

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH DALAM
MENGELOLA E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI
LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) DI KOTA BEKASI TAHUN 2020**
(Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota
Bekasi)

¹Firdha Ahmad Fauziah

²Rudiana

³Jajang Sutisna

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

³Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: firdha18001@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

The condition of the management of public complaints in each region is currently not fully integrated, to overcome problems related to the implementation of public services, the central government has created a system for managing complaints services, through SP4N-LAPOR. The purpose of this study is to examine the local government's communication strategy in managing e-government through the LAPOR application in Bekasi City 2020-2021. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques by interview, observation, and literature study. This study uses data analysis techniques with data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data validation technique used is source triangulation. The results of this research that the communication strategy carried out by the Communication, Informatics, Statistics, and Encoding of Bekasi has not been running in accordance with the SP4N-LAPOR communication strategy guidelines. There are several aspects that have not been optimized, namely in the aspect of compiling messages as well as aspects of media selection and use, so it is necessary to make special strategic guidelines and technical instructions for managing the LAPOR application in the Bekasi City environment as well as coordinating with the regional working unit in Bekasi City. For the use of media, take advantage of technological developments for socialization and publication by creating persuasive creative content through social media, as well as direct socialization with Road Shows in 12 Districts in Bekasi City.

Keywords: Communication Strategy, SP4N-LAPOR, Public Complaints Service

ABSTRAK

Kondisi pengelolaan pengaduan publik di setiap daerah saat ini belum terintegrasi secara menyeluruh, untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah pusat telah menciptakan sistem pengelolaan layanan pengaduan, melalui SP4N-LAPOR. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi komunikasi pemerintah daerah dalam mengelola *e-government* melalui aplikasi LAPOR di Kota Bekasi Tahun 2020-2021. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik validasi data yang digunakan yaitu dengan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfostandi belum berjalan sesuai dengan panduan strategi komunikasi SP4N-LAPOR. Terdapat beberapa aspek yang belum dioptimalkan yaitu pada aspek menyusun pesan serta aspek seleksi dan penggunaan media, sehingga perlu untuk membuat pedoman strategi khusus dan petunjuk teknis pengelolaan aplikasi LAPOR di lingkungan Kota Bekasi serta berkoordinasi dengan OPD yang ada di Kota Bekasi. Untuk penggunaan media dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk sosialisasi dan publikasi dengan membuat konten kreatif yang bersifat persuasif melalui media sosial, serta sosialisasi secara langsung dengan *Road Show* di 12 Kecamatan yang ada di Kota Bekasi.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, SP4N-LAPOR, Pelayanan Pengaduan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin mendominasi kehidupan manusia, hal ini tentu memerlukan respon yang serius dalam proses perkembangan digitalisasi. Kondisi yang demikian tentu mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi dan tatanan pemerintahan yang mengarah pada pemanfaatan teknologi. Tuntutan akan kebutuhan masyarakat akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas harus menjadi perhatian pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan

pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Yang mana salah satu penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membuka akses secara kontinyu kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pendapat dan menyampaikan

pengaduan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam Pasal 36 dan 37 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sudah banyak berinovasi dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pengaduan publik berbasis digital atau elektronik. Hal ini menyebabkan kondisi pengelolaan pengaduan publik di setiap daerah saat ini belum terintegrasi secara menyeluruh sehingga pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak berjalan secara efektif.

Sehingga untuk mengatasi hal tersebut berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik membuat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai upaya untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan satu pintu dalam rangka upaya mewujudkan *good governance*. Dalam hal ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip “*no wrong door policy*” yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin laporan pengaduan atau aspirasi akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani laporan tersebut.

Selanjutnya ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 yang selanjutnya diperbarui dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. Layanan aplikasi LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga dan 493 Pemerintah di Indonesia. Pemerintah Kota Bekasi merupakan salah satu pemerintah daerah yang sudah terkoneksi dengan LAPOR. LAPOR dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bekasi sebagai wujud implementasi dari PermenPAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

Program LAPOR di Kota Bekasi dikelola oleh Dinas Kominfostandi dan sudah terkoneksi dengan 44 instansi di Kota Bekasi. Dinas Kominfostandi Kota Bekasi sebagai pengelola program LAPOR sudah menerapkan SP4N-LAPOR sebagai alat menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Untuk melaksanakan program LAPOR, Dinas Kominfostandi sudah melakukan beberapa strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program ini kepada masyarakat Kota Bekasi yaitu dengan melakukan publikasi di sosial media seperti *facebook*, *Instagram*, dan

Twitter serta sosialisasi dengan komunitas-komunitas yang ada di masyarakat dan kemudian disebarluaskan oleh komunitas tersebut ke lingkup kecil seperti RT/RW untuk mengetahui bagaimana kondisi khalayak ketika menerima pesan terkait layanan SP4N-LAPOR melalui sosialisasi.

Namun dari beberapa strategi yang sudah dilakukan, jumlah partisipan masyarakat yang menggunakan layanan SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan masyarakat masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di Kota Bekasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bekasi jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2020 mencapai angka 2,54 juta jiwa, dengan proyeksi peningkatan jumlah penduduk di Kota Bekasi pada tahun 2023 diperkirakan akan mencapai 3,7 juta jiwa, *World Atlas* juga memprediksi jumlah penduduk Kota Bekasi di tahun 2035 bisa mencapai 4,67 juta jiwa.

Sedangkan jumlah laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR pada tahun 2020 yaitu sebanyak 745 laporan, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2020 sebanyak 2,54 juta jiwa tentu perbandingannya sangat jauh, artinya hanya 0,03% jumlah pengaduan yang masuk dari jumlah penduduk Kota Bekasi di Tahun 2020.

Dalam hal pengaduan mengenai pelayanan publik, sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan

keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Berbagai upaya sosialisasi melalui berbagai pendekatan komunikasi perlu dilakukan, sehingga bukan hanya diketahui tetapi juga diterapkan penggunaannya. Berkaca dari kondisi tersebut, artinya komunikasi menjadi penting dalam mengimplementasikan program kepada masyarakat. Mengenal kondisi masyarakat merupakan hal yang penting untuk menentukan pesan yang nantinya akan disampaikan terkait dengan aplikasi LAPOR ini, seleksi dalam penggunaan media juga harus dilakukan untuk menyesuaikan dengan kondisi masyarakat, untuk melihat bagaimana efek yang diberikan oleh penggunaan media tersebut dalam melakukan strategi komunikasi.

Strategi komunikasi merupakan keseluruhan keputusan kondisional mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dengan memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas (Arifin, 1984:10). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori menurut Anwar Arifin (1984: 58-59) ada empat tahapan yang dilakukan dalam perumusan strategi komunikasi yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metoda, serta seleksi dan penggunaan media.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui secara mendalam tentang Strategi Komunikasi Pemerintah Kota

Bekasi Dalam Mengelola *E-Government* Melalui Aplikasi Layanan

METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi subjek yang alamiah (Sugiyono, 2019:9). Dengan metode ini, ini peneliti dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dalam strategi komunikasi pemerintah daerah dalam mengelola *e-government* melalui aplikasi LAPOR Tahun 2020. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta dengan melakukan analisis SWOT sederhana. Selanjutnya teknik validasi data yang digunakan yaitu dengan triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Mengelola *E-Government* Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bekasi Tahun 2020-2021

Pemerintah Kota Bekasi merupakan salah satu pemerintah daerah yang sudah terhubung dengan aplikasi LAPOR. Dalam hal ini pemerintah Kota Bekasi memberikan kewenangan kepada Dinas

Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bekasi Tahun 2020. Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi yang memiliki tugas pokok membantu Wali Kota dalam menyelenggarakan kebijakan pelayanan di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian. Dinas Kominfostandi Kota Bekasi bertugas untuk mengelola layanan pengaduan yang sudah terhubung melalui LAPOR, sebagaimana Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 54 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi.

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pemaparan di atas mengenai strategi komunikasi pemerintah daerah dalam mengelola *e-government* melalui aplikasi LAPOR di Dinas Kominfostandi Kota Bekasi pada tahun 2020-2021, berikut merupakan hasil penelitian yang telah diuraikan berdasarkan strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Arifin (1984), sebagai berikut:

1. Mengenal Khalayak

Sebelum menjalankan suatu program dan menentukan strategi komunikasi yang akan dilakukan, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengenal kondisi khalayak. Khalayak yang dimaksud dalam hal ini yaitu masyarakat yang menerima informasi yang disebarkan melalui media, masyarakat bisa terdiri dari masyarakat pembaca ataupun

pendengar. Dalam proses komunikasi, antara komunikator dengan khalayak harus memiliki kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu komunikator harus menciptakan persamaan kepentingan dengan khalayak dalam menyampaikan pesan, metoda dan media yang digunakan.

Untuk mengenal khalayak perlu dilakukan identifikasi masalah, tren, atau perilaku struktural masyarakat yang tidak ataupun mempengaruhi keberlangsungan SP4N-LAPOR. Sebelum Kota Bekasi terhubung dengan aplikasi LAPOR, kondisi sebagian masyarakat yaitu terbatas untuk melakukan pengaduan permasalahan perkotaan yang ada. Biasanya masyarakat hanya bisa menyampaikan aspirasi ataupun pengaduan melalui jaring aspirasi.

Dalam merancang strategi komunikasi yang efektif untuk khalayak yang dituju, penting untuk memahami pemahaman, sikap, dan pengalaman khalayak terkait dengan SP4N-LAPOR. Pemerintah Kota Bekasi dalam hal ini Dinas Kominfostandi tentunya harus melakukan pendekatan kepada khalayak, berdasarkan hasil wawancara langkah yang dilakukan oleh Dinas Kominfostandi Kota Bekasi yaitu melakukan pendekatan dengan khalayak melalui publikasi dan sosialisasi melalui media sosial. Dinas Kominfostandi juga meminta bantuan di lingkup kecamatan maupun kelurahan untuk ikut mensosialisasikan.

2. Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak serta

situasinya, langkah selanjutnya adalah menyusun pesan. Pesan merupakan pernyataan yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima, pernyataan bisa berbentuk verbal (tertulis atau lisan) maupun non-verbal (isyarat) yang bisa dimengerti oleh penerima (Cangara, 2014:37). Pesan yang akan disampaikan harus disesuaikan dengan khalayak sasaran yang dituju. Isi pesan harus mampu mempengaruhi khalayak dan menarik perhatian, karena pesan-pesan pokok merupakan landasan penting untuk strategi komunikasi.

Adapun penyusunan pesan yang dilakukan oleh Dinas Kominfostandi dan pengelolaan layanan aplikasi LAPOR di lingkungan Kota Bekasi menjadi tugas Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIP) Dinas Kominfostandi. Bidang Pengelolaan Informasi Publik menjadi *leading* dalam penyusunan pesan.

Pada pengelolaan aplikasi LAPOR, pesan-pesan pokok dibuat dengan mengikuti tujuan strategis SP4N-LAPOR. Pesan yang disampaikan bersifat persuasif atau ajakan untuk menggunakan layanan pengaduan melalui LAPOR. Pesan yang bersifat ajakan ini dilakukan untuk memberikan kesadaran kepada khalayak akan pentingnya melakukan pengaduan, jika melihat atau mendapatkan pelayanan publik yang tidak sesuai..

Terkait penetapan khalayak sasaran, dalam hal ini Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi tidak memiliki pedoman strategi khusus yang dibuat sebagai pengelola aplikasi

LAPOR di lingkungan pemerintah daerah. Pada prinsipnya penetapan khalayak sasaran dalam strategi komunikasi disesuaikan kembali dengan kondisi dan situasi masing-masing pemerintah daerah. Hal ini penting untuk dilakukan agar penyampaian pesan komunikasi dapat diterima oleh khalayak sasaran dan tujuan.

Pedoman strategi juga perlu untuk disusun agar materi komunikasi juga dapat dibuat dengan menyesuaikan keadaan khalayak, pendekatan yang dilakukan pun dapat menarik khalayak, dan memotivasi perubahan perilaku kelompok khalayak sasaran secara lebih luas. Terlebih materi komunikasi perlu disesuaikan agar dapat mengakomodasi kebutuhan kelompok marginal yang berbeda.

Penggunaan istilah yang tepat ketika menyampaikan pesan perlu diperhatikan agar dapat mengakomodasi kebutuhan dari khalayak. Penyampaian yang konsisten dan berulang juga diperlukan untuk meningkatkan kredibilitas pesan. Pesan juga perlu memuat bukti pendukung yang akan membuat pesan tersebut bermakna dan terpercaya, sehingga dapat diterima oleh khalayak. Dalam hal ini, tugas Dinas Kominfostandi Kota Bekasi sebagai komunikator adalah menyampaikan informasi dan memaparkan penjelasan fungsi dan tujuan dari pengelolaan SP4N-LAPOR di Kota Bekasi.

3. Menetapkan Metoda

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan selain harus menyesuaikan dengan kondisi khalayak, kemantapan isi pesan, hal

selanjutnya juga dipengaruhi oleh metoda-metoda penyampaian kepada sasaran. Dalam hal komunikasi metoda penyampaian atau mempengaruhi dapat dilihat dari dua aspek yaitu menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Menurut cara pelaksanaannya, dapat dilakukan dengan dua bentuk, yaitu metoda redundancy (*repetition*) dan canalizing. Sedangkan menurut bentuk isinya terdiri dari metoda informatif, persuasif, edukatif, dan kursif (Arifin, 1984: 72-73).

Berbagai metode dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi pengguna layanan aplikasi LAPOR di Kota Bekasi dengan melakukan publikasi menggunakan media masa ataupun media sosial, bekerja sama dengan berbagai kelompok juga dapat dijadikan sebagai pilihan seperti contoh aktivitas mobilisasi social. Dan cara untuk mempengaruhi khalayak dapat dilakukan dengan teknik mengulang-ngulang pesan kepada khalayak (*repetition*) serta teknik memahami dan meneliti pengaruh kelompok kepada khalayak (*canalizing*) bahwa metode pelaksanaan penyampaian pesan oleh Dinas Kominfostandi dilakukan secara redundancy (*repetition*).

Kontinuitas Dinas Kominfostandi Kota Bekasi dalam menyampaikan pesan kepada khalayak dilakukan secara berulang, melalui media sosial dan juga infografis. Selain itu Dinas Kominfostandi juga melakukan sosialisasi berulang kepada komunitas-komunitas untuk selanjutnya bisa disampaikan kepada orang sekitar dengan *word of mouth*.

4. Seleksi dan Penggunaan Media

Seleksi dan penggunaan media merupakan hal yang penting untuk menyebarkan pesan-pesan pokok sebagai medium dalam strategi komunikasi. Penggunaan medium sebagai alat ataupun platform di masa saat ini menjadi pilihan yang tepat, selain dapat memberikan pengaruh kepada khalayak serta dapat memicu dialog, penggunaan media yang tepat juga dapat menjangkau khalayak dalam jumlah yang besar.

Pengelola untuk media publikasi seperti media sosial ataupun media massa membutuhkan sumber daya manusia yang memadai dan kompeten agar kegiatan dalam hal publikasi tetap berjalan efektif. Kegiatan publikasi tidak hanya dilakukan oleh kementerian lembaga terkait di pemerintah pusat, namun dilakukan juga oleh instansi pengelola LAPOR. publikasi tetap dilakukan oleh instansi-instansi pengelola LAPOR, untuk bahan publikasi seperti isi konten secara substansi sudah disiapkan oleh pemerintah pusat. Dan dalam pelaksanaan publikasi pun disesuaikan kembali dengan anggaran masing-masing pemerintah pusat.

Untuk menangani semua aspek dalam pengelolaan media dibutuhkan tim khusus untuk pembuatan konten hingga analisis data. Terkait dengan publikasi pada Dinas Kominfostandi Kota Bekasi masih dalam bidang yang sama yaitu Bidang Pengelolaan

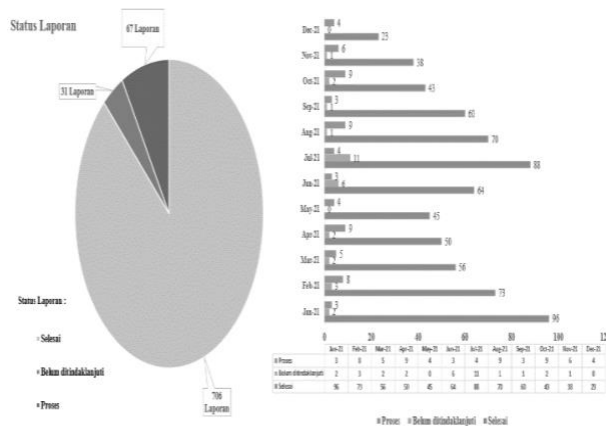
Informasi Publik. Adapun pilihan penggunaan media sosial untuk publikasi layanan pengaduan yang digunakan oleh Dinas Kominfostandi Kota Bekasi yaitu melalui beberapa platform seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Twitter*.

Dari berbagai medium yang digunakan oleh Dinas Kominfostandi Kota Bekasi penggunaan media *Twitter* dan *Instagram* dinilai cukup efektif karena memiliki jangkauan yang lebih luas. Selain penggunaan media untuk sosialisasi dan publikasi, Dinas Kominfostandi juga melakukan koordinasi dan kerja sama dengan komunitas-komunitas dan organisasi masyarakat yang ada di Kota Bekasi Dan media massa yang digunakan oleh Dinas Kominfostandi untuk mensoisalisasikan layanan aplikasi LAPOR yaitu melalui radio.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa publikasi yang dilakukan hanya melalui media sosial dan melalui media seperti radio. Dari penggunaan media sosial dan media lain seperti radio ini perlu dilihat efisiensi dan efek yang ditimbulkan, serta membuat perbandingan media mana yang memberikan dampak lebih besar dalam hal sosialisasi dan publikasi.

Efek dari penggunaan media dapat dilihat dari jumlah laporan pengaduan dan aspirasi yang masuk melalui aplikasi LAPOR dan dapat dilihat tindak lanjutnya.

Dari jumlah laporan yang masuk pada tahun 2020 yaitu sebanyak 745 laporan, dan jumlah penduduk Kota Bekasi pada Tahun 2020 yaitu sebanyak 2.543.6767 juta jiwa, jika melihat perbandingan tersebut artinya hanya 0,03% penduduk Kota Bekasi yang melakukan laporan pengaduan. Sebagai data pembanding untuk melihat efek dari sosialisasi dan penggunaan media, dapat dilihat peningkatan jumlah laporan yang masuk pada tahun 2021 melalui aplikasi LAPOR, sebagai berikut:



Gambar 4.12 Status Laporan yang Masuk Tahun 2021

Sumber: Olahan Penulis Berdasarkan Data Laporan yang Didisposisi melalui Aplikasi LAPOR, 2022

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat jumlah laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR pada tahun 2021 yaitu sebanyak 804 laporan. Jika melihat jumlah laporan yang masuk pada tahun 2021 yaitu sebanyak 804 laporan, dengan jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2021 yaitu sebanyak 3.394.273 juta jiwa, artinya

hanya 0,02% penduduk Kota Bekasi yang melakukan pengaduan. Secara jumlah memang terlihat mengalami peningkatan sebanyak 59 laporan, namun jika dibandingkan dengan jumlah penduduk justru mengalami penurunan 0,01% dari tahun sebelumnya. Secara penindaklanjutan pengelolaan pengaduan Kota Bekasi sudah baik, namun jumlah partisipasi dari penduduk Kota Bekasi dalam penggunaan aplikasi LAPOR perlu diperhatikan.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat efek dari penggunaan media dengan melihat perbandingan jumlah pelapor. Efek penggunaan media, mengalami banyak pengaruh dari banyak faktor dalam diri khalayak yang dapat digolongkan menjadi dua bagian, yaitu faktor psikologi dan fisik sebagai faktor internal dan faktor sosial kultural sebagai faktor eksternal dari proses komunikasi yang sudah dilakukan

Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (Identifikasi SWOT) pada Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Mengelola E-Government Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bekasi Tahun 2020

Strategi komunikasi bertujuan untuk memberikan pengaruh kepada komunikan untuk tujuan tertentu dari instansi ataupun organisasi melalui pesan-pesan yang disampaikan. Dan setelah komunikan menerima dan mengerti pesan yang disampaikan, pesan tersebut perlu dikukuhkan dalam bentuk benak komunikan agar

menghasilkan umpan balik yang mendukung pencapaian tujuan komunikasi dan diharapkan dapat mempengaruhi atau mengubah perilaku komunikasi sesuai dengan keinginan komunikator.

Dengan hasil yang sudah didapatkan Kota Bekasi sebagai pengelola SP4N-LAPOR terbaik, tentunya dipengaruhi oleh adanya faktor internal yaitu berupa faktor kekuatan (*strength*) dan kelemahan

(*weakness*) serta faktor eksternal yaitu faktor peluang (*opportunity*) dan faktor ancaman (*threat*) dalam pelaksanaan program. Berikut adalah penjabaran identifikasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), ancaman (*threat*) atau identifikasi swot secara sederhana dari strategi pengelolaan aplikasi LAPOR pada Dinas Kominfo Kota Bekasi Tahun 2020.

Tabel 4.1 Matriks Faktor Internal dan Eksternal Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengelola E-Government Melalui Aplikasi LAPOR

Faktor Internal	Faktor Eksternal
Kekuatan (<i>Strenght</i>)	Peluang (<i>Oppurtunity</i>)
Keberlanjutan dan posisi program SP4N-LAPOR sudah terjamin oleh regulasi nasional dan daerah Komitmen Pemerintah Kota Bekasi dalam mendukung program SP4N-LAPOR Adanya Tim URC (Unit Reaksi Cepat)	Monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala oleh pemerintah pusat. LAPOR sudah terhubung dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Bekasi Koordinasi terbentuk dengan baik antara Admin instansi kota dengan Admin pusat Penyebaran informasi tentang SP4N-LAPOR dilakukan secara <i>word-of mouth</i> Penawaran kerja sama dari pihak eksternal
Kelemahan (<i>Weakness</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
Pemerintah Kota Bekasi tidak memiliki pedoman strategi khusus dan tidak ada sasaran khalayak untuk pengelolaan SP4N-LAPOR di Kota Bekasi Sosialisasi kebijakan belum dilakukan secara menyeluruh Media yang digunakan untuk publikasi tidak menarik khalayak sasaran Keterbatasan SDM dalam pengelolaan aplikasi LAPOR	Laporan pengaduan yang masuk masih terpecah dengan kanal lain Pemerintah Kota Bekasi. Keterbatasan SDM serta sarana dan prasarana dari OPD terkait yang memiliki kewenangan menindaklanjuti laporan. Aplikasi LAPOR bukan satu-satunya kanal pengaduan di Kota Bekasi. Minimnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR

Sumber: Olahan Penulis Berdasarkan Hasil Wawancara, 2022

Berdasarkan tabel di atas, kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perlu digabungkan untuk

menghasilkan strategi keterkaitan faktor internal dan faktor eksternal. Adapun beberapa komponen yang

dipertimbangkan yaitu:

a. Strategi SO (*Strenght-Opportunity*)

1. Memperkuat dan memanfaatkan regulasi dan integrasi SP4N LAPOR sebagai upaya menjalin kerja sama dengan pihak eksternal.
2. Memanfaatkan koordinasi yang sudah ada antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kolaborasi antar instansi

b. Strategi ST(*Strenght-Threats*)

1. Menetapkan kanal pengaduan melalui LAPOR menjadi kanal pengaduan satu-satunya. Sehingga kanal pengaduan satu pintu sebagaimana tujuan SP4N-LAPOR dapat tercapai dan masyarakat tidak bingung karena ada lebih dari satu kanal pengaduan.
2. Memaksimalkan kualitas SDM melalui bimbingan teknis dan *forum group discussion (fgd)* dan meningkatkan kualitas sarana, dan prasarana agar penindaklanjutan laporan dapat dilakukan hingga tuntas. Sehingga kontinuitas pelapor dalam menggunakan layanan aplikasi LAPOR terus terjaga.

c. Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)

1. Menyusun rencana aksi kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Bekasi, serta melakukan

monitoring evaluasi dengan pemerintah pusat yang berfokus pada strategi komunikasi SP4N-LAPOR

2. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi dengan bekerja sama dengan OPD menggunakan media sosial berbentuk konten menarik seperti *reels*, *tiktok* ataupun kampanye dengan melibatkan pemuda untuk mengajak masyarakat menyampaikan pengaduan ataupun aspirasinya melalui aplikasi LAPOR

d. Strategi WT (*Weakness-Threats*)

1. Memanfaatkan data pengelolaan pengaduan untuk perbaikan kebijakan dan membuat pedoman strategi, serta membuat petunjuk teknis pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintahan Kota Bekasi.
2. Berkolaborasi dengan OPD yang ada di Kota Bekasi untuk secara pro-aktif membantu sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya melalui aplikasi LAPOR. Dan juga melakukan *Road Show* sosialisasi di 12 kecamatan yang ada di Kota Bekasi agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR.

Simpulan

Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengelola *E-government* melalui aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), ditinjau dari 4 aspek rumusan strategi komunikasi menurut Anwar Arifin yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metoda, seleksi dan penggunaan media sudah berjalan sesuai dengan panduan strategi pemerintah pusat. Namun, dalam upaya meningkatkan partisipan pengguna layanan aplikasi LAPOR perlu diperhatikan lagi yaitu pada aspek menyusun pesan serta seleksi dan penggunaan media. Sehingga perlu untuk membuat pedoman strategi khusus dan petunjuk teknis pengelolaan aplikasi LAPOR di lingkungan Kota Bekasi serta berkoordinasi dengan OPD yang ada di Kota Bekasi.

Untuk penggunaan media dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk sosialisasi dan publikasi dengan membuat konten kreatif yang bersifat persuasif melalui media sosial berupa *reels Instagram* ataupun *Tiktok*. Dan untuk komunikasi dua arah lainnya secara lebih intens, Dinas Kominfostandi juga dapat melakukan sosialisasi terkait dan sesi berbincang dengan masyarakat dengan menggunakan fitur *Space* yang ada di *Twitter.*, serta sosialisasi secara langsung dengan *Road Show* di 12 Kecamatan yang ada di Kota Bekasi. dan bekerja sama dengan komunitas-komunitas dan golongan pemuda untuk ikut serta dalam sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk

melakukan penyampaian laporan, aspirasi, maupun informasi melalui aplikasi LAPOR.

References

- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico Bandung
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Suharsimi, Arikunto. (2006) *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

Sumber Hukum

- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map

Pengembangan Sistem
Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional
Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi Nomor 62
Tahun 2018 Tentang Pedoman
Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional
Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi Nomor 46
Tahun 2020 tentang Road Map
Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional
Tahun 2020-2024

Sumber Lain

“Kota Bekasi Dalam Infografis 2020”,
<https://bekasikota.bps.go.id/publication/2021/11/16/ff0a3c7fad95c242595bb1b8/kota-bekasi-dalam-infografis-2020.html>.
(diakses pada 15 Maret 2022
pukul 19.00)
“Jumlah Penduduk Bekasi Terpadat,

*Diprediksi Bakal Samai
Negara di Afrika*”,
<https://karawangbekasi.jabarekspres.com/2022/01/06/jumlah-penduduk-bekasi-terpadat-diprediksi-bakal-samai-negara-di-afrika/?amp>. (diakses pada
15 Maret 2022 pukul 19.25)
<https://bekasikota.bps.go.id/indicator/12/29/1/jumlah-penduduk-kota-bekasi.html>

Acknowledgment

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kementerian PANRB RI, Ombudsman RI, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi, serta informan masyarakat pengguna aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atas ketersediaannya dalam membantu menyelesaikan penelitian ini.