

## **Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat**

**Oleh:**

**<sup>1</sup> Elpiana Rossa; <sup>2</sup> Muhammad Alfikri**

<sup>1,2</sup>. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Sumatera Utara

Email. elvianarossa2019@gmail.com

### **Abstrak**

Kurang efektifnya komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR menyebabkan program ini tidak dapat digunakan dengan optimal oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan program LAPOR di Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, studi literatur dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima strategi komunikasi yang dapat digunakan dalam mensosialisasikan program LAPOR yaitu (i) memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram sebagai media sosialisasi program LAPOR; (ii) Mengadakan pameran tentang Program LAPOR sehingga dapat ditunjukkan bagaimana cara menggunakan program LAPOR; (iii) Memberikan pelatihan cara menggunakan program LAPOR. Pelatihan ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan perangkat desa dan kelurahan, sehingga mereka dapat membantu dalam mensosialisasikan program LAPOR kepada masyarakat; (iv) Menempatkan Banner dan Spanduk tentang program LAPOR di tempat-tempat yang strategis seperti di jalan raya, pusat kota, dan tempat-tempat umum lainnya, dan (v) Melakukan roadshow ke berbagai daerah di Kota Pematang Siantar. Dalam roadshow ini, pemerintah dapat memberikan informasi tentang program LAPOR dan manfaatnya. Keterlibatan aktif pemerintah dan partisipasi masyarakat sangat penting untuk keberhasilan program LAPOR. Melalui penggunaan strategi yang tepat, diharapkan program LAPOR dapat terus berkembang dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

**Kata Kunci: Strategi komunikasi; Program LAPOR; Pengaduan Masyarakat**

---

### **Abstract**

*The lack of effective communication by the government in socializing the LAPOR program has resulted in this program not being used optimally by the community. Therefore, this study aims to analyze the communication strategy used in socializing the LAPOR program in Pematang Siantar City, North Sumatra. This study uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, literature studies, and observations. The results of the study indicate that there are five communication strategies that can be used in socializing the LAPOR program, namely: (i) utilizing social media such as Facebook, Twitter, and Instagram as media for socializing the LAPOR program; (ii) organizing an exhibition about the LAPOR program so that it can be shown how to use the LAPOR program; and (iii) providing training on how to use the LAPOR program. This training can be carried out in collaboration with village and sub-district officials so that they can assist in socializing the LAPOR program to the community; (iv) placing banners and banners regarding the LAPOR program in strategic places such as on main roads, city centers, and other public places; and (v) conducting roadshows to various areas in Pematang Siantar City. In this roadshow, the government can provide information about the LAPOR program and its benefits. Active government involvement and community participation are critical to the success of the LAPOR program. Through the use of the right strategy, it is hoped that the LAPOR program can continue to grow and provide benefits to the community.*

**Keywords: Communication strategy; Report Program; Community Complaints**

---

## PENDAHULUAN

Responsibilitas masyarakat untuk mendukung kemajuan suatu daerah sangat diperlukan (Sartika et al., 2023). Masyarakat yang aktif menyampaikan masukan memberikan bantuan kepada pemerintah untuk dapat melakukan evaluasi terhadap kinerjanya (Mongkau et al., 2021). Evaluasi tersebut nantinya akan menghasilkan perubahan pada pelayanan publik menjadi semakin baik. Responsibilitas yang merujuk pada pengaduan masyarakat merupakan bagian dari validasi yang dapat diyakini terhadap informasi yang diberikan, sejatinya info tersebut merupakan bukti dari bentuk layanan yang diterima oleh masyarakat setelah terjadinya penyelenggaraan pelayanan. Opini masyarakat yang disampaikan dalam bentuk pengaduan adalah bagian dari implementasi perbaikan sistem yang salah maupun cacat, sehingga kedepannya aktualisasi dalam pelayanan lebih dapat ditingkatkan.

Pemerintah yang baik harus mendengarkan dan merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Mansoor, 2020). Salah satu cara untuk melakukan hal ini adalah dengan menyediakan wadah atau tempat pengaduan masyarakat. Wadah pengaduan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat dapat melaporkan masalah-masalah yang mereka hadapi, baik itu masalah sosial, ekonomi, kesehatan, atau masalah lainnya (Peyon et al., 2023). Melalui wadah ini, pemerintah dapat memahami masalah yang dihadapi masyarakat dan meresponnya dengan cepat dan tepat. Selain itu, wadah pengaduan masyarakat juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah. Dengan adanya wadah ini, masyarakat dapat memonitor kinerja pemerintah dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Dalam jangka panjang, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan juga memperkuat demokrasi di negara tersebut (Supit et al., 2022).

Pemerintah yang baik harus terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan wadah pengaduan masyarakat, baik itu melalui perbaikan sistem pengaduan maupun sosialisasi tentang penggunaannya kepada masyarakat (Ainy et al., 2017). Dengan adanya wadah pengaduan masyarakat yang efektif, maka diharapkan masyarakat dapat merasa lebih terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintah dapat merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan lebih baik.

Berbagai cara dapat dilakukan oleh masyarakat untuk membuat aduan atau protes kepada pemerintah, di antaranya: (i) Masyarakat dapat membuat surat pengaduan secara langsung atau melalui pos kepada instansi terkait seperti kantor pemerintah, anggota DPR, maupun ke Presiden; (ii) Masyarakat dapat membuat petisi atau surat tuntutan dan meminta dukungan dari masyarakat lainnya dengan tujuan mengumpulkan dukungan yang besar agar aduan atau tuntutan tersebut bisa didengar oleh pihak yang berwenang; (iii) Masyarakat dapat mengadakan demonstrasi di jalanan, gedung pemerintah, maupun lokasi lainnya sebagai bentuk protes atau aksi massa; (iv) Masyarakat dapat memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan lainnya untuk membuat aduan atau protes terhadap pemerintah dengan mengunggah foto, video, atau tulisan; dan (v) Masyarakat dapat membuat aduan atau protes secara

online melalui website atau aplikasi pengaduan resmi yang disediakan oleh pemerintah atau instansi terkait seperti LAPOR (Nagarwal, 2012).

Pada mulanya, masyarakat Indonesia termasuk Pematang Siantar melakukan aduan dengan mengirim surat melalui kotak pos. Akan tetapi, pengaduan semacam ini dianggap kurang efektif dikarenakan surat akan tersampaikan dalam waktu yang cukup panjang dan respon secara langsung. Sering perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka teknologi digital dimanfaatkan sebagai wadah untuk menyampaikan protes masyarakat terhadap pemerintah.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan salah satu wadah yang telah disediakan oleh pemerintah untuk dimanfaatkan oleh masyarakat dalam membuat protes ataupun aduan kepada pemerintah. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah sebuah sistem pengaduan masyarakat secara online yang disediakan oleh pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aduan atau pengaduan terhadap pelayanan publik yang tidak memuaskan, tindakan korupsi, atau masalah-masalah lainnya yang berkaitan dengan kinerja pemerintah. Dengan LAPOR, masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara online melalui website atau aplikasi LAPOR yang tersedia. Setelah menerima pengaduan, LAPOR akan mengarahkan pengaduan tersebut kepada instansi yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti. Instansi pemerintah kemudian akan memproses pengaduan tersebut dan memberikan respons dalam waktu yang ditentukan.

LAPOR memiliki beberapa keuntungan sebagai wadah aduan masyarakat, antara lain (i) Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan atau pengaduan secara online tanpa harus datang ke kantor pemerintah; (ii) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani aduan atau pengaduan masyarakat; (iii) Mempercepat penyelesaian masalah-masalah yang diLAPORKan oleh masyarakat; dan (iv) Memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pemerintahan (Delistiana et al., 2020).

Berbagai kelebihan yang ditawarkan oleh Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebanyak 493 pemerintah daerah telah mencatatkan dirinya sebagai pengguna aplikasi ini salah satunya adalah Kota Pematang Siantar. Daerah ini memutuskan untuk bergabung dengan alasan aplikasi ini mendorong Kota Pematang Siantar terintegrasi menjadi kota cerdas dengan memberikan layanan digital kepada masyarakat. Akan tetapi, setelah 2 bulan lebih tidak ditemukan masyarakat membuat aduan untuk pemerintah melalui program LAPOR. Temuan peneliti menunjukkan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kurang optimalnya masyarakat di Pematang Siantar dalam menggunakan platform LAPOR antara lain (i) Tingkat kesadaran masyarakat tentang program LAPOR di Kota Pematang Siantar Sumatera Utara masih rendah, sehingga perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi program kepada masyarakat; (ii) Materi promosi yang digunakan dalam program LAPOR belum sepenuhnya efektif dalam menarik minat masyarakat untuk

menggunakan program. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap materi promosi yang digunakan; (iii) Kurangnya promosi dan publikasi tentang program LAPOR. Banner, spanduk, dan iklan yang dipasang di tempat-tempat umum masih minim sehingga masyarakat kurang mengetahui tentang program LAPOR; (iv) Kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang diberikan kepada masyarakat mengenai cara penggunaan program LAPOR. Hal ini menyebabkan kurangnya penggunaan program LAPOR oleh masyarakat; dan (v) Sebagian masyarakat masih kurang terampil dalam menggunakan teknologi khususnya bagi kaum tua, sehingga menjadi hambatan dalam penggunaan program LAPOR di Kota Pematang Siantar Sumatera Utara. Sehingga, dalam rangka meningkatkan penggunaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Pematang Siantar Sumatera Utara, diperlukan upaya-upaya untuk mengatasi faktor-faktor di atas.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan website LAPOR kepada masyarakat di Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan penggunaan website LAPOR sebagai sarana meLAPORkan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat, serta dalam membangun pemerintahan yang lebih baik dan transparan di Indonesia.

#### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara detail penyebab belum optimalnya penggunaan program LAPOR di Pematang Siantar dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan program LAPOR di Kota Pematang Siantar Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain (i) wawancara dengan pihak terkait seperti pengelola program LAPOR, petugas customer service, dan pihak terkait lainnya akan memberikan informasi yang relevan mengenai program LAPOR; (ii) Melakukan studi literatur mengenai program LAPOR, strategi komunikasi, dan teori-teori yang terkait dapat membantu untuk memahami konteks penelitian dan memberikan dasar untuk merumuskan pertanyaan penelitian yang lebih tepat; dan (iii) Observasi dapat dilakukan dengan mengamati proses sosialisasi program LAPOR yang dilakukan oleh petugas customer service atau pihak terkait lainnya. Analisis deskriptif digunakan sebagai teknik analisis data penelitian.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai Wadah Aduan Masyarakat**

Program LAPOR adalah sebuah platform layanan pengaduan online yang dikelola oleh pemerintah Indonesia. Platform ini didesain untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan LAPORan atau pengaduan mengenai berbagai masalah atau permasalahan yang terjadi di sekitar mereka, seperti keluhan tentang layanan publik, permasalahan lingkungan, kriminalitas, dan lain sebagainya (Atmojo et al., 2021). Dengan menggunakan platform LAPOR, masyarakat dapat memberikan

pengaduan atau LAPORan secara online dan dapat memantau status LAPORannya secara real-time. Selain itu, pemerintah juga dapat menggunakan platform ini untuk memantau dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Program LAPOR bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pengawalan pelayanan publik serta mendorong pemerintah untuk memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap aduan yang masuk (Nurdin, 2018).

Beberapa keuntungan menggunakan platform LAPOR sebagai wadah menyampaikan aduan kepada pemerintah yaitu (a) Program LAPOR memungkinkan pengaduan dapat dilakukan secara online dan dapat langsung diteruskan ke pihak yang berwenang tanpa perlu menunggu waktu lama. Dengan demikian, proses pengelolaan pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien; (b) Program LAPOR juga dapat meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan, karena semua pengaduan dan tindakan yang diambil oleh pihak yang berwenang tercatat secara terperinci dan dapat diakses oleh publik; (c) Program LAPOR dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah. Dengan adanya Program LAPOR, masyarakat dapat lebih mudah meLAPORKan masalah yang mereka temukan dan memberikan masukan yang konstruktif bagi pemerintah dalam memperbaiki kinerja mereka; (d) Program LAPOR dapat membantu pemerintah menghemat biaya yang sebelumnya dikeluarkan untuk mengelola pengaduan secara manual. Dalam jangka panjang, hal ini dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan anggaran pemerintah; dan (e) dengan adanya Program LAPOR, pemerintah dapat dengan cepat menangani pengaduan dan masalah yang terjadi. Hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Darwis et al., 2022; Maulani, 2020; Rafinzar & Kismartini, 2020; Sarusiyani et al., 2023; Sudarsono & Lestari, 2018).

#### **Strategi komunikasi sosialisasi dalam mengoptimalkan penggunaan program Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Pematang Siantar Sumatera Utara**

Strategi komunikasi yang tepat sangat penting dalam keberhasilan program LAPOR (Ramadani, 2019; Subejo et al., 2021). Beberapa peran penting strategi komunikasi dalam keberhasilan program LAPOR antara lain (i) Dengan strategi komunikasi yang tepat, program LAPOR dapat menarik perhatian masyarakat dengan lebih mudah (Cahyani, 2020). Jika masyarakat sudah tertarik dengan program LAPOR, maka mereka akan lebih mudah untuk memahami tentang program tersebut dan kemudian menggunakannya; (ii) Dengan strategi komunikasi yang tepat, program LAPOR dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi dan pengaduan (Hasan et al., 2021). Hal ini dapat mempercepat penyelesaian permasalahan di masyarakat dan membantu pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik; (iii) Dengan strategi komunikasi yang baik, program LAPOR dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik (Zamroni et al., 2023). Dalam hal ini, program LAPOR dapat menjadi bukti nyata bahwa pemerintah benar-benar peduli dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat dan berusaha untuk menyelesaikannya; (iv) Dengan strategi komunikasi yang baik



melalui program LAPOR pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya (Febriani & Juliani, 2022). Masyarakat dapat melihat secara langsung bagaimana pemerintah menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan bagaimana pelayanan publik ditingkatkan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik. Sebaliknya, strategi komunikasi yang buruk akan berdampak pada tidak maksimalnya pelaksanaan suatu program (Darmawan et al., 2022). Beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR untuk mencapai hasil yang optimal di Kota Pematang Siantar antara lain:

#### ***Memanfaatkan media sosial***

Pemerintah Kota Pematang Siantar dapat memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram sebagai media sosialisasi program LAPOR. Dengan memposting informasi tentang program LAPOR dan manfaatnya secara rutin di media sosial tersebut, maka masyarakat akan lebih mudah memahami tentang program LAPOR dan dapat menggunakannya dengan mudah. Media sosial memiliki peran penting dalam teknik komunikasi, terutama dalam mengkomunikasikan pesan dan informasi kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Beberapa peran penting media sosial sebagai teknik komunikasi meliputi (i) Media sosial memungkinkan pesan dan informasi yang disampaikan oleh pemerintah atau lembaga lainnya untuk menjangkau lebih banyak orang dari berbagai latar belakang dan lokasi geografis (Al-Dmour et al., 2020). Dengan demikian, media sosial dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program atau kebijakan tertentu; (ii) Media sosial memungkinkan partisipasi masyarakat secara langsung dalam memberikan masukan atau aduan melalui platform media sosial (Huang et al., 2021). Hal ini dapat membantu pemerintah atau lembaga lainnya untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih efektif; (iii) Media sosial dapat membantu mempercepat respons terhadap aduan atau pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat (Cho & Melisa, 2021). Dengan media sosial, masyarakat dapat mengajukan aduan atau pertanyaan secara online dan mendapatkan tanggapan secara cepat dan tepat; (iv) Media sosial dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga pemerintah atau organisasi lainnya, karena masyarakat dapat mengakses informasi secara langsung melalui platform media sosial (Wukich, 2021). Hal ini juga dapat membantu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut; dan (v) Media sosial adalah alat komunikasi yang sangat populer di kalangan generasi muda. Dengan menggunakan media sosial, pemerintah atau lembaga lainnya dapat menjangkau generasi muda secara lebih efektif dan menarik minat mereka untuk terlibat dalam program atau kebijakan tertentu (Muninger et al., 2019).

Sebagai program yang berbasis teknologi, pemerintah Kota Pematang Siantar harus memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program LAPOR. Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah Kota Pematang Siantar dalam pemanfaatan media sosial dalam penggunaan layanan LAPOR antara lain: (i) Pemerintah Pematang Siantar dapat memanfaatkan

media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram untuk mempromosikan program LAPOR dan mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam menggunakan layanan ini; (ii) Pemerintah Kota Pematang Siantar juga dapat meningkatkan interaksi dengan masyarakat, seperti membalas komentar atau pesan yang masuk terkait program LAPOR. Hal ini dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program LAPOR; dan (iii) menjalin kerja sama dengan influencer atau public figure lokal untuk mempromosikan program LAPOR melalui media sosial. Hal ini dapat meningkatkan awareness dan partisipasi masyarakat dalam program LAPOR.

#### ***Mengadakan pameran tentang Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)***

Pemerintah Kota Pematang Siantar dapat mengadakan pameran yang menampilkan program LAPOR. Dalam pameran tersebut, pemerintah dapat menunjukkan bagaimana cara menggunakan program LAPOR dan memberikan informasi tentang manfaatnya. Dengan cara ini, masyarakat dapat langsung melihat dan mencoba program LAPOR sehingga mereka dapat memahami dan menggunakan program tersebut dengan lebih mudah.

Beberapa kelebihan pameran sebagai strategi komunikasi sosialisasi program LAPOR antara lain (i) Pameran biasanya menampilkan berbagai materi yang menarik dan menarik perhatian masyarakat (Abdurrahman & Salma, 2022). Hal ini dapat membantu menarik perhatian masyarakat tentang program LAPOR dan membuat mereka tertarik untuk mengikuti program tersebut; (ii) Melalui pameran, masyarakat dapat mengalami langsung penggunaan program LAPOR dan merasakan manfaatnya. Hal ini dapat membantu meyakinkan masyarakat tentang kegunaan program tersebut dan memotivasi mereka untuk menggunakan program LAPOR secara aktif; (iii) Pameran dapat menjangkau masyarakat dari berbagai latar belakang dan lokasi geografis yang berbeda. Hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program LAPOR dan meningkatkan partisipasi mereka dalam program tersebut; (iv) Pameran dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan petugas pemerintah atau lembaga yang bertanggung jawab atas program LAPOR (Fajriansyah & Rudatin, 2022). Hal ini dapat membantu masyarakat memahami program tersebut dengan lebih baik dan memperoleh jawaban atas pertanyaan atau kekhawatiran yang mereka miliki; dan (v) Melalui pameran, masyarakat dapat melihat dan merasakan komitmen pemerintah atau lembaga lainnya dalam mensosialisasikan program LAPOR dan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program LAPOR dan lembaga yang bertanggung jawab atas program tersebut (Agustin, 2018).

#### **Memberikan pelatihan cara menggunakan program LAPOR**

Pemerintah Kota Pematang Siantar dapat memberikan pelatihan kepada masyarakat tentang cara menggunakan program LAPOR. Pelatihan ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan perangkat desa dan kelurahan, sehingga mereka dapat membantu dalam mensosialisasikan program LAPOR kepada masyarakat. Dalam

pelatihan ini, masyarakat akan diajarkan tentang cara penggunaan program LAPOR dan manfaatnya. Dengan memberikan pelatihan cara menggunakan program LAPOR, masyarakat dapat memahami dengan lebih baik bagaimana cara menggunakan program LAPOR dan bagaimana program tersebut dapat membantu mereka dalam mengajukan aduan atau aspirasi (Zinaida & Havivi, 2019). Mereka juga dapat memperoleh keterampilan dalam menggunakan program LAPOR, seperti cara membuat aduan dan cara memantau status aduan mereka. Melalui pelatihan, masyarakat dapat memahami persyaratan dan prosedur yang harus diikuti dalam mengajukan aduan atau aspirasi.

Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas aduan dan aspirasi yang diajukan oleh masyarakat, sehingga lebih mudah bagi petugas pemerintah atau lembaga lainnya untuk menindaklanjuti aduan dan aspirasi tersebut. Dengan memperoleh pemahaman dan keterampilan yang cukup dalam menggunakan program LAPOR, masyarakat akan lebih percaya diri dalam mengajukan aduan atau aspirasi. Hal ini dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program LAPOR dan memperluas jangkauan program tersebut. Melalui pelatihan cara menggunakan program LAPOR, masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana program tersebut bekerja dan bagaimana pemerintah atau lembaga lainnya menangani aduan dan aspirasi yang diajukan oleh masyarakat (Wijaya et al., 2020). Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program LAPOR dan pemerintah atau lembaga lainnya yang bertanggung jawab atas program tersebut (Khomariah & Primandari, 2021).

### **Menempatkan Banner dan Spanduk tentang program LAPOR**

Pemerintah Kota Pematang Siantar dapat menempatkan banner dan spanduk tentang program LAPOR di tempat-tempat yang strategis seperti di jalan raya, pusat kota, dan tempat-tempat umum lainnya. Dengan cara ini, masyarakat yang melintasi tempat tersebut dapat melihat informasi tentang program LAPOR dan dapat menggunakannya dengan mudah. Dengan menempatkan banner dan spanduk tentang program LAPOR di tempat-tempat strategis seperti jalan raya, pasar, atau gedung pemerintah, masyarakat dapat melihat dan memperoleh informasi tentang program LAPOR. Hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program LAPOR dan bagaimana program tersebut dapat membantu mereka dalam mengajukan aduan atau aspirasi (Baharun et al., 2022). Dengan mengetahui tentang program LAPOR melalui banner dan spanduk, masyarakat dapat lebih mudah untuk mengajukan aduan atau aspirasi. Hal ini dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program LAPOR dan memperluas jangkauan program tersebut. Dengan menempatkan banner dan spanduk tentang program LAPOR di tempat-tempat strategis, program LAPOR dapat menjadi lebih terlihat dan mudah ditemukan oleh masyarakat (Chen & Cheung, 2022).

Hal ini dapat membantu meningkatkan visibilitas program LAPOR dan memperluas jangkauan program tersebut. Dengan mengetahui tentang program LAPOR melalui banner dan spanduk yang ditempatkan di tempat-tempat strategis, masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana program tersebut



bekerja dan bagaimana pemerintah atau lembaga lainnya menangani aduan dan aspirasi yang diajukan oleh masyarakat (Alfikri, 2021). Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program LAPOR dan pemerintah atau lembaga lainnya yang bertanggung jawab atas program tersebut (Ginting & Ginting, 2020).

#### **Melakukan roadshow ke berbagai daerah di Kota Pematang Siantar**

Pemerintah Kota Pematang Siantar dapat melakukan roadshow ke berbagai daerah di Kota Pematang Siantar untuk mensosialisasikan program LAPOR. Roadshow dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor desa, kelurahan, dan kecamatan untuk menyampaikan informasi tentang program LAPOR kepada masyarakat. Dalam roadshow ini, pemerintah dapat memberikan informasi tentang program LAPOR dan manfaatnya. Sehingga, masyarakat dapat memahami dan menggunakan program LAPOR dengan lebih mudah. Melalui roadshow, pemerintah Kota Pematang Siantar dapat memperkenalkan program LAPOR secara langsung kepada masyarakat di berbagai daerah di Kota Pematang Siantar. Dengan mendatangi langsung masyarakat di berbagai daerah di Kota Pematang Siantar, pemerintah Kota Pematang Siantar dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana cara menggunakan program LAPOR dan bagaimana masyarakat dapat mengajukan aduan atau aspirasi melalui program tersebut. Hal ini dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program LAPOR dan memperluas jangkauan program tersebut (Ramadani et al., 2021). Sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program LAPOR dan pemerintah atau lembaga lainnya yang bertanggung jawab atas program tersebut. Dengan mendatangi berbagai daerah di Kota Pematang Siantar, pemerintah Kota Pematang Siantar dapat menjangkau masyarakat dari berbagai kelompok dan latar belakang yang berbeda. Hal ini dapat membantu memperluas jangkauan program LAPOR dan memastikan bahwa program tersebut dapat membantu seluruh masyarakat di Kota Pematang Siantar (Dewi et al., 2022; Puspa, 2021; Wulandari et al., 2019).

Temuan penelitian ini diharapkan (i) mampu memberikan informasi bagi pemerintah dan masyarakat mengenai strategi komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan program LAPOR. Dalam hal ini, pemerintah dapat memperbaiki strategi yang kurang efektif dan mengoptimalkan strategi yang sudah terbukti berhasil dalam mensosialisasikan program tersebut; (ii) dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program LAPOR. Dengan mengetahui strategi komunikasi yang efektif, pemerintah dapat lebih mudah menjalin kolaborasi dengan masyarakat untuk memperkenalkan program LAPOR dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaannya; dan (iii) dapat memberikan masukan bagi peneliti dan praktisi komunikasi dalam merancang strategi komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan program pemerintah.

#### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat lima strategi komunikasi efektif yang dapat dilakukan oleh pemerintah Kota Pematang Siantar dalam mensosialisasikan program LAPOR yaitu (a) melalui media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram; (b) mengadakan pameran tentang program LAPOR sehingga pemerintah

dapat menunjukkan bagaimana cara menggunakan program LAPOR dan memberikan informasi tentang manfaatnya; (c) mengadakan pelatihan bagi masyarakat tentang program LAPOR, mulai dari cara menggunakan aplikasinya, cara membuat aduan di program LAPOR, dan cara membuka respon atas aduan yang telah disampaikan. Pelatihan ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan perangkat desa dan kelurahan, sehingga mereka dapat membantu dalam mensosialisasikan program LAPOR kepada masyarakat; (d) Pemerintah Kota Pematang Siantar dapat menempatkan banner dan spanduk tentang program LAPOR di tempat-tempat yang strategis seperti di jalan raya, pusat kota, dan tempat-tempat umum lainnya. Tindakan ini akan membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program LAPOR dan memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat yang tidak terhubung dengan media sosial. Selain itu, penempatan banner dan spanduk di tempat-tempat strategis juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program LAPOR dan memotivasi mereka untuk menggunakan layanan ini; dan (e) Melakukan roadshow ke berbagai daerah di Kota Pematang Siantar. Roadshow dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor desa, kelurahan, dan kecamatan untuk menyampaikan informasi tentang program LAPOR kepada masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan kepada pemerintah Kota Pematang Siantar untuk dapat lebih giat lagi mempromosikan dan mensosialisasikan program LAPOR kepada masyarakat dengan menggunakan strategi-strategi yang efektif. Sehingga program ini dapat berjalan dengan optimal dan memberikan hasil yang maksimal dalam perbaikan pelayanan publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA:**

- Abdurrahman, W., & Salma, A. N. (2022). Strategi Marketing Public Relations Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Jakarta Dalam Mengelola Event Gebyar Pameran Pendidikan Tinggi Jakarta (gempita) .... *EProceedings ...*, 9(3), 1707–1715. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17973%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17973/17604>
- Agustin, D. P. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Market Share Segmen Remaja Pt Telkomsel Di Kota Surabaya. *Representamen*, 3(02), 1–7. <https://doi.org/10.30996/v3i02.1414>
- Ainy, N. Z., Nugroho, R. A., Studi, P., Administrasi, I., Sebelas, U., & Surakarta, M. (2017). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 117–134.
- Al-Dmour, H., Masa'deh, R., Salman, A., Abuhashesh, M., & Al-Dmour, R. (2020). Influence of social media platforms on public health protection against the COVID-19 pandemic via the mediating effects of public health awareness and behavioral changes: Integrated model. *Journal of Medical Internet Research*, 22(8), 1–15. <https://doi.org/10.2196/19996>
- Alfikri, M. (2021). The Importance of Communication Strategies in Implementing the Dissemination of Development Innovations: A Case Study of the Communications and Information Office of North Sumatra. *Technium Social Sciences Journal*, 2(Oktober), 228–234. [www.techniumscience.com](http://www.techniumscience.com)

- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., Aldiansyah, M. F., Afra, F. S., Ikhsan, M., Oktaviani, R. D., Apriliano, F. R., Kusuma, H. W. T., Perdana, V. A., & Radifan, R. N. (2021). *Tata Kelola Perkotaan Berbasis SMART City: Perspektif Inovasi dan Pengembangan Kota di Pulau Jawa* (M. E. Atmojo & H. D. Fridayani (eds.)). Samudra Biru.
- Baharun, H., Rozi, F., Sholeha, W., & Anggraini, Y. (2022). Intercultural Communication : Strategy to Improve School Competitiveness Based on Public Demand. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(4), 2886–2895. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2123>
- Cahyani, A. M. (2020). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.15642/jik.2020.10.1.1-16>
- Chen, Z. T., & Cheung, M. (2022). Consumption as extended carnival on Tmall in contemporary China: a social semiotic multimodal analysis of interactive banner ads. *Social Semiotics*, 32(2), 163–183. <https://doi.org/10.1080/10350330.2020.1720992>
- Cho, W., & Melisa, W. D. (2021). Citizen coproduction and social media communication: Delivering a municipal government's urban services through digital participation. *Administrative Sciences*, 11(2), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ADMSCI11020059>
- Darmawan, A. Z. S., Indrayani, I. I., & ... (2022). Strategi Komunikasi Amerta Land Dalam Mengimplementasikan Program “Member Get Member.” *Jurnal E-Komunikasi*, 10(2), 1–12. <https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/13171>
- Darwis, D., Meylinda, M., & Suaidah, S. (2022). Pengukuran Kinerja LAPORan Keuangan Menggunakan Analisis Rasio Profitabilitas Pada Perusahaan Go Public. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi*, 2(1), 19–27. <https://doi.org/10.33365/jimasia.v2i1.1875>
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103–114. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>
- Dewi, I. R., Puspita Anggraeni, D., Agustini, D., Eka Utama, A., & Satriyantara, R. (2022). Strategi Prekrutan Calon Mahasiswa Program Studi Matematika dengan Metode Roadshow di MA Abdussatar Kediri, Lombok Barat. *Rengganis Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 239–246. <https://doi.org/10.29303/rengganis.v2i2.259>
- Fajriansyah, A. R., & Rudatin, C. L. (2022). Display Materi dan Peranan Pavilion Guide Indonesia dalam Promosi Expo 2020 Dubai. *Seminar Nasional Riset Terapan*, 11(1), 120–124.
- Febriani, D. L., & Juliani, R. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Informasi Publik Di Kabupaten Aceh Barat. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 13(1), 19–38. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v13i1.970>
- Ginting, E. A., & Ginting, S. (2020). Strategi Komunikasi Kantor Camat Simpang Empat Dalam Mensosialisasikan Program E-LAPOR! Kepada Masyarakat Di Kecamatan Simpang. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- Hasan, A. F., Sarwani, S., & Ramadhani, M. M. (2021). Strategi Komunikasi Radio Dbs

- 101,9 Fm Banjarmasin Dalam Menarik Partisipasi Pendengar Pada Program Request Lagu. *Jurnal Mutakallimin: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 52–60. <https://doi.org/10.31602/jm.v4i1.4939>
- Huang, Q., Jin, J., Lynn, B. J., & Men, L. R. (2021). Relationship cultivation and public engagement via social media during the covid-19 pandemic in China. *Public Relations Review*, 47(4), 102064. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102064>
- Khomariah, N. E., & Primandari, P. N. (2021). Pelatihan Desain Grafis Menggunakan Aplikasi Canva Untuk Pelaku Usaha Toko Ikan “Sub Aquatic” Sebagai Strategi Digital Marketing. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 795–801. <https://doi.org/10.31949/jb.v2i3.1393>
- Mansoor, M. (2020). *Citizens’ trust in government as a function of good governance and government agency’s provision of quality information on social media during COVID-19. Government Information Quarterly*, 38(4), 101597.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248>
- Mongkau, S. W., Pati, A. B., & Kawung, E. J. R. (2021). Profesionalisme kinerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik dikecamatan wenang dimasa pandemi covid 19. *Jurnal Agri-SosioEkonomii Unsrat*, 17(2), 487–496.
- Muninger, M. I., Hammedi, W., & Mahr, D. (2019). *The value of social media for innovation: A capability perspective. Journal of Business Research*, 95(October 2018), 116–127. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.012>
- Nagarwal, N. (2012). Social Media Crime in Digital World – A Critique through Law , Policy and Practice. *Indian JL & Just*, 10(September 2011), 1–18.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E Government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1–17.
- Peyon, K., Sinurat, M., Kurniawati, L., Pemerintahan, I., & Negeri, D. (2023). *Policy Implementation Of Public Complaint Services (Command Center) In Yalimo Regency (Study On Communication And Informatics Department Of Yalimo District) Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat (Command Center) Di Kabupaten Yalimo (Studi Pa. Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 350–363. [http:// journal.yrripku.com/index.php/msej](http://journal.yrripku.com/index.php/msej)
- Puspa, M. F. A. (2021). Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(1), 369–382.
- Rafinzar, R., & Kismartini, K. (2020). Inovasi e-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung dan Penghambat Program e-Musrenbang di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 227–250. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/3959/2783>
- Ramadani, T. (2019). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Komunikasi Mineral the Implementation of Public Communication Management Policy At Ministry of Energy and. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(1), 1–18.
- Ramadani, T., Patryayuda, D. A., & Helmi, A. (2021). Strategi Komunikasi Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional Pada Peraturan Presiden Nomor 22 Tahun 2017. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 5(1), 111–127.
- Sartika, Y., Suhar, & Faturrahman. (2023). Analisis Transparansi , Akuntabilitas Dan Responsibilitas. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 17–26.

- Sarusiyan, H., Nurul, S., & Syaoki, M. (2023). *Tinjauan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPORbup Kabupaten Lombok Timur*. 6(2), 88–99.
- Subejo, S., Chamidah, N., Nirmalasari, N., Suyoto, S., Hariadi, S. S., Muhamad, M., Selvi, A. M., Siddiq, D. M., Imawan, K., & Isamayana, I. (2021). Strategi Komunikasi Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pengembangan Ketahanan Desa Wisata Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cirebon. *Jurnal Ketahanan Nasional*, 27(1), 90–111. <https://doi.org/10.22146/jkn.61859>
- Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018). Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer)*, 2(1), 491–498. <https://doi.org/10.30865/komik.v2i1.981>
- Supit, R. C., Tulus, F., & Londa, V. (2022). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1).
- Wijaya, L. S., Vanel, Z., Huwae, G. N., & Kristianto, B. (2020). Socialization as Integrated Marketing Communication Strategy in Increasing Brand Awareness (Case study “Solo Destination” Application of Solo City Government). *Petra International Journal of Business Studies*, 3(1), 54–63. <https://doi.org/10.9744/ijbs.3.1.54-63>
- Wukich, C. (2021). Government Social Media Engagement Strategies and Public Roles. *Public Performance and Management Review*, 44(1), 187–215. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1851266>
- Wulandari, H., Chotijah, S., & Suadnya, W. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika sebagai Destinasi Pariwisata Prioritas Pasca Gempa Lombok 2018 Communication Marketing Strategy of Mandalika Special Economic Zone As The Priority Tourism Destination Post 2018 Earthquake. *Journal Of Media and Communication Science*, 2(3), 158–167.
- Zamroni, A., Aziiz, & Anom, E. (2023). Strategi Humas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam Menciptakan Citra Positif Kementerian. *Journal of Management and Bussines*, 4(1), 88–100.
- Zinaida, R. S., & Havivi, S. L. (2019). Understanding the Communication Strategy of Women’s Rights Protection in the Digital Era through Website. *Jurnal The Messenger*, 11(2), 244. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v11i2.1194>