

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Ditjen Perbendaharaan dalam menyosialisasikan Sistem Pembayaran PNBP *Online* (Simponi) yang merupakan subsistem dari Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) pada periode 1 Juni 2015 sampai dengan 30 Juni 2016. Studi ini menarik peneliti karena implementasi penuh yang seharusnya dilaksanakan pertanggal 1 Juli 2016, tidak sepenuhnya berjalan. Evaluasi dilakukan dengan melihat rencana strategi komunikasi yang disusun dan mendeskripsikan implementasinya menggunakan teori Smertzel, memetakan hambatan-hambatan selama strategi komunikasi dilaksanakan menggunakan teori Ron Ludlow-Fergus Panton.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Tipe penelitian adalah penelitian evaluatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ditjen Perbendaharaan tidak menyusun strategi komunikasi secara tertulis. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu penyebab mundurnya implementasi penuh Simponi dari yang direncanakan sebelumnya. Dalam proses sosialisasi Simponi, Ditjen Perbendaharaan telah memenuhi empat strategi yang dikemukakan oleh Smertzel yakni strategi pemilihan isi pesan, strategi pemilihan media komunikasi, strategi pemilihan waktu penyampaian pesan dan strategi pemilihan lingkungan. Seluruh strategi yang dijalankan tersebut berdampak signifikan dengan pemahaman satuan kerja dan mendorong migrasi perilaku satuan kerja untuk menggunakan Simponi.

Adapun hambatan dalam proses sosialisasi Simponi dominan terkait *perceptual distortions*. Hal ini terjadi karena penggunaan IT dalam layanan publik masih sangat langka sehingga menimbulkan berbagai keraguan terkait kehandalan dan operasionalisasi Simponi. Implementasi Simponi, lebih luasnya MPN G2, mendorong terjadinya perubahan organisasi yakni dengan hadirnya unit baru yang memiliki tugas spesifik, berkurangnya sebagian tugas seksi bank pada KPPN, dan penyesuaian layanan yang dilakukan oleh satuan kerja dan perbankan.

Kata Kunci: Ditjen Perbendaharaan, Strategi Komunikasi, Simponi, MPN G2