujian kerangka tanpa mengorbankan kerahasiaan.

Kerangka ini juga memberikan kontribusi bagi kajian komunikasi strategis. Dalam layanan pengaduan, pesan organisasi tidak hanya terdapat dalam siaran pers atau kampanye, tetapi juga berada dalam susunan layanan itu sendiri. Pemilihan istilah, urutan formulir, pesan kesalahan, konfirmasi penerimaan, perubahan status, dan penjelasan pembatasan informasi merupakan tindakan komunikasi yang membentuk pemahaman pengguna. Dengan demikian, kualitas hubungan antara lembaga dan pelapor terbentuk melalui komunikasi kecil yang

dilakukan secara berulang. Pandangan ini menghubungkan desain kanal digital dengan tujuan organisasi serta memperluas evaluasi dari sekadar jangkauan pesan menuju pemahaman, pengalaman, perilaku, dan kontribusi terhadap legitimasi.

Dalam penerapannya, kerangka tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memeriksa komunikasi secara berkala. Pengelola dapat membandingkan pesan pada setiap kanal, menemukan istilah yang belum jelas, menilai kecukupan umpan balik, dan menentukan indikator yang belum memiliki data awal. Hasil pemeriksaan kemudian menjadi dasar perbaikan bertahap yang terdokumentasi, terukur, serta tetap menghormati kewenangan dan kerahasiaan pengawasan.

Tabel 6. Prioritas Rekomendasi Pelaksanaan.

Prioritas	Tindakan	Indikator awal
0–3 bulan	Pemeriksaan pesan pada seluruh kanal, penyusunan daftar istilah status, perbaikan FAQ, <i>message house</i> , dan standar jawaban	Konsistensi pesan dan berkurangnya pertanyaan berulang
3–6 bulan	Notifikasi berdasarkan tahapan, peta perjalanan pelapor, pusat bantuan, dan pengujian awal pesan kepada calon pelapor	Pemahaman status dan kepuasan terhadap informasi
6–12 bulan	Survei kepercayaan anonim, <i>dashboard outcome</i> , publikasi statistik yang memiliki definisi, dan evaluasi segmentasi	<i>Trust score</i> , kelengkapan laporan, dan penurunan kesalahan penggunaan kanal
Berkelanjutan	Pemeriksaan privasi, aksesibilitas, keamanan, dan bias; pelatihan petugas; serta evaluasi manajemen	Kepatuhan, konsistensi, dan perbaikan berkelanjutan

Sumber: diolah oleh penulis (2026).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

SPD-X telah memiliki dasar komunikasi digital yang penting, yaitu kebijakan, akses melalui beberapa kanal, petunjuk pengaduan, batas kewenangan, komitmen menjaga kerahasiaan, dan publikasi capaian secara umum. Dasar tersebut menunjukkan legitimasi, kemampuan, dan perlindungan. Namun, berdasarkan dokumen publik yang dianalisis, informasi yang tersedia lebih banyak menjelaskan akses dan petunjuk awal dibandingkan proses yang dilalui pelapor setelah laporan dikirim. Perbaikan terutama diperlukan pada penjelasan arti status, perkiraan waktu, notifikasi setiap tahapan, batas pemberian informasi, kesamaan pesan pada setiap kanal, serta evaluasi terhadap perubahan pemahaman dan kepercayaan pelapor.

Strategi “Aman–Jelas–Terlacak–Ditindaklanjuti” dapat digunakan sebagai susunan pesan yang terpadu. Penerapannya memerlukan pengelompokan audiens, *proof point* yang dapat diperiksa, keseimbangan *framing* pengendalian dan perlindungan, *feedback loop*, serta pengukuran *output–outtake–outcome–impact*. Strategi ini tidak menjanjikan hasil pemeriksaan tertentu, tetapi bertujuan meningkatkan kepastian proses dan kualitas hubungan komunikasi antara lembaga dan pelapor.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan kajian integratif dan tidak menelusuri seluruh basis data berlangganan, sehingga penelitian ini tidak menyatakan telah mencakup semua publikasi yang relevan. Penerapan pada SPD-X hanya menggunakan informasi publik dan tidak mengukur pengalaman nyata pelapor, kualitas teknis aplikasi, atau keberhasilan pemeriksaan. Penelitian berikutnya dapat menggunakan protokol *systematic review* yang didaftarkan, survei anonim, *usability testing*, dan wawancara berizin untuk menguji pengaruh keamanan, kejelasan, responsivitas, dan keadilan terhadap kepercayaan. Rekomendasi utama bagi pengelola adalah menyusun data awal tingkat kepercayaan, menguji pesan pada kelompok pelapor yang berbeda, dan menggunakan hasil evaluasi untuk mengembangkan SPD-X secara berkala.

DAFTAR REFERENSI

- Alessandro, M., Cardinale Lagomarsino, B., Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparency and trust in government: Evidence from a survey experiment. *World Development*, 138, Article 105223. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223>
- AlYahya, S., & Alsaif, A. (2026). Empower: A unified platform for reporting quality assurance issues in digital government. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/21582440261423762>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164–175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- AMEC. (2020). *Barcelona Principles 3.0*. International Association for the Measurement and Evaluation of Communication. <https://amecorg.com/2020/07/barcelona-principles-3-0/>
- Antari, N. P. B. W. (2020). Penguatan whistleblowing system di Indonesia: Studi kasus whistleblowing system di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 158–167.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (6th ed.). SAGE Publications.
- Edmondson, A. C., & Bransby, D. P. (2023). Psychological safety comes of age: Observed themes in an established literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 55–78. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-055217>
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51–58. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- Fifaliana, R. M. (2026). A systematic literature review of empirical research on the impact of e-government use on citizens' trust in government. *Chinese Public Administration Review*, 17(3), 201–219. <https://doi.org/10.1177/15396754251413048>

- Filiz, M. (2025). The mediating role of psychological safety in the effect of organisational cynicism on whistleblowing. *Journal of Health Organization and Management*, 39(8), 1969–1981. <https://doi.org/10.1108/JHOM-10-2024-0427>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Hardini, I. R., Nandika, R. S., Hamdi, H., & Eka Putri, S. A. (2024). Open government through public complaint management: Success stories from the Jakarta Provincial Government. *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 16(1), 130–167. <https://doi.org/10.29379/jedem.v16i1.882>
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: A case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(6), 598–616. <https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2021-0046>
- Heath, R. L., & Johansen, W. (Eds.). (2020). *The international encyclopedia of strategic communication*. Wiley-Blackwell.
- Hossain, N., Joshi, A., & Pande, S. (2024). The politics of complaint: A review of the literature on grievance redress mechanisms in the Global South. *Policy Studies*, 45(2), 139–158. <https://doi.org/10.1080/01442872.2023.2193387>
- Morrison, E. W. (2023). Employee voice and silence: Taking stock a decade later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 79–107. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-054654>
- Nurlinah, Ansar, M. C., & Chowdhury, K. (2025). Impact of government digital transformation on citizen trust and participation: Evidence from Gowa Regency, Indonesia. *Frontiers in Human Dynamics*, 7, Article 1700582. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2025.1700582>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Tsai, J.-Y. (2022). Examining response engagement in online interactions between US government agencies and citizens. *Journal of Communication Management*, 26(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/JCOM-07-2021-0078>
- Villodre, J. (2025). A three-model approach to understand social media-mediated transparency in public administrations. *International Review of Administrative Sciences*, 91(1), 111–129. <https://doi.org/10.1177/00208523241261896>
- Wang, H. H., Cheng, E. W., Chen, X., & Liang, H. (2025). How institutionalized feedback works: Online citizen complaints and local government responsiveness in China. *Governance*, 38(2), Article e12907. <https://doi.org/10.1111/gove.12907>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2018). Citizen and open government: An empirical analysis of antecedents of open government data. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 308–320. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263659>
- Zerfass, A., Verčič, D., Nothhaft, H., & Werder, K. P. (2018). Strategic communication: Defining the field and its contribution to research and practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 487–505. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1493485>