

# Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Padangsidempuan

Sry Agustina<sup>[1]\*</sup>, Subhani,<sup>[2]</sup> Dwi Fitri<sup>[3]</sup> & Teuku Muzaffarsyah<sup>[4]</sup>

<sup>[1]</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

<sup>[2]</sup> <sup>[3]</sup> <sup>[4]</sup> Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

Email: 190240058@mhs.unimal.ac.id, subhani@unimal.ac.id, dwi.fitri@unimal.ac.id,

t.muzaffarsyah@unimal.ac.id

Citation: A. Sry, subhani, F. Dwi, M. Teuku, "Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Padangsidempuan," *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora*, 2, no. 1 (2024): 434-446.

Received: 11 November 2023  
Revised: 22 November 2023  
Accepted: 07 Desember 2023  
Published: 09 Desember 2023

\*Corresponding Author:  
190240058@mhs.unimal.ac.id

**Abstrak:** Kajian ini bertujuan untuk memahami Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Padangsidempuan. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami bagaimana strategi komunikasi pemerintah Kota Padangsidempuan. Eksplorasi semacam ini menggunakan pemeriksaan subyektif dengan strategi pengumpulan informasi, yaitu persepsi khusus, pertemuan dan studi tertulis dengan enam orang saksi. Informasi tersebut diselidiki secara intuitif tanpa henti hingga selesai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Daerah Kota Padangsidempuan melalui Website LAPOR tersebut bertujuan supaya masyarakat dapat dengan mudah mengases informasi dan melaporkan pengaduan terkait dukungan proses pembangunan dan pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Kemudian, program LAPOR diharapkan dapat menjadi jembatan bagi masyarakat untuk dapat memberikan masukan dan membuat pengaduan terhadap pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah. Namun, program LAPOR di Kota Padangsidempuan tidak sepenuhnya berhasil karena masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses informasi dan melaporkan berbagai macam permasalahan karena bebrapa kendala teknis jaringan website LAPOR.

**Kata kunci:** Strategi Komunikasi; Sosialisasi; Program LAPOR; Padangsidempuan.

**Abstract:** This study seeks to comprehend the Government's Communication Strategy in promoting the People's Online Aspiration and Complaints Service Website Program (LAPOR) in Padangsidempuan City. Researchers aim to gain insights into the communication strategy employed by the Padangsidempuan City government, utilizing a subjective examination approach with information gathering through individual perceptions, meetings, and written studies involving six witnesses. The information is intuitively investigated until a comprehensive understanding is achieved. Research findings reveal that

the communication strategy of the Padangsidempuan City Regional Government, through the LAPOR website, intends to facilitate public access to information and the reporting of complaints related to the development process and community services provided by the government. The LAPOR program is envisioned as a platform for the community to offer input and register complaints about government-provided public services. However, the success of the LAPOR program in Padangsidempuan City was hindered, as many individuals faced difficulties accessing information and reporting problems due to various technical issues with the LAPOR website network.

**Keywords:** Communication Strategy; LAPOR Program; Padangsidempuan.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam konteks perkembangan teknologi internet dan komunikasi saat ini, telah mencakup semua bidang, termasuk saluran informasi dan komunikasi, yang semakin membuktikan nilainya dalam semua aspek.<sup>1</sup> Salah satunya menyangkut bidang layanan pengaduan masyarakat berbasis web.<sup>2</sup> Hal ini sangat penting untuk menyampaikan informasi dan meningkatkan layanan melalui aplikasi berbasis android.

Otoritas publik terus fokus untuk melibatkan daerah setempat dalam siklus perbaikan. Salah satunya adalah pembangunan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui perangkat lunak Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).<sup>3</sup> Pemerintah sudah menghasilkan SP4N, dan LAPOR ialah Perintah menyampaikan kerinduan dan keberatan masyarakat Indonesia melalui beberapa saluran pengaduan, yaitu situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 dan program portabel (Android dan iOS).

Program SP4N-LAPOR! dikelola oleh Kementerian PANRB sebagai Pengelola Bantuan Terbuka, Kantor Staf Presiden (KPS) sebagai pengelola program Keperluan Masyarakat dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Penolong Masyarakat Bos.<sup>4</sup> LAPORAN! telah ditetapkan sebagai SP4N berdasarkan Juklak Nomor 76 Tahun 2013 dan Pedoman Keuskupan Negara tentang Permasalahan Ganda Penyelewengan Negara dan Perubahan Peraturan Nomor 3 Tahun 2021.<sup>5</sup>

SP4N-LAPOR didesain untuk memahami “strategi tidak ada pintu masuk yang tidak masuk akal” yang menegaskan individu yang tepat sehingga keluhan apa pun yang dimulai dan dalam bentuk apa pun akan ditunjukkan kepada koperasi spesialis publik yang memiliki kekuatan untuk menanganinya. Saat ini yang penting adalah para koordinator dapat menangani protes dari masyarakat dengan cepat, tanpa cela dan adil, terencana dan menyeluruh. Koordinator memberikan izin kepada penghuni untuk ikut menyampaikan

<sup>1</sup> M. Fitriah, “Komunikasi Pemerintah Gampong Dalam Pengelolaan Dana Gampong (Studi Di Desa Alue Leuhob Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara),” *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora* 1, no. 4 (2023): 372–78, <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.5281/zenodo.8422502>.

<sup>2</sup> Putri Auliyaa, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government,” *Kinerja* 18, no. 4 (2021): 502–12.

<sup>3</sup> Priskadini Insani April, “Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City,” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2, no. 1 (2017): 25–31.

<sup>4</sup> N. Anindita, *Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung* (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 2016).

<sup>5</sup> Emilsyah Nur, “Penerapan E-Government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu,” *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 8, no. 3 (2014): 265–79.

keberatan dan mengerjakan kualitas serta memudahkan warga untuk mengajukan pertanyaan secara online ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).

Pengajuan keberatan dan keberatan sangat diharapkan agar Pemerintah Provinsi dapat bekerja pada hakikat pemerintahan dengan lebih baik. Untuk keadaan ini merupakan pengembangan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, telah dikeluarkan Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pengaduan bantuan masyarakat yang mengacu pada kerangka SP4N, yang berarti bergabungnya dewan protes bantuan publik secara bertahap di setiap pemasok dalam struktur. kerangka data bantuan publik, khususnya melalui LAPOR.<sup>6</sup>

Pemerintah Kota Padangsidimpuan melaksanakan dan menyampaikan donasi terhadap gagasan dan Kepaduan pelaksanaan acara SP4N-LAPOR merupakan salah satu andalan utama penyelenggaraan Open Government Indonesia (OGI) sekaligus sebagai bentuk kewajiban pelaksanaan Peraturan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Penerimaan Data. Administrasi Persuratan dan Data Kota Padangsidimpuan serta dibantu oleh beberapa organisasi pendukung seperti Ombudsman dan Komite Pemantau Legislatif acara LAPOR.

Namun banyak masyarakat yang kurang mempunyai pengetahuan mengenai SP4N-LAPOR karena sistem persuratan dalam penyusunan, pelaksanaan dan penilaian tidak berfungsi dengan baik dan surat menyurat dengan daerah kurang efektif, sehingga banyak masyarakat yang tidak mempunyai pengetahuan tentang program SP4N-LAPOR di kota Padangsidimpuan.

Dalam pelaksanaan acara ada tiga pelaksana yaitu unsur aplikasi, program yang akan dilaksanakan serta kelompok target menjadi kelompok sasaran. (Maryuni, 2015). "Pengimplementasian program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan rakyat dilaksanakan dengan melalui tahapan Penelitian , Perencanaan, pelaksanaan, penilaian dan Pelaporan".<sup>7</sup>

Dengan berbagai konflik yang sudah diuraikan di atas jadi rujukan serta fokus peneliti. Menariknya topik ini dibahas supaya masyarakat Kota Padangsidimpuan dapat lebih tahu manfaat SP4N LAPOR, sebagai akibatnya masyarakat lebih simpel menghubungi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan secara langsung.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.<sup>8</sup> Secara kualitatif merupakan pendekatan yang sesuai dengan kenyataan di lapangan dan apa yang dialami oleh responden.<sup>9</sup> Peneliti akan melaporkan dengan detail perspektif responden dan melakukan penelitian pada konteks yang alami.

---

<sup>6</sup> Syifa Shobrina, "Efektivitas E-Government Dalam Program LAPOR! Pada Masa Pandemi Covei-19 Di Kota Bekasi," *JANE (Jurnal Administrasi Negara)* 4, no. 2 (2023): 559–67.

<sup>7</sup> Hafield Cangara, *Pelrelncaanaan Dan Stratelgi Komulnikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Pelrsada, 2013).

<sup>8</sup> Sartono Kartodirjo, *Metode Penyusunan Bahan Dokumen Dalam Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: LIPI, 1973).

<sup>9</sup> R. Lindlof, *Qualitative Communication Research Methods* (New York: Sage Publication Inc, 2002).

Penelitian ini didasarkan kepada data primer dan sekunder. Data primer berisi data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berdasarkan dari hasil wawancara oleh peneliti kepada responden dan informan yang telah ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian.<sup>10</sup>

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data melalui teknik observasi dan teknik wawancara mendalam yang penentuan keduanya sangat bergantung pada jenis pendekatan yang ditentukan oleh peneliti.<sup>11</sup> Alat yang dimaksudkan disini adalah instrument penelitian yang dipergunakan, misalnya pedoman wawancara, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, penentuan instrument ini dengan mempertimbangkan antara lain jumlah informan, lokasi, wawancara dan obsevasi pelaksana penelitian.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Strategi Komunikasi Pemerintahan Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Bagian ini memaparkan pembahasan serta hasil kajian observasi dan wawancara perihal strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program website LAPOR! pada kota Padangsidimpuan. Hasil wawancara serta observasi dianalisis sesuai menggunakan penekanan temuan penelitian yang ditetapkan.

Sinkron menggunakan penelitian membahas tentang komunikasi pemerintahan khususnya pemda yang lebih spesifik lagi yaitu pada kota Padangsidimpuan. Dimana Diskominfo Kota Pangsdimpuan yang mensosialisasikan acara website LAPOR!. Ini dia akan peneliti jelaskan secara rinci perihal penekanan kajian tadi. Tahapan ini bertujuan untuk menemukan fakta dan berita-berita baru yang bisa digunakan menjadi bahan buat mengembangkan manajemen komunikasi yang di terapkan lembaga dan organisasi buat mencapai tujuannya.

Sesuai dengan penelitian, peneliti membahas mengenai komunikasi pemerintahan Dalam hal ini metodologi korespondensi yang dilakukan oleh Diskominfo, perkembangan data ini sering digunakan untuk menyusun interaksi korespondensi untuk mencapai tujuan bersama. Tahapan ini bertujuan untuk menemukan fakta dan isu-isu baru yang dapat digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang di terapkan lembaga dan organisasi untuk mencapai tujuannya.

##### a. Observasi

Mengingat data yang diperoleh selama siklus penelitian melalui persepsi dan pertemuan dengan sumber, peneliti melampaui apa yang dianggap mungkin oleh banyak orang ke dalam bagian yang paling mendalam dari strategi komunikasi pemerintah melalui Diskominfo Padangsidimpuan dan turut serta dalam kegiatan yang dilakukan melalui informasi yang disampaikan oleh para informan. Selama penelitian berlangsung komunikasi yang terjalin antar masyarakat dan pihak pemerintah berjalan dengan baik, dimana koneksi yang baik tentunya akan mempengaruhi suatu organisasi administrasi, sehingga terjadi pemahaman bersama antara satu dengan yang lain.

---

<sup>10</sup> M. N Adlini, "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka," *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974-980, <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018).



Menurut bapak Nur Cahyo Budi Susetyo bahwa:<sup>12</sup>

“Menurut saya website ini sangat bagus dan mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan ataupun keluhan di daerah masing-masing. Dan sebenarnya website LAPOR! sudah ada dan dibuat oleh mentrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan admin secara nasional. Lalu pada daerah-daerah dimana admin biasanya melekat di Humas atau Dinas Komunikasi dan Informatika”

Dari hasil wawancara peneliti dengan bapak Nur Cahyo Budi Susetyo dapat diketahui bahwa sebenarnya website LAPOR! sudah ada dan dibuat oleh mentrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan admin secara nasional. Lalu pada daerah-daerah dimana admin biasanya melekat di Humas atau Dinas Komunikasi dan Informatika.

Hal serupa dikatakan oleh Ibu Hetty Hariaty selaku Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi dan Informatika menyebutkan bahwa:<sup>13</sup>

“Menurut saya ini adalah website yang bagus untuk masyarakat dan mempermudah pengaduan tinggal menggunakan website ini dari jarak jauh dan bakal sampai kepusat pemerintah. website LAPOR! ini sudah ada dan sudah berjalan dalam waktu kurang lebih 2 tahun. Dan Dinas Komunikasi dan informatika sudah beberapakali mensosialisasikan kepada masyarakat”

Dari hasil wawancara bersama informan Ibu Hetty Hariaty selaku Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi dapat kita ketahui bahwa website ini telah terlaksana sekitar dua tahun dan sudah mensosialisasikan kemasyarakat Kota Padangsidimpuan. Selanjutnya, menurut Ibu Megawati Ritonga bahwa:<sup>14</sup>

“Kami Kabid dan Kasi ini menerima arahan terlebih dahulu dari Pak Kadis untuk mengamati dan menjalankan setiap program termasuk program LAPOR!. Program ini didirikan untuk mengatasi keluhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan sosial. Cukup bagus bisa merasakan bahwa program ini telah berkembang dari waktu ke waktu dan banyak keluhan atau Laporan dari warga yang berbeda”.

Hasil wawancara di atas menyimpulkan bahwa Ibu Megawati Ritonga selaku Kabid Perencanaan dan Keuangan beliau mengatakan bahwa program website ini didirikan untuk mengatasi keluhan masyarakat setempat di Kota Padangsidimpuan yang sedang berjalan.

Salah satu masyarakat yang juga informan menyampaikan bahwa selama ini pengelolaan program SPAN LAPOR! ini cukup baik dan responnya juga baik, walaupun belum bisa dikatakan sempurna. Kemudian, Ramat Darmawan selaku masyarakat mengatakan bahwa:<sup>15</sup>

“Program ini baik untuk masyarakat dan bisa dijadikan sebagai media untuk dapat menyampaikan setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Tetapi masih ada juga masyarakat yang belum tahu mengenai program ini, artinya komunikasi dari pemerintah belum sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat”

---

<sup>12</sup> Nur Cahyo Budi Susetyo, Kepala Dinas Kominfo Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>13</sup> Hetty Hariaty, Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 08 Juni 2023.

<sup>14</sup> Megawati Ritonga, Kabid Perencanaan dan Keuangan Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 09 Juni 2023.

<sup>15</sup> Ramat Darmawan, Masyarakat Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 11 Juni 2023.

Hasil wawancara di atas menyimpulkan bahwa informan menilai program ini cukup baik, tetapi informan menyayangkan program baik ini tidak diketahui oleh keseluruhan masyarakat di Padangsidempuan, artinya masih ada PR yang harus di evaluasi oleh pemerintah agar porgram SPAN LAPOR! ini mendapat penjelasan kepada masyarakat.

#### b. Perencanaan

Perencanaan sama dengan perancangan, jadi proses mempersiapkan langkah-langkah kedepan untuk menetapkan tujuan tersebut, strategi dan perencanaan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Program LAPOR! merupakan program implementasi kebijakan yang menjamin hak warga negara untuk menyampaikan pengaduan kepada pelnyeldia layanan, khususnya masyarakat, dari manapun. Menurut Hafid Cangara, hal pertama yang dapat dilakukan adalah melakukan penelitian pendahuluan kemudian merencanakannya dengan tujuan yang jelas, sehingga penyelelenggara dapat menangani pengaduan masyarakat dengan cepat, tepat dan mudah, sehingga terkoordinasi dengan baik dan yang terpenting dari observasi ke perencanaan adalah menetapkan tindakan komunikasi setelah observasi sebelumnya, guna mencapai strategi komunikasi pemerintah yang baik untuk mensosialisasikan LAPOR!.

Proses perencanaan selanjutnya yang dapat dilakukan adalah mencari tau segala bentuk informasi yang mendukung agar tercapainya rumusan dari program yang telah dibuat baik secara formal maupun nonformal, tidak lain untuk mengetahui sejauhmana Laporan yang bisa ditangani atau tidak.

Nur Cahyo Budi Susetyo selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beliau menyebutkan bahwa:<sup>16</sup>

“Perencanaan yang telah kami siapkan berupa sosialisasi, melakukan demo penggunaan aplikasi ini dan berkoordinasi ke desa-desa melalui kecamatan serta menyiapkan berbagai iformasi terbaru melalui media massa, media online. Melalui program SP4N LAPOR! ini, kami telah di percayakan oleh Walikota untuk melaksanakan program LAPOR! ini di Kota Padangsidempuan dengan maksimal”.

Hal serupa juga di sampaikan oleh Ibu Megawati Ritonga selaku Kasubbag Perencanaan dan Keuangan dalam wawancaranya dengan menyampaikan bahwa:<sup>17</sup>

“Perencanan itu ya awalnya membentuk tim khusus, menyiapkan agenda sosialisasi ke masyarakat, membangun hubungan ke desa-desa dan lain nya. Seiring berjalannya waktul program ini berkembang seperti yang terlihat dari banyaknya keluhan atau Laporan dari belrbagai komunitas yang menggabungkan beberapa media online yang ada”.

Hal serupa yang di sampaikan oleh bapak Arif Buldiman Lubis selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa:<sup>18</sup>

“Tahapan perencanaan itu ada yang secara formal maupun material, misalnya tim yang dibentuk khusus untuk membuat perencanaan ke depan itu ada yang menerima Laporan yang disampaikanmasyarakat nantinya, misalnya yang terima adalah Laporan yang jelas karna sebgaaian besar Laporan tidak sesuai seperti surat kaleng”.

<sup>16</sup> Nur Cahyo Budi Susetyo, Kepala Dinas Kominfo Kota Padangsidempuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>17</sup> Megawati Ritonga, Kabid Perencanaan dan Keuangan Kota Padangsidempuan, *Wawancara*, 09 Juni 2023.

<sup>18</sup> Arif Buldiman Lubis, Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kota Padangsidempuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

Atas perolehan wawancara di atas, peneliti menggambarkan perencanaan yang dilaksanakan Diskominfo Kota Padangsidimpuan ini untuk meminimalisir Laporan yang di terima. pelaksanaan program SP4N LAPOR! yang memang merupakan bentuk komitmen dari seluruh jajaran Pemerintah Kota Padangsidimpuan untuk memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat guna mengawasi pelaksanaan program pembangunan serta pelayanan. Perencanaan itu membentuk tim khusus, menyiapkan agenda sosialisasi ke masyarakat, membangun hubungan ke desa-desa, ini sudah berkembang dan banyaknya pengaduan dari masyarakat kota Padangsidimpua melalui media sosial.

### c. Pelaksanaan

Inti dari tahap pelaksanaan hanya satu, yaitu untuk menyebarkan informasi kepada seluruh target yang telah ditentukan dalam rumusan. Pada program LAPOR! sasaran yang dituju tentu kepada masyarakat agar memudahkan dalam pengaduan pelayanan adapun langkah yang diambil dalam tahap pelaksanaan pelopran sesuai dengan dinas yang terkait.

Namun dalam melakukan sosialisasi ke masyarakat ada beberapa setrategi yang dilaksanakan Diskominfo Kota Padangsidimpuan. sebagai lembaga yang melaksanakan SP4N LAPOR! dan sebagai pusat yang mengelola saluran pengaduan, melakukan pemantauan melalui strategi komunikasi pemerintah, menyediakan berbagai media terkait informasi pengaduan yang diterima masyarakat. Hal itu disampaikan sendiri oleh juru bicara Dinas Komunikasi dan Informatika.

Nur Cahyo Budi Susetyo selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan menambahkan bahwa:<sup>19</sup>

“Strategi yang digunakan adalah dengan membuka media yang juga melibatkan media online tersebut bekerjasama dengan Padangsidimpuan Recovery. Selalu disampaikan di media-media termasuk media online dan media cetak, Strategi yang dipakai dengan cara membuka media secara luas seperti WA, Diskominfo IG. Diskominfo 112 padangsidimpuan, Facebook diskominfo lewat story sehingga sekarang program LAPOR! ini sudah lumayan berkembang besar dan hampir semua orang sudah tahu walaupun tidak secara umum”.

Hasil wawancara peneliti kepada bapak Nur Cahyo Budi Susetyo selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mengatakan bahwa sudah selalu di sampaikan melalui media online dan media cetak .Dan sekarang program LAPOR! sudah berkembang besar dan hampir semua sudah tau walaupun tidak secara umum.

**Gambar 1** Banner LAPOR!



<sup>19</sup> Nur Cahyo Budi Susetyo, Kepala Dinas Kominfo Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

Menurut Hetty Hariaty selaku Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi bahwa:<sup>20</sup>

“Adapun strategi komunikasi yang kami lakukan yaitu melalui pemanfaatan media karna media saat ini terbilang mudah untuk di akses oleh siapapun. untuk pesan yang kita sampaikan kepada masyarakat itu bermacam-macam, ada dalam bentuk pamflet dan ada juga dalam bentuk postingan ataupun story di masing-masing akun media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika”.

Hal serupa yang di sampaikan oleh Ibu Megawati Ritonga selaku Kasubbag Perencanaan dan Keuangan yang mengatakan bahwa:<sup>21</sup>

“Kami bekerja sama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat membantu menyosialisasikan program kanal pengaduan tersebut kepada masyarakat baik secara online dan offline. Secara online dengan membuat video untuk mengajak masyarakat dalam menyampaikan hak aspirasi dan aduan terkait pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan secara offline bagaimana kita terjun langsung baik itu tiap-tiap kampus ataupun menyebar pamflet di taman atau tempat umum sebagai mitra lokal di program ini”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui adapun strategi yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Padangsidimpuan yaitu salah satunya yaitu melalui pengamatan sebagai langkah awal, dipelajari secara seksama dan mendapat arahan dari kepala dinas hingga proses sosialisasi memanfaatkan media. Tentu dengan strategi yang di maksud harus secara umum akan terjamin pesan yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik dan muncul pada sasaran, hal ini agar penyebaran data dapat muncul pada lokal yang sedang berlangsung di Kota Padangsidimpuan. Pengukuran efektivitas proses komunikasi dapat diukur dengan tercapainya tujuan pengiriman pesan. Ini adalah fase pertama yang harus diperhatikan dalam fase penelitian penerapan strategi yang baik, karena hasilnya akan memberi tahu apakah pesannya tersampaikan atau tidak.

#### d. Evaluasi

Tahapan evaluasi merupakan hasil akhir dari strategi yang diterapkan mulai dari tahap penelitian, perencanaan dan pelaksanaan, apakah tujuan dari strategi tercapai, apakah pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh target sasaran, apakah media yang digunakan sudah terealisasi dengan baik serta apa tindakan target sasaran setelah menerima dan mengerti informasi yang disampaikan. Dari tahapan evaluasi ini akan menjadi alat ukur ketercapaian apakah baik ataupun belum.

Ibu Hetty Hariaty Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi menyampaikan kepada peneliti bahwa:<sup>22</sup>

“Bagian dari evaluasi agar dapat memperbaiki dimana hal-hal yang masih kami anggap kurang dalam pelayanan dan pemanfaatan program ini. Bantuan LSM dan kelompok pemuda dalam sosialisasi program LAPOR! dilaksanakan dan dilakukan dengan baik dengan menjelaskan manfaat dan tujuan dari saluran pengaduan ini. Komunikasi yang kami jalin adalah komunikasi tatap muka dengan masyarakat”.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Hetty Hariaty selaku Kabid Prasarana dan Sarana

---

<sup>20</sup> Hetty Hariaty, Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 08 Juni 2023.

<sup>21</sup> Megawati Ritonga, Kabid Perencanaan dan Keuangan Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 09 Juni 2023.

<sup>22</sup> Hetty Hariaty, Kabid Prasarana dan Sarana Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 08 Juni 2023.



Komunikasi mengatakan bahwa menyosialisasikan program LAPOR! dilakukan dengan menyampaikan penjelasan terkait manfaat serta tujuan asal kanal pengaduan ini dan itu telah dilakukan dengan baik. Adapun komunikasi yang kita bangun yaitu dengan komunikasi pribadi pada masyarakat.

Tahap evaluasi tentu diperlukan bukti sejauh mana program LAPOR! berjalan serta bagaimana respon masyarakat atas program tersebut. Menurut Kepala Desa Hutaimbaru mengatakan bahwa:<sup>23</sup>

“Program ini telah bagus, penanganannya terbilang cepat. Sisanya tinggal di tingkatkan dan dipermudah untuk akses terutama kepada masyarakat yang masih gagap akan teknologi, kalau persoalan peningkatan masyarakat yang menggunakan website LAPOR! ini terbilang meningkat dari tahun ketahun”.

Hasil wawancara peneliti kepada bapak Rahmat Naenggolan selaku Kepala Desa Hutaimbaru mengatakan bahwa penanganannya terbilang cepat. Sisanya tinggal di tingkatkan dan dipermudah buat akses terutama pada masyarakat yang masih gagap akan teknologi. Lebih lanjut sebagai sasaran utama dari pelaksanaan program LAPOR! masyarakat juga menambahkan perolehan evaluasi dari awal program tersebut diterapkan hingga sekarang.

Menurut Abidin Panjaitan selaku masyarakat mengatakan bahwa:<sup>24</sup>

“Bagi warga, sejak sosialisasi pertama sebelum diserahkan ke Diskominfo, ada beberapa keluhan seperti jalan berlubang dan cepat ditangani. Suatu hari kami langsung melaporkan bahwa pengamatan pertama SKPD menyenangkan, kemudian diperlakukan secara terpisah. Diproses dua atau tiga hari langsung dan sampai tujuan sesuai tujuan”.

Hasil wawancara peneliti kepada bapak Abidin Panjaitan mengatakan bahwa pertama kali sosialisasi Humas sebelum tersampaikan Diskominfo saat ini telah ada beberapa aduan seperti jalanan yang berlubang dan memang cepat penanganannya, satu hari dari kita melapor langsung ada penanganan jadi harus di tingkatkan lagi.

Evaluasi program SP4N LAPOR! tidak hanya di tujukan dari beberapa iforman di atas, pihak Ombudman yang juga memiliki andil dalam program ini menunjukkan hasil evaluasi dari beberapa Laporan dengan menyampaikan berapa banyak Laporan yang sudah masuk dan berapa Laporan yang sudah di tangani. Menurut wawancara peneliti kepada Bapak Arif Budiman Lubis mengatakan bahwa:<sup>25</sup>

“Menerima Laporan masuk di media social dengan jumlah Laporan yang masuk per tahun 2022 sudah ada dan telah banyak sekali Laporan. Hasil wawancara peneliti Bapak Arif Budiman Lubis mengatakan bahwa sudah banyak menerima Laporan masuk di media sosial tahun 2022.

---

<sup>23</sup> Rahmat Darmawan Nainggolan, Desa Hutaimbaru Kota Padangsidempuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>24</sup> Abidin Panjaitan, Masyarakat Kota Padangsidempuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>25</sup> Arif Budiman Lubis, Ombudman Kota Padangsidempuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

**Tabel 1.2** Jumlah Laporan Masuk Tahun 2022

<b>Tahun /Bulan</b>	<b>Laporan Masuk</b>	<b>Laporan Direspon</b>	<b>Laporan Tidak Direspon</b>	<b>Keterangan</b>
Januari	940	940	-	-
Februari	547	574	-	-
Maret	111.222	6.917	4.759	Selebihnya Laporan salah
April	-	-	-	Tidak adaLaporan
Mei	133.677	8.310	4.301	Selebihnya Laporan salah
Juni	131.428	9.312	2.384	Selebihnya Laporan salah
Juli	11.516	8.956	2.560	-
Agustus	129.650	10.525	3.773	Selebihnya Laporan salah
September	-	-	-	Tidak ada Laporan
Oktober	-	-	-	Tidak ada Laporan
November	119.548	9.051	2.438	Selebihnya Laporan salah
Desember	111.806	7.458	2.288	Selebihnya Laporan salah

**Tabel 3.1** Jumlah Laporan Masuk Tahun 2023

<b>Tahun/Bulan</b>	<b>Laporan Masuk</b>	<b>Laporan Direspon</b>	<b>Laporan Tidak Direspon</b>	<b>Keterangan</b>
Januari	109.725	6.307	1.709	Selebihnya Laporan salah
Februari	96.939	5.793	1.509	Selebihnya Laporan salah
Maret	9.2551	5.404	87.147	-

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat ketanggapan penyelenggara LAPOR! dalam merespon setiap pengguna layanan kemudian menindaklanjuti semua bentuk pengaduan yang ada. Pada Januari 2022, Laporan yang masuk sebanyak 940 Laporan, hal ini sudah menunjukkan banyaknya Laporan yang masuk. Namun, dapat dilihat dari setiap bulan di tahun 2022 jumlah Laporan mengalami peningkatan bahkan mencapai ratusan ribu Laporan dalam sebulan seperti pada Laporan bulan Maret yang mencapai 133.677 Laporan yang masuk dengan Laporan yang di respon sebanyak 8.310 Laporan dan Laporan yang tidak direspon sebanyak 4.301 dan selebihnya adalah Laporan yang tidak termasuk kriteria peLaporan atau Laporan kaleng sehingga di abaikan setelah sebelumnya telah di cek oleh admin.

Adapun Laporan yang tidak direspon merupakan Laporan yang sudah masuk namun belum di tindaklanjuti lebih mendalam oleh pihak yang terkait dalam hal ini oleh Dinas Kominfo itu sendiri. Adapun Laporan yang masuk dengan jumlah yang dominan merupakan Laporan mengenai infrastruktur dan lingkungan hidup. Peningkatan jumlah Laporan yang terjadi juga di karenakan LAPOR! mulai disosialisasikan kepada masyarakat.

### 3.2 Faktor Pendukung

Sosialisasi program LAPOR! ini didukung oleh respon yang baik dari pemerintah karena SP4N LAPOR! dimiliki sepenuhnya oleh pemerintah sehingga dapat memudahkan peningkatan pelayanan yang dilaksanakan di Kota Padangsidimpuan. Selain itu, program LAPOR! dikelola oleh tiga kementerian. Dalam wawancara peneliti bersama bapak Nur Cahyo Budi Sulistyono selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mengatakan bahwa: <sup>26</sup>

“Kami melaksanakan sosialisasi ini dapat dukungan lebih dari pemerintah. Karena Negara berperan penting sebagai pelaksana dan pengawasan untuk memastikan Laporan pelayanan yang diterima dan di proses cepat. Dan adanya fasilitas untuk mendukung seperti alat dan perangkat computer serta jaringan yang lancar untuk memastikan kelancaran proses pelaporan”.

### 3.3 Faktor Penghambat

Menjalankan tugas pada komunikasi pemerintah khususnya di Kota Padangsidimpuan tidak luput dari berbagai hambatan. Hambatan komunikasi pemerintah itu sendiri adalah bahasa, kecurigaan, persepsi dan lainnya. Faktor penghambat lain dalam mensosialisasikan program LAPOR!, menurut Nur Cahyo Budi Sulistyono selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mengatakan bahwa: <sup>27</sup>

“Mengelini belberapa kendala atau penghambat dalam sosialisasi program ini, terkadang masyarakat enggan untuk menanggapi dengan baik”.

Rahmat Darmawan Nainggolan sebagai Kepala Desa Hutaimbaru yang juga masyarakat mengatakan bahwa: <sup>28</sup>

“Sebenarnya aplikasi ini sudah bagus dan responsif dalam menangani notifikasi, namun perlu ditingkatkan dan lebih mudah didapat karena masyarakat termasuk orang tua cukup cuek dan kesulitan dengan notifikasi tersebut”.

Dalam wawancara peneliti kepada Bapak Arif Budiman Lubis mengatakan bahwa: <sup>29</sup>

“Faktor penghambatnya masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui adanya program ini, terutama di kalangan masyarakat kelas bawah yang masih belum mengetahuinya”.

Hasil wawancara peneliti kepada Bapak Arif Budiman Lubis mengatakan bahwa masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui adanya program ini. Padahal aplikasi ini sudah bagus dan responsif dalam menangani notifikasi, namun perlu ditingkatkan dan lebih mudah lagi.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan perolehan penelitian yang dilakukan penulis dengan judul Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Padangsidimpuan, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi Komunikasi untuk mensosialisasikan Website LAPOR! di Kota Padangsidimpuan

<sup>26</sup> Nur Cahyo Budi Susetyo, Kepala Dinas Kominfo Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>27</sup> Nur Cahyo Budi Susetyo, Kepala Dinas Kominfo Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>28</sup> Rahmat Darmawan Nainggolan, Desa Hutaimbaru Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

<sup>29</sup> Arif Budiman Lubis, Ombudsmen Kota Padangsidimpuan, *Wawancara*, 07 Juni 2023.

diperkenalkan indikator penelitian yang sejalan dengan tujuan peluncuran website LAPOR!, agar masyarakat dapat dengan mudah melaporkan pengaduan terkait dukungan proses pembangunan dan pelayanan masyarakat. Program LAPOR! di masyarakat dilaksanakan melalui pemasangan pengumuman di surat kabar, penyebaran stiker dan pemasangan iklan di media sosial yang biasanya dilakukan oleh instansi terkait untuk menarik perhatian masyarakat. Selain itu juga dilakukan sosialisasi secara langsung untuk memperluas LAPOR! kepada masyarakat.

Kemudian, faktor yang mendukung sosialisasi program LAPOR! ialah respon pemerintah yang baik, karena pada hal ini pemerintah sepenuhnya berada di bawah kendali SP4N LAPOR!, sehingga dapat mempermudah perbaikan pelayanan yang ada di kota Padangsidimpuan, terlebih program LAPOR! dikelola oleh tiga kementerian dan bila dimaksimalkan sangat bermanfaat. Mengenai faktor penghambat misalnya, pemerintah mengharapkan program LAPOR! dapat menjadi jembatan bagi masyarakat untuk dapat mengadukan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Namun, hal tersebut tidak sesuai dengan harapan yang direncanakan, karena masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi tentang LAPOR! dan tidak sepenuhnya berhasil, karena media yang digunakan tidak dapat menginformasikan keberadaan LAPOR!, masyarakat percaya bahwa program ini hanya memperumit sistem dengan menggunakan situs web yang membutuhkan akses melalui Internet, yang sebagian tidak bisa karena kurangnya pengetahuan teknis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N. "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974-980. <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>.
- Anindita, N. *Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 2016.
- April, Priskadini Insani. "Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2, no. 1 (2017): 25-31.
- Auliyaa, Putri. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government." *Kinerja* 18, no. 4 (2021): 502-12.
- Cangara, Hafield. *Pelrelncaanaan Dan Stratelgi Komulnikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pelrsada, 2013.
- Fitriah, M. "Komunikasi Pemerintah Gampong Dalam Pengelolaan Dana Gampong (Studi Di Desa Alue Leuhob Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara)." *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora* 1, no. 4 (2023): 372-78. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.5281/zenodo.8422502>.
- Kartodirjo, Sartono. *Metode Penyusunan Bahan Dokumen Dalam Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: LIPI, 1973.
- Lindlof, R. *Qualitative Communication Research Methods*. New York: Sage Publication Inc, 2002.
- Nur, Emilsyah. "Penerapan E-Government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu." *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 8, no. 3 (2014): 265-79.



Shobrina, Syifa. "Efektivitas E-Government Dalam Program LAPOR! Pada Masa Pandemi Covei-19 Di Kota Bekasi." *JANE (Jurnal Administrasi Negara)* 4, no. 2 (2023): 559-67.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.