



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 10123-10133

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Komunikasi Pemerintahan dalam Penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR di Kelurahan Kotabaru Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi

Elin Ayu Sariti^{1✉}, Evi Priyanti²

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: 2110631180150@student.unsika.ac.id^{1✉}

Abstrak

Komunikasi adalah salah satu indikator keberhasilan pada implementasi kebijakan, untuk itu diperlukan komunikasi yang lebih aktif untuk menyampaikan isi kebijakan. Sebelum pelayanannya dilakukan khususnya dalam hal ini Instansi Pemerintahan, Kecamatan dan Kelurahan harus menjelaskan tentang aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat dengan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan fenomena tersebut dengan menggunakan teori komunikasi kebijakan publik dari Laswell yaitu: who (siapa), says what (pesan), in which channel (saluran komunikasi), to whom (kepada siapa), with what effect (unsur pengaruh). Kualitatif adalah metode yang dilakukan dalam penelitian ini, dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan datanya. Dengan adanya komunikasi tersebut, maka memberikan dampak/efek bagi masyarakat maupun Pemerintah. Masyarakat merasa diperhatikan dan terayomi karena mendapat hak untuk memberikan perkembangan wilayah, sedangkan Pemerintah menjadikan SP4N-LAPOR sebagai *social control*.

Kata Kunci: *Komunikasi pemerintahan, SP4N LAPOR, Bekasi*

Abstract

Communication is one indicator of success in policy implementation, for this reason more active communication is needed to convey policy content. Before the service is carried out, especially in this case, government agencies, sub-districts and sub-districts must explain the SP4N LAPOR application to the community by providing education and outreach to the community, so that the application can be accepted by the community and can be put to good use by the community. The aim of this research is to explain this phenomenon by using Laswell's theory of public policy communication, namely: who (who), says what (message), in which channel (communication channel), to whom (to whom), with what effect (element). influence). Qualitative is the method used in this research, with interviews as the data collection technique. With this communication, it will have an impact/effect on society and the Government. The community feels cared for and protected because they have the right to provide regional development, while the Government uses SP4N-LAPOR as social control.

Keywords: *Government Communication, SP4N LAPOR, Bekasi*

PENDAHULUAN

Pemerintah senantiasa melaksanakan pembangunan nasional agar setiap warga negara terpenuhi kehidupannya minimalnya (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945). Pembangunan merupakan perubahan tingkat kesejahteraan yang terukur berdasarkan dimensi sosial, politik atau hukum (Wrihatnolo dan Nugroho, 2006). Untuk memenuhi kebutuhan warga negara, Pemerintah melaksanakan berbagai pelayanan publik (Sagita, 2018). Pelayanan publik dapat berbentuk barang, jasa atau layanan administrasi (Hasanah, 2016). Adapun tujuan akhir yang diharapkan atas pelaksanaan pelayanan publik adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat (Suwandi dan Yahya, 2017).

Perkembangan media digital sebagai media baru memberikan berbagai inovasi dalam pelayanan publik yang ditandai dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi sangat berkembang pesat sehingga memberikan dampak pada seluruh sektor kehidupan. Salah satu teknologi yang banyak berkembang pada zaman ini yaitu teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dikatakan suatu perilaku penggunaan teknologi informasi yang bertujuan untuk menyelesaikan setiap tugas-tugas serta meningkatkan suatu kinerja, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dapat menunjang dan membantu dalam suatu organisasi yang memiliki strategi sistematis dalam memperoleh tujuan yang ditentukan oleh organisasi terkait (Sawitri, 2016).

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 administrative 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 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. Tidak efektifnya pelayanan publik berdampak kepada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyebab buruknya kinerja pelayanan publik juga karena belum terlaksananya keterbukaan dan akuntabilitas dalam pemberi pelayanan.

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 Kominfo dan sudah terkoneksi dengan 44 instansi di Kota Bekasi. Dinas Kominfo Kota Bekasi sebagai pengelola program LAPOR sudah menerapkan SP4N-LAPOR sebagai alat menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Untuk melaksanakan program LAPOR, Dinas Kominfo 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.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi melakukan Sosialisasi SP4N-LAPOR kepada perwakilan masyarakat, ketua RW/RT dan Karang Taruna pada kegiatan rapat mingguan tingkat Kecamatan di 12 Kecamatan se-Kota Bekasi pada Rabu 03 Mei 2023. Sosialisasi pertama dilaksanakan pada wilayah Kecamatan Bekasi Barat yang bertempat di Aula Kelurahan Jakasampurna yang dihadiri langsung oleh Camat Bekasi Barat, para Lurah dan 40 peserta perwakilan masyarakat, ketua RW dan Rt dari 5 (lima) Kelurahan wilayah Kecamatan Bekasi Barat, termasuk Kelurahan Kotabaru.

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. Mengetahui kondisi masyarakat merupakan hal yang penting untuk menentukan pesan yang nantinya akan disampaikan terkait dengan aplikasi SP4N-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 komunikasi pemerintahan.

Menurut Sedarmayanti, komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, gagasan, isi pikiran/ Pernyataan, informasi dari pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Menurut Laswell, komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunikan yang menimbulkan efek tertentu. Dalam

penelitian ini peneliti menggunakan teori model komunikasi Laswell, Menurut (Fiske,2012), model Laswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi yaitu, who (siapa), says what (apa yang dikatakan), in which channel (saluran komunikasi), to whom (kepada siapa), with that effect (unsur pengaruh).

Penelitian ini, ingin mengetahui bagaimana kebijakan yang akan diterapkan terlebih dahulu dikomunikasikan kemudian disosialisasikan untuk menggambarkan proses penyampaian informasi kebijakan dari pengambil keputusan kepada pelaksana kebijakan. Penyampaian informasi kebijakan publik kepada para pelaku kebijakan perlu dilakukan agar dapat mengetahui dan memahami tujuan, tugas dan tanggung jawab kebijakan publik (Nurati, 2016). Komunikasi adalah salah satu indikator keberhasilan pada implementasi kebijakan, untuk itu diperlukan komunikasi yang lebih aktif untuk menyampaikan isi kebijakan. Sebelum pelayanan nya dilakukan khususnya dalam hal ini Instansi Pemerintahan, Kecamatan dan Kelurahan harus menjelaskan tentang aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat dengan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Dalam hal ini peneliti mencoba menjelaskan fenomena tersebut dengan menggunakan teori komunikasi kebijakan publik dari Laswell yaitu: who (siapa), says what (pesan), in which channel (saluran komunikasi), to whom (kepada siapa), with what effect (unsur pengaruh).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini, yang menjadi lokasi penelitian adalah Kota Bekasi. Situs penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti dapat memperoleh data maupun informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahan yang ada, maka situs dari penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Kotabaru Bekasi Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dengan deskripsi pemaparan diatas menjadi pendukung penulis untuk melakukan analisis mengenai komunikasi pemerintahan dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR di Kelurahan Kotabaru kecamatan Bekasi Barat kota Bekasi, berikut merupakan hasil penelitian yang telah diuraikan berdasarkan model komunikasi yang dikemukakan oleh Laswell, sebagai berikut:

1. *Who* (siapa/sumber)

Dalam aspek *who* disini mengacu pada peran seseorang dalam melakukan komunikasi, biasanya orang yang melakukan komunikasi adalah seorang pimpinan atau instansi atau organisasi pemerintahan yang memiliki kualitas pemahaman dan penyampaian yang baik dalam memberikan materi yang disampaikan. Hal ini harus dikuasai oleh seseorang yang akan melakukan komunikasi karena untuk memudahkan penerima atau pendengar memahami isi materi yang disampaikan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kelurahan Kotabaru telah melakukan komunikasi dengan masyarakat tentang sosialisasi melalui program aplikasi SP4N-LAPOR. Berdasarkan hasil tersebut, berikut adalah jawaban Agus H. Mamun, S.Sos.I selaku Lurah Kotabaru untuk memperkuat hasil penelitian

"Yang terlibat banyak, pertama dari aparat, pemerintah, kemudian RT/RW, kelurahan, kecamatan, kemudian dari diskominfostandi."

Pada kesempatan yang sama, peneliti juga memberikan pertanyaan kepada salah satu masyarakat Kelurahan Kotabaru mengenai aplikasi SP4N-Lapor tersebut,

"Saya mengetahui aplikasi tersebut dari pihak kelurahannya itu sendiri, dan pernah juga dapat informasi dari ketua rt, dan waktu kumpul ibu-ibu juga sempat ada obrolan mengenai aplikasi tersebut."

Hal ini menunjukkan bahwa Lurah Kotabaru sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang dimana sosialisasi tersebut melibatkan beberapa aparat, RT/RW, serta diskominfostandi yang dipercaya dapat melakukan sosialisasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan pemahaman yang luas dimana hal tersebut dapat membantu masyarakat memahami pesan dari sosialisasi yang dilakukan.

2. *Says What* (pesan)

Aspek *says what* dimaksudkan pada isi materi atau pesan yang hendak disampaikan atau dikomunikasikan oleh lembaga pemerintahan kepada penerima/masyarakat. Isi pesan merupakan bahan atau materi inti yang akan disampaikan dapat berupa pengetahuan dan informasi yang harus diketahui oleh penerima/masyarakat agar efektif apabila isi pesan tersebut bermakna dan penting untuk diketahui serta meningkatkan pemahaman agar sejalan dengan maksud dan tujuan program.

Dalam wawancara yang dilakukan kepada Lurah Kotabaru dan juga respon masyarakat mengenai sosialisasi tersebut, berikut jawabannya,

"Sosialisasi yang pertama disampaikan konten daripada SP4N-LAPOR itu seperti apa, kemudian apa saja sih yang layak atau ideal untuk dilaporkan, karena kan selama ini

kan jangan sampai SP4N-LAPOR yang sudah kita fasilitasi, sudah kita buat, sehingga masyarakat memberikan masukannya itu tidak difilter sehingga apapun bentuknya dilaporkan. Makanya ini kan sebetulnya laporannya untuk masyarakat terkait terhadap lingkungan atau apakah itu tentang masalah sosial, budaya, pendidikan, dan lain sebagainya.”

“Informasi yang diberikan kepada saya sebagai masyarakat kotabaru mengenai aplikasi tersebut cukup jelas ya, jadi saya mudah memahaminya.” Kata salah satu masyarakat kelurahan kotabaru

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dilakukan dengan baik karena masyarakat mudah memahami isi pesan sosialisasi tersebut yang berisi mengenai pengetahuan dan penting mengenai konten Aplikasi SP4N-LAPOR tersebut. Bisa dilihat pada point pertama yang akan disampaikan yaitu mengenai apa itu Aplikasi SP4N-LAPOR, lalu berlanjut pada aspek layak atau tidaknya laporan tersebut untuk dilaporkan, dimana layak atau tidaknya suatu laporan dapat dilihat dari penggunaan kata atau kalimat yang dimana masyarakat memberikan kritik atau saran dengan menggunakan kata-kata yang mengandung unsur sara.

3. *In Which Channel* (saluran/media)

Sarana komunikasi yang tersedia merupakan salah satu unsur yang harus dipenuhi, media komunikasi sebagai alat penyampaian informasi yang meyakinkan masyarakat untuk mengubah sikap dan perilakunya baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini bertujuan untuk mendorong kita menggunakan layanan yang dikenal di media seperti brosur, surat kabar, dan media massa lainnya seperti iklan TV, surat kabar, dan radio, sehingga diharapkan informasinya jelas agar masyarakat dapat mengetahui dari apa yang disampaikan.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada Lurah Kotabaru dan salah satu masyarakat Kelurahan Kotabaru berikut jawaban mengenai saluran/media apa yang digunakan saat sosialisasi:

“Menyampaikan informasi tersebut melalui sosialisasi, lewat media, lewat sosialisasi kepada masyarakat secara langsung baik verbal maupun non verbal. Selama ini di wilayah terutama di kelurahan menggunakan media facebook, instagram, kemudian tiktok dan lain sebagainya, karena merupakan kewajiban dari 56 wajib melakukan/punya media-media tersebut.”

“Kalau saya tau informasi mengenai aplikasi SP4N Lapor dari ketua rt, atau bisa dibilang dari mulut ke mulut”

Hal ini menunjukkan bahwa media komunikasi yang digunakan dan dilaksanakan oleh pihak Kelurahan Kotabaru dalam mensosialisasikan terkait aplikasi SP4N-LAPOR kepada masyarakat dilakukan dengan berbagai cara dan media agar bisa tersampaikan dengan baik ke masyarakat Kelurahan Kotabaru. Dimana salah satu caranya yaitu dengan disampaikan secara langsung melalui sosialisasi secara langsung baik verbal maupun non verbal.

4. *To Whom* (siapa/penerima)

Aspek *to whom* dimaksudkan pada seseorang yang mendapatkan pesan dari suatu komunikasi, biasanya orang yang menerima sosialisasi dapat berupa individu, kelompok, maupun organisasi terhadap materi yang sudah disampaikan oleh instansi pemerintahan, hal ini memudahkan penerima untuk memahami dengan benar isi materi yang disampaikan.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada Lurah Kotabaru, dan juga salah satu masyarakat Kelurahan Kotabaru, berikut jawabannya,

“Kepada masyarakat, terintegrasinya yaitu adalah yang pertama masyarakat, kemudian kelurahan, kecamatan RT/RW”

“Untuk itu saya belum pernah coba melapor ya, karena belum ada yang ingin dilaporkan. Tapi saya rasa itu sangat membantu kita sebagai masyarakat yang mungkin merasa tidak nyaman untuk melapor secara langsung gitu ya, kalau lewat aplikasi tersebut kan bisa disembunyikan identitas kita sebagai pelapor.”

Hal ini menunjukkan bahwa pesan tersebut yang paling utama ditujukan kepada masyarakat karena bisa kita lihat kembali bahwa Aplikasi SP4N-LAPOR itu sendiri sebuah bentuk aplikasi yang dibuat diskominfo untuk kepentingan masyarakat luas, jadi ditujukan yang paling utama untuk masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan respon masyarakat kalau aplikasi dirasa sangat membantu masyarakat jika ingin melapor karena dapat disembunyikan identitas pelapor.

5. *With What Effect* (dampak/efek)

Dalam aspek *with what effect* berkenaan dengan pengaruh yang diharapkan atau diperoleh oleh sumber pemberi pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Agar dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, tidak hanya memahami proses tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan dan apabila efek yang timbul pada komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator, berarti komunikasi dikatakan berhasil dan demikian juga sebaliknya.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada Lurah Kotabaru dan salah satu masyarakat Kelurahan Kotabaru, berikut jawaban mengenai dampak ataupun respon masyarakat setelah menerima sosialisasi tersebut:

“Cukup dan antusias, artinya masyarakat terwakili, masyarakat terayomi, masyarakat bisa mendapat haknya untuk memberikan perkembangan wilayah Kota Bekasi. Selain itu memiliki dampak seperti social control, artinya dengan adanya SP4N-LAPOR ini menjadi social control buat kita, mana-mana hal yang harus kita benahi, mana-mana hal yang sudah dibenahi, dan mana-mana yang akan dibenahi, sehingga dengan social control dari masyarakat itu sendiri kita bisa melihat hal-hal yang kurang atau belum kita lakukan terutama dalam masalah program pemerintahan dan lain sebagainya.”

“Kalau saya setelah mendapat informasi tersebut jadi tau ya mengenai aplikasi tersebut, jadi ada pengetahuan baru gitu kalau pemerintah membuat aplikasi tersebut untuk masyarakat.”

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi tersebut berhasil karena memiliki dampak yang ternyata tidak hanya bagi masyarakat melainkan juga bagi Pemerintah, dimana hal tersebut dapat menjadi social control untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang sudah dibenahi, belum dibenahi, dan akan dibenahi. Sedangkan bagi masyarakat sendiri mereka merasa terbantu serta merasa mendapat perhatian lebih mengenai hal-hal yang kurang dirasakan atau belum dilakukan oleh kelurahan atau pihak pemerintah terutama dalam program pemerintah.

Pembahasan

Kotabaru adalah kelurahan yang berada Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat, Indonesia. Kelurahan Kotabaru terdiri atas 179 rukun tetangga dan 22 rukun warga. Kantor Kelurahan Kotabaru berada di Jalan Duku Raya No.1, RT 09 RW 04 dengan kode pos 17139. Kelurahan Kotabaru berbatasan dengan Kelurahan Medan Satria di Utara, Kelurahan Kali Baru di Timur, Kelurahan Kranji di Selatan dan Kelurahan Pulogebang di Barat.

Kelurahan Kotabaru merupakan pemekaran dari Kelurahan Kali Baru yang pada saat itu masih bergabung dengan kecamatan Bekasi Barat (pada saat itu Kecamatan Medan Satria belum dibentuk). Setelah pemekaran Kecamatan Bekasi Barat, maka Kp. Rawa Pasung sebelah barat dan Kp. Rawa Bebek menjadi Kelurahan Kotabaru yang berada di kecamatan Bekasi Barat, sedangkan Kelurahan Kalibaru yang terdiri dari Kp. Rawa Pasung sebelah timur dan Kp. Rawa Bambu tetap bernama Kalibaru, tetapi berada di kecamatan Medan Satria, Daerah Tingkat II Kotamadya Bekasi. Kelurahan Kotabaru berdiri sejak tahun 1992-an, yang

sebelumnya kantor Kelurahan Kotabaru berada di jalan Kalibaru Barat tepat di wilayah RW 15 saat ini.

Wilayah kelurahan ini memiliki luas sekitar 161.100 ha dengan kondisi geografis berada di ketinggian 30 meter dari permukaan laut. Kelurahan ini memiliki kepadatan penduduk mencapai 50.448 jiwa, hal ini menunjukkan betapa pesatnya perkembangan di segala bidang. Wilayah kelurahan Kotabaru terdiri dari permukiman penduduk perumahan dan permukiman penduduk perkampungan, perumahan yang berada di wilayah Kotabaru ini dikembangkan oleh PT Metropolitan Development, dengan memberi tiga nama Perumahan yakni Perumahan Harapan Baru I, II, dan Perumahan Harapan Baru Regency, wilayah permukiman perkampungan terdiri dari dua nama yakni Perkampungan dengan nama Kampung Rawa Pasung dan Kampung Rawa Bebek.

Sarana dan prasarana yang ada di wilayah Kelurahan Kotabaru cukup melengkapi kebutuhan keseharian masyarakat Kotabaru yang terdiri dari fasilitas Pendidikan yang dimulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Sekolah Dasar Negeri dan Swasta, Madrasah Ibtidaiyah, SMP Negeri dan Swasta, Madrasah Tsanawiyah, SMA/SMK Swasta, sarana ibadah dengan masjid, musholla, dan gereja, sarana olahraga (Gedung Olahraga), dan terdapat beberapa perusahaan yang berada di wilayah kelurahan ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yaitu:

1. Dalam hal melaksanakan proses komunikasi kepada komunikan sudah tepat, dilakukan oleh orang yang berhak dan dipercaya mampu memberikan informasi yaitu aparatur, pemerintah dan juga dari diskominfo standi.
2. Pesan yang ingin disampaikan kepada komunikan dilakukan dengan baik, mengenai Aplikasi SP4N-LAPOR dan hal-hal yang layak dilaporkan ataupun tidak berkaitan dengan penggunaan kalimat yang tidak mengandung unsur sara.
3. Menggunakan media secara langsung maupun tidak langsung, seperti sosialisasi baik verbal maupun non verbal, dan menggunakan sosial media sebagai sarana sosialisasi.
4. Masyarakat sebagai tujuan utama dari sasaran sosialisasi atau sebagai pihak yang menerima pesan, karena tujuan dari Aplikasi SP4N-LAPOR adalah memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri.
5. Terdapat dampak/efek bagi masyarakat maupun Pemerintah. Masyarakat merasa diperhatikan dan terayomi karena mendapat hak untuk memberikan perkembangan

wilayah, sedangkan Pemerintah menjadikan SP4N-LAPOR sebagai *social control*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, R. &. (2019). Komunikasi Kebijakan Publik dalam Implementasi Program Kampung Tematik di Kelurahan Rejomulyo Kota Semarang. 1-15.
- Fauziah, F. A., Rudiana, & Sutisna, J. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengelola E-Government Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*.
- Hasan, E. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama .
- Ranama, A. L., Mulyanto, A. I., & Kurniawan, I. A. (2021). Komunikasi Kebijakan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*.
- Sawitri. (2016). Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual. Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suwandi, I. M. (2017). *Refleksi Otonomi Daerah di Indonesia*. Alga Print.
- Wrihatnolo, R. R. (2006). *Manajemen Pembangunan Indonesia Sebuah Pengantar dan Panduan*. PT. Elex Media Komputindo.
- Yulianto, M. R. (2021). Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.