

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENGELOLAAN e-LAPOR DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SUKABUMI

SITI RACHMAWATI RAHAYU



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Efektivitas Komunikasi Pengelolaan e-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Siti Rachmawati Rahayu
J1301201032

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

SITI RACHMAWATI RAHAYU. Efektivitas Komunikasi Pengelolaan e-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi. Dibimbing oleh WAHYU BUDI PRIATNA dan ALFI RAHMAWATI.

Tuntutan akan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif, telah mendorong pemerintah dan lembaga publik untuk mencari solusi yang lebih inovatif dan efektif, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital yaitu e-LAPOR. Alur komunikasi yang digunakan oleh e-LAPOR perlu diteliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa efektif alur komunikasi yang digunakan demi terciptanya pelayanan publik yang lebih maju. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini mengungkapkan model komunikasi yang digunakan yaitu model komunikasi interaksional dan menggunakan metode *computer mediated communication*. Koordinator daerah dan pejabat penghubung e-LAPOR Kota Sukabumi menyatakan alur komunikasi yang digunakan sudah cukup efektif dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Kata Kunci: Aduan Masyarakat, Efektivitas Pengelolaan, Model Interaksional.

ABSTRACT

SITI RACHMAWATI RAHAYU. *Effectiveness of e-LAPOR Management Communication in the Sukabumi City Communication and Information Department. Supervised by WAHYU BUDI PRIATNA and ALFI RAHMAWATI.*

The demand for more efficient, transparent, and responsive, public services has encouraged the government and public institutions to look for more innovative and effective solutions, including through the use of digital technology, namely e-LAPOR. The communication flow used by e-LAPOR needs to be researched further to find out how effective the communication flow used is to create more advanced public services. Using descriptive qualitative research methods, this research reveals the communication model used, namely the interactional communication model and using the computer mediated communication method. The regional coordinator and e-LAPOR liaison officer for Sukabumi City stated that the communication slow used was quite effective in encouraging the creation of better public services.

Keywords: *Interactional Model, Management Effectiveness, Public Complaints.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENGELOLAAN e-LAPOR DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SUKABUMI

SITI RACHMAWATI RAHAYU

Laporan Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Laporan : Efektivitas Komunikasi Pengelolaan e-LAPOR di Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi

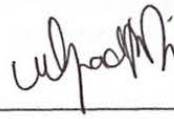
Nama : Siti Rachmawati Rahayu
NIM : J1301201032

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.



Pembimbing 2:
Alfi Rahmawati, S.K.Pm., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P.
NPI 201807198005241001



Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003



Tanggal Ujian: 22 Juli 2024

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt atas segala karunia-Nya, karya ilmiah ini berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah model komunikasi dengan judul tugas akhir “Efektivitas Komunikasi Pengelolaan e-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi”. Penelitian dilakukan dari bulan Maret 2024 hingga April 2024 dengan melibatkan beberapa pihak selama masa penelitian berlangsung.

Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si. dan Alfi Rahmawati, S.K.Pm., M.Si., selaku dosen pembimbing penulis di semester akhir ini yang telah membimbing dan memberikan banyak saran selama proses bimbingan berlangsung.
2. H. M. Ajiz dan Ani Mulyatni selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dorongan semangat dan mendoakan penulis agar selalu dimudahkan, dikuatkan, dan dilancarkan dalam proses menuntut ilmu dan memperjuangkan semester akhir ini.
3. Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P., selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB University sekaligus menjadi dosen penguji pada sidang akhir yang memberikan masukan terhadap karya tulis yang sudah dibuat.
4. Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T., selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB University.
5. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Sukabumi, dan pihak Kecamatan Cibeureum yang terbuka dan bersedia membantu penulis selama proses pengumpulan data.
6. Sophia Anjani dan Muhammad Isa selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan pesan-pesan agar selalu semangat untuk memperjuangkan masa depan sekaligus menjadi teman cerita.
7. Teman dekat penulis yaitu Mahsya, Adelya, Restu, Inayah, Ratu, Afifah, Audyta, Dea, Fachrania, Chiagnes, Putri, Salsabilla, Fanny, Rangga, Rahma, Selvan, Heru, Jaka, Kintan, dan Anggita yang selalu memberikan kalimat motivasi, menjadi tempat cerita, meyakinkan penulis untuk bisa melewati semua lika-liku kehidupan, dan selalu kebersamai meskipun sedang berjauhan.

Semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

Siti Rachmawati Rahayu

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Model Komunikasi	6
2.3 E-LAPOR	10
2.4 <i>Computer Mediated Communication (CMC)</i>	13
2.5 Efektivitas Pengelolaan	14
2.6 Kerangka Pemikiran	15
III METODE	
3.1 Lokasi dan Waktu	16
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	16
3.3 Subyek Penelitian	19
3.4 Luaran Penelitian	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Umum	20
4.2 Analisis Model Komunikasi dalam e-LAPOR	23
4.3 Penerapan <i>Computer Mediated Communication (CMC)</i> dalam e-LAPOR	41
4.4 Efektivitas Pengelolaan e-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi	43
V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57
RIWAYAT HIDUP	60

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	6
2	Data SKM semester 1 di kota Sukabumi (2023)	47
3	Data SKM semester 2 di kota Sukabumi (2023)	48
4	Rekap aduan masyarakat berwarna hijau	49
5	Rekap aduan masyarakat berwarna kuning	50
6	Rekap aduan masyarakat berwarna merah	51

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir penelitian	15
2	Logo dinas komunikasi dan informatika kota sukabumi	22
3	Proses komunikasi pengelolaan e-lapor	24
4	Model komunikasi interaksional	27
5	Tampilan e-lapor melalui sms	28
6	Tampilan depan e-lapor	29
7	Tampilan daftar akun di aplikasi sp4n-lapor!	30
8	Informasi mengenai cara pengaduan yang baik dan benar	31
9	Tampilan e-lapor setelah masuk ke akun yang sudah dibuat	32
10	Tampilan depan bagian atas website e-lapor	33
11	Tampilan depan bagian tengah website e-lapor	33
12	Peningkatan fitur pelayanan e-lapor tahun 2019 dan 2020	34
13	Peningkatan fitur pelayanan e-lapor pada bulan Januari tahun 2021	34
14	Peningkatan fitur pelayanan e-lapor pada bulan Juni tahun 2021	35
15	Peningkatan fitur pelayanan e-lapor pada bulan desember tahun 2022	35
16	Tampilan masuk di <i>website</i> e-lapor	36
17	Tampilan daftar di <i>website</i> e-lapor	37
18	Tampilan fitur statistik di halaman isi <i>website</i> e-lapor	38
19	Tampilan fitur laporan di halaman isi <i>website</i> e-lapor	39
20	Rekap rata-rata respon aduan masyarakat di e-lapor tahun 2023	45

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kegiatan sosialisasi terbaru mengenai e-LAPOR	57
2	Berita mengenai e-LAPOR	57
3	Infografis mengenai e-LAPOR dari dinas komunikasi dan Informatika kota sukabumi	58
4	Daftar pertanyaan survei kepuasan masyarakat	59