

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan sarana kebutuhan masyarakat yang bisa berupa produk, jasa, dan pelayanan administrasi demi membangun jalinan hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagaimana yang telah diamanatkan dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyatakan bahwa pemerintah harus membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.¹ Maka untuk menunjang kebutuhan masyarakat ini setiap pemerintah wajib untuk menyediakan wadah, sebagai sarana pengaduan masyarakat terhadap kinerja pemerintah itu sendiri. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Pasal 36 Ayat (1) tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa setiap pemerintah berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Pengaduan masyarakat ini merupakan ungkapan dari hasil ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terkait, khususnya dalam segi pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Menurut KEMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 tentang penanganan pelayanan publik, dimana pengaduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan, maupun tertulis yang berisikan ide, gagasan, atau saran yang ditujukan kepada pemerintah terkait. Dengan tujuan agar masyarakat bisa menggunakan

¹ Jurnal Birokrasi et al., “Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Laport! Kota Metro),” 2022. h. 5.

Haknya untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Pengaduan masyarakat ini merupakan sebuah evaluasi dari masyarakat kepada pemerintah, yang harus menjadi perhatian khusus, dan ditangani dengan serius oleh pemerintah terkait. Seperti yang telah dijelaskan dalam undang-undang No. 25 Pasal 18 (c) tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang berbunyi bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan dari pengaduan yang diajukan.²

Dan untuk menunjang keberhasilan pelayanan publik, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, dalam undang-undang No. 25 tahun 2009 Pasal 36 Ayat (1) tentang pelayanan publik, bahwa pemerintah berkewajiban untuk menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. Sarana tersebut salah satunya adalah penyediaan pelayanan berupa sistem pelayanan publik berbasis elektronik seperti aplikasi atau *website*. Karena saat ini kita sedang berada di era *revolusi industri 4.0* dimana era ini merupakan fase keempat dari perjalanan sejarah berkembangnya *revolusi industri* yang sudah dimulai sejak abad ke-18. *Revolusi industri 1.0* ditandai dengan penggunaan mesin uap, era 2.0 ditandai oleh penerapan produksi massal dan penggunaan listrik, era 3.0 ditandai dengan penggunaan teknologi otomatisasi berbasis komputer dan puncaknya saat ini yaitu pada *era revolusi industri 4.0* yang ditandai dengan lahirnya teknologi digital, dimana pada era ini juga diartikan sebagai era yang mengkolaborasikan teknologi siber dengan teknologi otomatisasi, yang nantinya diharapkan akan terjadinya efektivitas dan efisiensi pada suatu lingkungan kerja.³ Dan itu berarti pada era ini kemajuan teknologi informasi berkembang sangat pesat, dan

² Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Bphn. Go.Id.*, 2003.1 (2009), h. 3.

³ Jati Utomo Dwi Hatmoko, *Revolusi Industri 4.0 Perspektif Teknologi, Manajemen, dan Edukasi*, (Yogyakarta: ANDI, 2021), h. 99-100.

mempengaruhi seluruh sektor kehidupan manusia, salah satunya di bidang pemerintahan. Selain itu juga, saat ini kita memasuki era *society 5.0* yang dimaknai dengan tingginya persaingan diberbagai sektor yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat, karena pada era ini masyarakat dituntut untuk bisa berdampingan langsung dengan perkembangan zaman dan teknologi yang ada. Era *society 5.0* juga merupakan gambaran masa depan dimana teknologi digunakan untuk memberikan solusi bagi masalah sosial, meningkatkan kualitas hidup, dan membawa dampak positif pada masyarakat.⁴ Karena hal tersebutlah penyediaan pelayanan publik berbasis elektronik oleh pemerintah di era ini sangat penting, untuk menunjang kemudahan pada setiap proses pelayanan publik dan sistem pemerintahan yang ada pada saat ini di Indonesia.

Dalam sistem pemerintahan era *revolusi industry 4.0* dan *society 5.0* ini disebut dengan era *e-government*. Dimana *e-government* ini adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada era *e-government* ini juga diharapkan peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Maka untuk mencapai target penerapan teknologi informasi yang efektif perlu diadakannya komputersasi pemerintahan yaitu penggunaan dan peningkatan sumber daya manusia dan pendidikan di bidang teknologi informasi.⁵ Sesuai dengan undang-undang No.25 pasal 39 ayat (1) Tahun 2009 bahwa pemerintah harus menugaskan pelaksana yang kompeten dalam

⁴ "Era Society 5.0: Era Kedewasaan Teknologi dan Kemanusiaan" Universitas Pendidikan Nasional, 2023 <<https://undiknas.ac.id> diakses pada 17 September 2023, pukul 06.45 WIB .

⁵ Hairuni, "Media Online Di Era Revolusi Industry 4.0 Dan Society 5.0 Serta Peran Humas Dalam Menyajikan Informasi," Humas Paser, 2022 <<https://humas.paserkab.go.id>. diakses 17 September 2023, pukul 07.15 WIB.

pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaan *e-government* ini, setiap pemerintah daerah harus bisa mengembangkan sarana pelayanan publik nya sendiri. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Seperti halnya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang (Diskomsantik Kab. Pandeglang). Dimana saat ini Diskomsantik kabupaten pandeglang, menyediakan pelayanan publik yang berbasis elektronik, salah satunya adalah aplikasi SP4N-LAPOR!.

Aplikasi SP4N-LAPOR! ini merupakan sebuah aplikasi milik pemerintah Republik Indonesia, yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 sebagai kebijakan yang menetapkan sebuah inovasi pengelolaan pelayanan publik sistem pelayanan pengaduan publik nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).⁶ Sistem pelayanan SP4N-LAPOR! ini dikelola oleh tiga Lembaga besar di Indonesia yaitu, Kementerian Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia, yang memiliki peran masing-masing dalam mengelola dan melaksanakan sistem pelayanan publik SP4N-LAPOR! ini. Kemenpan RB bergerak pada ranah pelayanan publik, yang menjadi pengarah para (ASN) dalam memberikan pelayanan publik prima bagi seluruh masyarakat, Kantor Staf Presiden memiliki peran untuk memberikan dukungan insfratuktur serta fasilitas agar program ini tetap berjalan, serta bertugas untuk merancang sistem

⁶Diskomsantik Kab. Pandeglang "Pengaduan SP4N-LAPOR!" Diskomsantik Kabupaten Pandeglang, 2023 <<https://diskomsantik.pandeglangkab.go.id>. dikases pada 17 September 2023, pikul 07.30 WIB.

SP4N-LAPOR! dan Ombudsman memiliki peran sebagai pengawas penyelenggara publik. Sedangkan untuk di masing-masing daerah sendiri sistem pelayan publik SP4N-LAPOR! ini nantinya akan dikelola oleh setiap organisasi pemerintah daerah yang ada di seluruh Indonesia. Di Kabupaten Pandeglang sendiri aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. Dimana seluruh aduan masyarakat baik itu ditujukan kepada Diskomsantik Kabupaten Pandeglang sendiri, maupun organisasi perangkat daerah (OPD) lain yang nantinya pengaduan masyarakat tersebut setelah ditinjau dan ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang akan diteruskan kepada OPD terkait. Aplikasi SP4N-LAPOR! ini berfungsi untuk menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik ini juga tidak luput dari proses komunikasi, baik komunikasi secara langsung maupun komunikasi melalui media massa. Harold Laswell menggambarkan komunikasi secara sederhana dengan menerapkan lima tahapan komunikasi diantaranya; siapa? (*who*), mengatakan apa? (*says what*), salurannya apa? (*in what channel*), kepada siapa? (*to whom*), dengan pengaruh bagaimana? (*with what effect*).⁷ Sedangkan komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak seperti surat kabar, majalah, atau elektronik yaitu televisi radio, video dan audio maupun melalui media online seperti media sosial, dan aplikasi lain yang harus menggunakan internet untuk mengaksesnya.

⁷ A Suherman, *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi* (Deepublish, 2020), h. 7.

Dari pengertian berbagai komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi pelayanan publik SP4N-LAPOR! merupakan sebuah inovasi dari strategi komunikasi yang ada di era *e-government* saat ini dan juga memiliki fungsi yang sejalan dengan komunikasi tersebut dimana adanya aplikasi SP4N-LAPOR! ini berfungsi untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam konsep teori komunikasi oleh Harold Laswell, diantaranya: Siapa yang mengirimkan pesan? masyarakat, Mengatakan apa? aduan tentang kinerja pemerintah daerah khususnya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang, Salurannya apa? aplikasi SP4N-LAPOR!, Kepada siapa? Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang, Berdampak apa? setelah ada laporan pengaduan diharapkan adanya evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi, dan Statistik Kabupaten Pandeglang untuk peningkatan pelayanan masyarakat. Adapun tujuan Pelayan Publik berbasis elektronik SP4N-LAPOR! ini adalah sebagai Penyelenggara dapat mengelola pengaduan Masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik, penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kemunculan Aplikasi SP4N-LAPOR! selain dilatarbelakangi karena adanya peraturan presiden tentang penyediaan pelayan publik berbasis elektronik, juga dilatarbelakangi karena keinginan pemerintah untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" artinya pemerintah menjamin hak masyarakat untuk mengadu, karena tidak ada pintu pengaduan yang salah dan pemerintah akan menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Adanya sistem

pelayanan publik berbasis elektronik SP4N-LAPOR! di Kabupaten Pandeglang sendiri dilatarbelakangi juga oleh permasalahan yang akhir-akhir ini seringkali penulis temukan, yaitu tentang banyaknya tingkat pengaduan masyarakat Kabupaten Pandeglang terhadap kurangnya pelayanan publik di pemerintahan Kabupaten Pandeglang, baik dari segi kurangnya pelayanan kesehatan, infrastruktur ataupun sosial yang diadakan melalui media sosial, seperti instagram. Maka untuk menanggulangi pemasalahan ini pemerintah kabupaten pandeglang menyediakan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat, melalui sistem pelayanan publik ini masyarakat bisa lebih leluasa untuk menyampaikan aspirasi, kritik dan sarannya, tanpa rasa takut, dan juga, melauai aplikasi ini diharapkan pengaduannya bisa lebih terarah ditujukan kepada OPD yang mana.

Selain itu juga, SP4N-LAPOR! di Kabupaten Pandeglang sendiri mempunyai tujuan khusus untuk meningkatkan penyediaan layanan publik bagi para masyarakat rentan dan *difabel*. Dimana jumlah masyarakat rentan pada tahun 2023 sebanyak 114,23 jiwa dan *difabel* sebanyak 984 jiwa.⁸ Seperti yang dijelaskan oleh Ombudsman RI melalui riset pada tahun 2019 bahwa indikator yang paling banyak belum dipenuhi oleh penyedia layanan publik adalah ketersediaan layanan khusus bagi masyarakat rentan dan *difabel* yang terbagi kedalam beberapa wilayah, pada tingkat provinsi sebesar 35,4%, kabupaten 55,09% dan yang paling tinggi pada pemerintahan kota sebanyak 56,12% yang belum memenuhi indikator penyedia layanan publik untuk

⁸ BPS Provinsi Banten, *Banten dalam Angka 2023*, (Banten : BPS Provinsi Banten, 2023), h. 318.

masyarakat rentan dan *difabel* oleh pemerintah.⁹ Sedangkan untuk menunjang keberhasilan dalam menjalankan penyediaan layanan publik ini, maka setiap penyelenggara layanan publik harus memenuhi setiap indikator berikut, diantaranya kebijakan pelayanan, sarana prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, konsultasi dan pengaduan serta inovasi pelayanan. Maka dari itu PLT Kadis Diskomsantik Kabupaten Pandeglang, yang dilansir dari akun Instagram @diskominfo.pandeglang berharap dengan kemunculan Aplikasi SP4N-LAPOR! ini juga diharapkan bisa membantu meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat rentan dan *difabel* dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! ini sehingga dapat terbangunnya pengaduan masyarakat rentan dan *difabel* pada tingkat kecamatan. Selain itu juga, Aplikasi SP4N-LAPOR! ini diharapkan bisa menjadi wadah yang efektif untuk masyarakat dalam mengadukan keluhan kesah nya kepada organisasi pemerintah daerah terkait, khususnya pada Dinas Komunikasi, Infromatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. Namun, untuk meningkatkan keefektivitasan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! Ini perlu adanya komunikasi dan kerjasama antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Mulai dari pemerintah daerahnya harus memberikan pengenalan melalui sosialisasi tentang keberadaan dan cara penggunaan serta fungsi aplikasi SP4N-LAPOR!. sistem kerja aplikasinya, dan manfaat dari aplikasi itu sendiri, kepada masyarakat. Dengan begitu, akan terciptanya keselarasan antara masyarakat dengan OPD terkait, sehingga sistem pelayanan publik ini bisa lebih optimal. Dan untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan sebuah strategi komunikasi yang

⁹“Hadiri Pembukaan Lokakarya, PJ Sekda Taufik: SP4N LAPOR Harus Dimanfaatkan Dengan Maksimal,” Diskomsantik Kabupaten Pandeglang, 2023 <<https://diskomsantik.pandeglangkab.go.id>. diakses pada Rabu 11 Oktober 2023, pukul 08.00 WIB.

tepat dalam proses pengenalan aplikasi SP4N-LAPOR! ini agar fungsi dan tujuan dari program ini bisa terlealisasikan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, agar penulis bisa mengetahui strategi komunikasi massa seperti apa saja yang digunakan oleh pemerintah kabupaten pandeglang khususnya Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana untuk mempermudah pengaduan masyarakat Kabupaten Pandeglang. Karena dilatarbelakangi permasalahan tersebut penulis mengangkat penelitian ini dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti memiliki tiga rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. Dalam upaya mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat Kabupaten Pandeglang?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dimiliki Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. Dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai sarana aduan masyarakat?

C. Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. Dalam upaya mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat Kabupaten Pandeglang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. Dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Dengan terlaksananya penelitian ini, penulis berharap akan memberikan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pemahaman tentang kajian-kajian ilmu komunikasi, sehingga bisa menambah wawasan bagi para pembacanya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan yang positif, bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang, agar kedepannya bisa lebih meningkatkan pelayanan publik khususnya di era *e-government* saat ini, serta agar bisa menjadi wawasan untuk masyarakat kabupaten pandeglang agar lebih mengetahui tentang keberadaan dan kegunaan aplikasi SP4N-LAPOR! ini yang nantinya bisa dimanfaatkan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan

pengaduannya kepada Organisasi Pemerintah Daerah di Kabupaten Pandeglang yang dituju.

E. Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan judul yang saat ini peneliti sedang angkat, penelitian tersebut juga membahas mengenai penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana aduan masyarakat Kepada Pemerintah Daerah yang akan dijadikan dasar bagi kerangka penelitian ini, judul tersebut diantaranya :

Pertama, Skripsi, Aprilia Lianjani (2018), Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta “Strategi Komunikasi Pemerintahan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan *Smart City*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam menyosialisasikan program *smart city*. Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Kemudian kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui divisi *smart city* melakukan sosialisasi dengan lima tahapan diantaranya tahapan perencanaan, tahapan pelaksanaan, tahapan evaluasi dan tahapan pelaporan.¹⁰

Perbedaan penelitian Aprilia Lianjani. terletak pada lokasi, subjek, objek penelitian dan fokus penelitiannya dimana pada peneliti yang sedang peneliti angkat saat ini subjek penelitiannya adalah Dinas, Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dan

¹⁰ Aprilia Lianjani, "Strategi Komunikasi Pemerintahan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Smart City." (Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

objek penelitiannya aplikasi SP4N-LAPOR! dan fokus penelitian yang saat ini peneliti sedang angkat yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! ini sebagai sarana aduan masyarakat.

Kedua, Skripsi Riska Aulia (2019), Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang” penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang via aplikasi Tangerang live dalam menyampaikan informasi di kota Tangerang. Kesimpulan dari hasil penelitian ini penggunaan strategi komunikasi dengan konsep MRT (*Media Richness Theory*) pada aplikasi Tangerang Live sebagai media yang digunakan oleh pemerintahan kota Tangerang dalam menyampaikan informasi sudah tepat untuk mewujudkan program *smart city* di Kota Tangerang.¹¹

Perbedaan penelitian Riska Aulia ini terletak pada lokasi, subjek, dan objek penelitiannya, dimana dalam penelitian yang sedang peneliti angkat saat ini, menggunakan subjek Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang, dan fokus penelitian yang saat ini peneliti sedang angkat yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! ini sebagai sarana aduan masyarakat.

¹¹ Riska Aulia, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang”, (Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019).

Ketiga, Skripsi Diya Meyfrylinda (2020), Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta “ Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA)” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang akan digunakan Pemerintah Kota Bogor dalam menyosialisasikan aplikasi SiBadra, metode yang digunakan kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa dalam menyusun strategi komunikasi Pemerintahan kota Bogor menggunakan tahapan perencanaan, evaluasi dan sosialisasi ke sekolah-sekolah, kantor kecamatan, serta dalam acara pertemuan dengan Organisasi Perangkat Daerah yang lain.¹²

Perbedaan penelitian Diya Meyfrylinda ini terletak pada lokasi, subjek, objek dan fokus penelitiannya, dimana pada penelitian yang sedang peneliti angkat saat ini terletak di Kabupaten Pandeglang, dan subjeknya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupten Pandeglang serta objeknya adalah aplikasi SP4N-LAPOR! dan fokus penelitian yang saat ini peneliti sedang angkat yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dalam upaya mengenalkan aplikasi SP4N-LAPOR! ini sebagai sarana aduan masyarakat.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusunan penulisan skripsi yang berjudul Strategi Komunikasi Massa Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan

¹² Diya Meyfrylinda, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA)”, (Skripsi pada Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

Statistik Kabupaten Pandeglang Dalam Upaya Mengenalkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Sarana Aduan Masyarakat, maka penulis akan membaginya dalam lima bab yaitu :

- 1) BAB I Membahas mengenai pendahuluan, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan serta sistematika pembahasan. Di BAB I ini juga berfokus untuk memaparkan permasalahan pada judul penelitian yang penulis angkat dalam skripsi ini mengenai latar belakang munculnya aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu karena banyaknya pengaduan masyarakat di sosial media terhadap kinerja pemerintah daerah, dan juga aplikasi ini dibuat untuk membantu para kaum *difabel* dalam mendapatkan pelayan publik berbasis elektronik di Kabupaten Pandeglang.
- 2) BAB II Membahas tentang kajian pustaka dan landasan teori yang didalamnya membahas mengenai pengertian objek dan subjek dari judul penelitian dan juga menjelaskan teori-teori komunikasi yang berkaitan dengan judul yang sedang penulis angkat, seperti teori strategi komunikasi oleh Anwar Arifin, dan juga model komunikasi banyak tahap oleh Paul Lazarsfeld dan Elihu Katz.
- 3) BAB III Membahas mengenai metodologi penelitian, yang didalamnya terdapat penjelasan mengenai metode penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan jadwal penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dan Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.
- 4) BAB IV Membahas mengenai hasil penelitian, yang didalamnya menjelaskan tentang objek penelitian, hasil penelitian dan

pembahasan yang telah dicari datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. di BAB IV ini akan membahas mengenai struktur organisasi Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dan hasil wawancara terkait strategi komunikasi yang digunakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang, faktor pendukung dan faktor penghambat yang dimiliki yang selanjutnya akan dihubungkan dan disesuaikan pada teori-teori komunikasi yang sebelumnya sudah disajikan serta ada informasi tambahan mengenai jumlah laporan masyarakat yang sudah masuk di kanal aplikasi SP4N-LAPOR! milik Diskomsantik.

- 5) BAB V Berisikan penutup yang di dalamnya berupa penarikan kesimpulan dari data hasil penelitian yang telah diperoleh dan dikelola sebelumnya, serta pemberian saran dari penulis untuk perbaikan terkait sosialisasi SP4N-LAPOR! dan juga untuk perbaikan sistem Birokrasi di Kabupaten Pandeglang.