

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

LAPOR! adalah salah satu bukti bahwa pemerintahan mengikuti perkembangan jaman. Dimana, pada jaman sekarang teknologi yang mengalami perkembangan sangat pesat, terbukti dengan banyaknya media sosial yang bermunculan dan banyak digunakan oleh masyarakat, sehingga pemerintah perlu melakukan cara-cara pendekatan yang tepat kepada masyarakat.

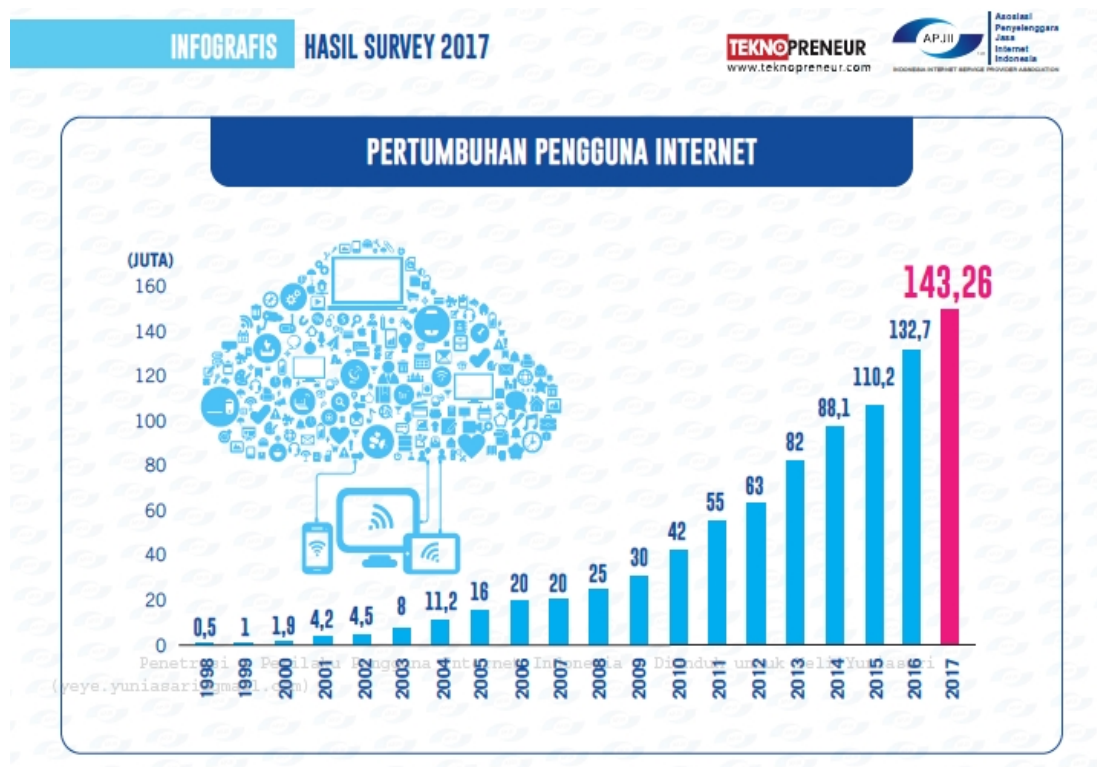
LAPOR! singkatan dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 80 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.¹

Layanan publik berbasis media sosial tersebut menjadi sebuah jembatan untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah, mengenai hal-hal yang dikeluhkan seperti fasilitas-fasilitas umum yang rusak atau ketidak nyamanan disekitar lingkungannya, pelayanan yang kurang memuaskan dan masyarakat juga

¹ www.lapor.go.id. *Tentang Lapor*. Diakses tanggal 08 Februari 2018 pukul 14.30 WIB

dapat menyalurkan aspirasinya, bersama-sama membantu pemerintah dalam membangun Indonesia, yang mana akan kembali lagi ditujukan untuk kenyamanan masyarakat.

Media sosial dipilih pemerintah sebagai jembatan komunikasi tersebut sebab kondisi masyarakat Indonesia saat ini sudah tidak asing lagi dengan media sosial. Adapun definisi dari media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna mempresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain dan membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah, 2016, hal. 11). Seperti terlihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1. Grafik Pertumbuhan Pengguna Internet

Sumber: www.APJII.or.id

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017 tercatat ada 143,26 juta jiwa yang menggunakan internet dari total populasi penduduk Indonesia 262 juta orang. Angka ini merupakan angka yang terus bertambah dari waktu ke waktu. Sejak Januari 2017, pertumbuhan angka pengguna aktif akun media sosial di Indonesia meningkat sebesar 87,13% sedangkan, pengakses aktif media sosial melalui *smartphone* sebesar 48%.² Kondisi ini merupakan peluang yang apabila dimanfaatkan dengan benar, mampu membuat media sosial menjadi salah satu jawaban efektif komunikasi pemerintah dengan masyarakat guna membangun pemerintahan yang lebih baik.

Menanggapi kondisi tersebut, pada akhir tahun 2012 pemerintah membuat sebuah layanan aduan dan aspirasi *online* berbasis media sosial bernama LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). LAPOR! merupakan layanan pengaduan dan aspirasi berbasis media sosial pertama yang terpadu secara nasional di Indonesia. Melalui 3 kanalnya yaitu website www.lapor.go.id, aplikasi pada *smartphone* dan layanan sms 1708, LAPOR! menampung aspirasi dan pengaduan rakyat untuk kemudian di disposisikan ke lembaga terkait.³

Perkembangan LAPOR! pada tahun 2014 sekitar 22.954 orang yang menggunakan LAPOR! dan sebanyak 62.527 LAPOR! telah menerima laporan dari seluruh Indonesia⁴. Di daerah Garut sendiri LAPOR! diresmikan pada bulan September tahun 2017 dan sampai pada bulan Maret tahun 2018, Diskominfo telah

² www.APJII.or.id Diakses tanggal 26 Februari 2018 pukul 15.00 WIB

³ www.lapor.go.id Diakses tanggal 08 Februari 2018 pukul 14.30 WIB

⁴ Ibid., pukul 15.00 WIB

menerima pengaduan sebanyak 51 orang melalui LAPOR! ini⁵. Pada bulan Mei 2018, masyarakat yang melakukan pengaduan melalui LAPOR! bertambah menjadi 74 orang pelapor⁶. Dengan banyaknya orang yang melakukan pengaduan di daerah Garut melalui LAPOR! pastinya tidak lepas dari upaya-upaya yang dilaksanakan oleh pihak Diskominfo Garut dengan melakukan interaksi dan komunikasi efektif yang terjalin, baik dilingkungan internal Diskominfo maupun mengkomunikasikan tujuannya kepada pihak eksternal dan masyarakat. Komunikasi merupakan bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting. (Effendy, 2013:10).

Semua aktivitas yang berhubungan dengan komunikasi sudah tentu tidak asal jadi. Komunikasi harus direncanakan, diorganisasikan, ditumbuhkembangkan agar menjadi komunikasi yang lebih berkualitas, salah satu langkah adalah dengan menetapkan strategi komunikasi (Liliweri, 2011, hal. 238).

Sesungguhnya suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan, guna mencapai tujuan. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara

⁵Berdasarkan Hasil observasi dan wawancara dengan admin LAPOR! DISKOMINFO Garut, 15 Maret 2018 pukul 13:58

⁶ Ibid., 25 Mei 2018 pukul 10:44.

memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat (Effendy, 2003:301).

Demikian pula dengan strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communications management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi (Effendy, 2003:301).

Tujuan dari strategi komunikasi adalah memberitahu (*announcing*), memotivasi (*motivating*), mendidik (*educating*), menyebarkan informasi (*informing*) dan mendukung keputusan (*supporting decision making*) (Liliweri, 2011, hal. 248). Penerapan strategi komunikasi tidak terlepas dari pengkajian terhadap pertautan antara komponen yang satu dengan komponen yang lainnya dalam proses komunikasi itu. Hal tersebut merupakan jawaban terhadap rumusan Harold Lasswell “*who says What in which Channel to whom with what effect*”, jadi komponen komunikasi ini adalah komunikator, pesan, medium, khalayak dan efek (Effendy, 2013:3).

Meningkatkan pelayanan publik merupakan sebuah pencapaian bagi pemerintah, apalagi di era digital ini semua serba dimudahkan baik dalam hal menyampaikan informasi maupun menerima informasi secara cepat. Keberhasilan pelayanan sosial amatlah tergantung pada partisipasi aktif masyarakat itu sendiri. Partisipasi sosial dapat didefinisikan sebagai keterlibatan aktif masyarakat, baik secara perseorangan, kelompok atau dalam kesatuan masyarakat, dalam proses

pembuatan keputusan bersama, perencanaan dan pelaksanaan program pelayanan sosial dan pembangunan masyarakat yang dilaksanakan didalam maupun diluar lingkungan masyarakat atas dasar rasa kesadaran dan tanggung jawab sosialnya (Iskandar, 1993, hal. 74)

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan ini menunjukan sebuah indikasi positif mengenai cita-cita pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, guna mencapai kondisi tersebut, pemerintah kini berusaha memfasilitasi partisipasi masyarakat dengan membuat jembatan komunikasi antara pemerintah dengan publik.

Hal ini menunjukkan alasan yang cukup kuat bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik di era digital yaitu dengan adanya LAPOR!, terkait dengan bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo selaku yang dipercaya untuk mengelola LAPOR!, supaya dapat tersampaikan kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat, sehingga masyarakat pun ikut berpartisipasi untuk membangun Indonesia lebih baik. Berdasarkan pada uraian konteks penelitian yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian komunikasi yang berjudul: **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).**

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam konteks penelitian, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Garut dalam Meningkatkan Partisipasi Publik.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana analisis situasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut dalam perencanaan strategi komunikasi?
2. Bagaimana strategi perencanaan dan penyusunan program yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut?
3. Bagaimana implementasi (tindakan dan komunikasi) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut dalam pelaksanaan strategi komunikasi?
4. Bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut mengevaluasi strategi komunikasinya?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Strategi Komunikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Garut

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan

1. Untuk menjelaskan analisis situasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut dalam perencanaan strategi komunikasi.
2. Untuk menjelaskan strategi perencanaan dan penyusunan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut.
3. Untuk menjelaskan implementasi (tindakan dan komunikasi) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut dalam pelaksanaan strategi komunikasi.
4. Untuk menjelaskan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Garut mengevaluasi strategi komunikasinya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dapat diperoleh manfaat baik teoritis maupun praktis. Manfaat meliputi :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Memperluas kajian terhadap pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam mengkaji program-program pemerintahan yang berbasis teknologi, seperti dalam penelitian ini yang meneliti mengenai LAPOR! yang dikaji berdasarkan teori sebagai landasannya dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi kegiatan penelitian ini.

2. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang penelitian komunikasi dengan pendekatan kualitatif dan teori strategi komunikasi yang dipakai dalam penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan serta sebagai salah satu rujukan untuk meneliti lebih lanjut dalam konteks ilmu komunikasi dan mengembangkannya dengan kemampuan analisa peneliti selanjutnya.
2. Memberikan informasi dan memberi gambaran kepada pembaca tentang pemerintahan era digital dan bergesernya pelayanan publik sehingga terciptanya pengaduan berbasis media sosial LAPOR!, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Garut.