

ABSTRAK

Yeli Yuniasari. 2402714069. Judul penelitian ini adalah : Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Garut Dalam Meningkatkan Partisipasi Publik).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Garut sebagai instansi atau organisasi yang terdapat sarana pengaduan untuk lebih meringankan atau memudahkan masyarakat dan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Garut memerlukan strategi komunikasi dalam memperkenalkannya tersebut untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Garut. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yang meliputi analisis situasi, strategi perencanaan dan penyusunan program, implementasi, dan evaluasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Adapun subjek pada penelitian ini adalah personil Dinas Komunikasi dan Informatika Garut yang terlibat dalam pelaksanaan strategi komunikasi mengenai LAPOR! yang berjumlah 4 orang serta pengambilan informan dengan menggunakan *snowball sampling*.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Garut belum dapat menerapkan pelaksanaan sosialisasi sebagai strategi komunikasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat menggunakan LAPOR! dalam melakukan pengaduan. Hal ini ditunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak terlalu mengutamakan analisis situasi dalam pelaksanaan memperkenalkan LAPOR! kepada masyarakat karena lebih terfokus kepada hal teknis untuk menyampaikan informasi mengenai LAPOR!. Dalam strategi perencanaan dan penyusunan program Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak terdapat perencanaan yang tersusun, namun terdapat tujuan, target sasaran dan penyusunan pesan yang telah tersusun, serta strategi yang dilakukan dengan memaksimalkan jejaring dengan pihak eksternal sebagai target sasaran dan memanfaatkan berbagai media. Dalam implementasi Dinas Komunikasi dan Informatika Garut tidak adanya penyusunan skala waktu dalam memperkenalkan LAPOR, tapi adanya pengalokasian sumber daya personil, peralatan dan biaya. Evaluasi dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Garut dengan melihat pada jumlah pengaduan dan kenyamanan pada tiap personil.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Meningkatkan Partisipasi, sarana pengaduan

ABSTRACT

Yeli Yuniasari. 2402714069. The title of this research is : Communication Strategy Of Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) (Qualitative Descriptive Study About Communication Strategy Of Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) In Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut In Improving Public Participation).

This research based on the purpose by of Dinas Komunikasi dan Informatika Garut as an agency or organization that has a means of complaints to make it easier for the people an to increase public participation. Dinas Komunikasi dan Informatika Garut needed a communication strategy in introducing it to increase public participation. The purpose of this research is to know communication strategy conducted by Dinas Komunikasi dan Informatika Garut. Which includes situation analysis, planning strategy and programming, implementation and evaluation.

This research method used qualitative descriptive method with contructivism paradigm. While the data collection techniques used in this study are in – depth interviews, observation, and documentation. The subject in this study are Dinas Komunikasi dan Informatika Garut personel involved in the implementation of communication strategy of fourth people and taking informants by using snowball sampling.

The result showed that Dinas Komunikasi dan Informatika Garut has not been able implement socialization as a communication strategy to incrase people participation using LAPOR! in making complaint. this situation causes by Dinas Komunikasi dan Informatika Garut does not process information in the context of information about LAPOR! for the people, because it is more focused on the technical matters to convey information about LAPOR!. in the strategy of planning on this program Dinas Komunikasi dan Informatika Garut there is no structured planning, but contains the objective and goal messages that are arranged, as well as the strategies used with target and various media. in the implementation Dinas Komunikasi dan Informatika Garut there was no solution in this LAPOR, but the allocation of resources, equitment and cost. the evaluation is carried out in Dinas Komunikasi dan Informatika Garut, by looking at the number of the complaints and comfort of each personnel.

Keywords : Communication Strategy, Improving Public Participation, Media of Complaint