

EFEKTIVITAS MEDIA

(Studi Terhadap Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! “SP4N LAPOR!” Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik)

Skripsi

**Diajukan untuk sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat**



Disusun Oleh:

Venus Audyte Pustaka

07031381722173

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

“EFEKTIVITAS MEDIA (Studi Terhadap Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! “SP4N LAPOR!” Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik)”

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

VENUS AUDYTE PUSTAKA

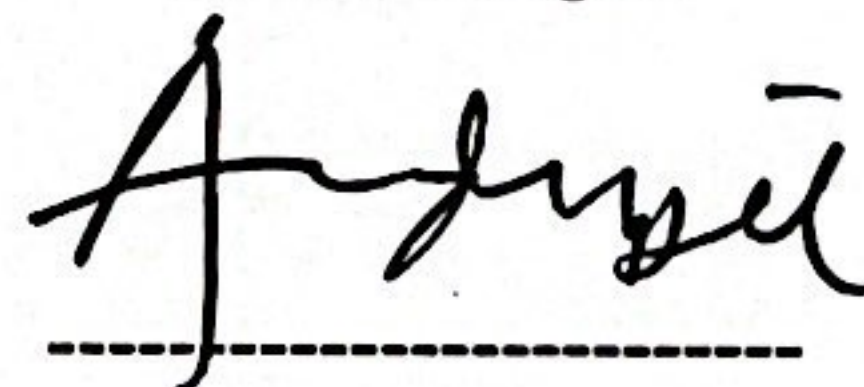
NIM : 07031381722173

Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP. 196012241990011001

Tanda Tangan



Tanggal

19/6/22

Pembimbing II

Rindang Senja Andarini, M. Ikom

NIP. 198802112019032011



8/7/22

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Husni Thamrin, S. IP., M. Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS MEDIA

(Studi Terhadap Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! "SP4N LAPOR!"
Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik)

Skripsi

Oleh :

Venus Audyte Pustaka

07031381722173

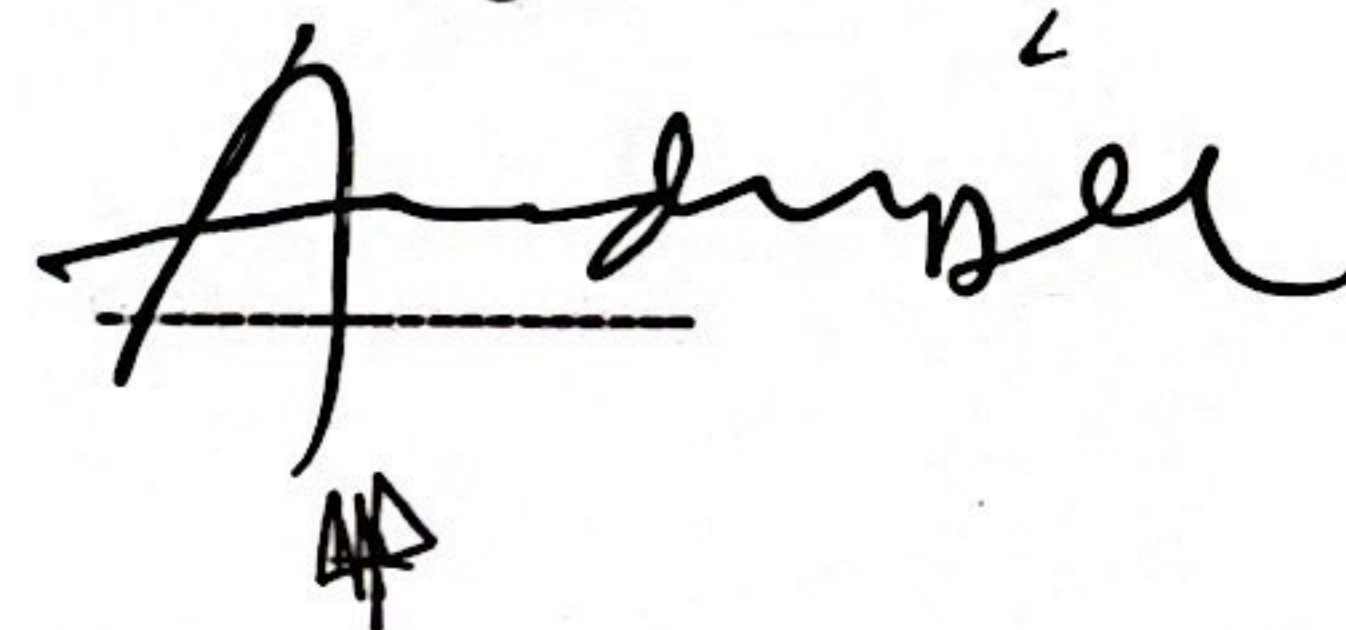
Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 28 Juli 2022

Pembimbing :

1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

2. Rindang Senja Andarini, M.I.kom
NIP. 198802112019032011

Tanda Tangan

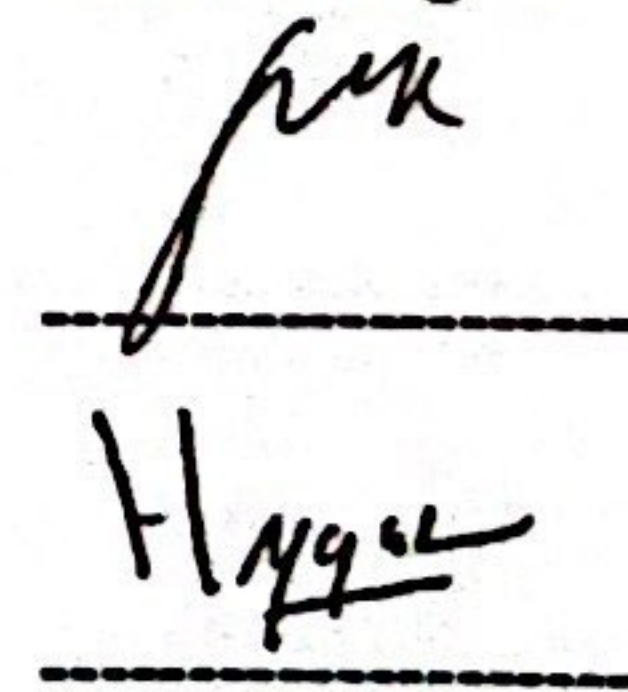


Penguji :

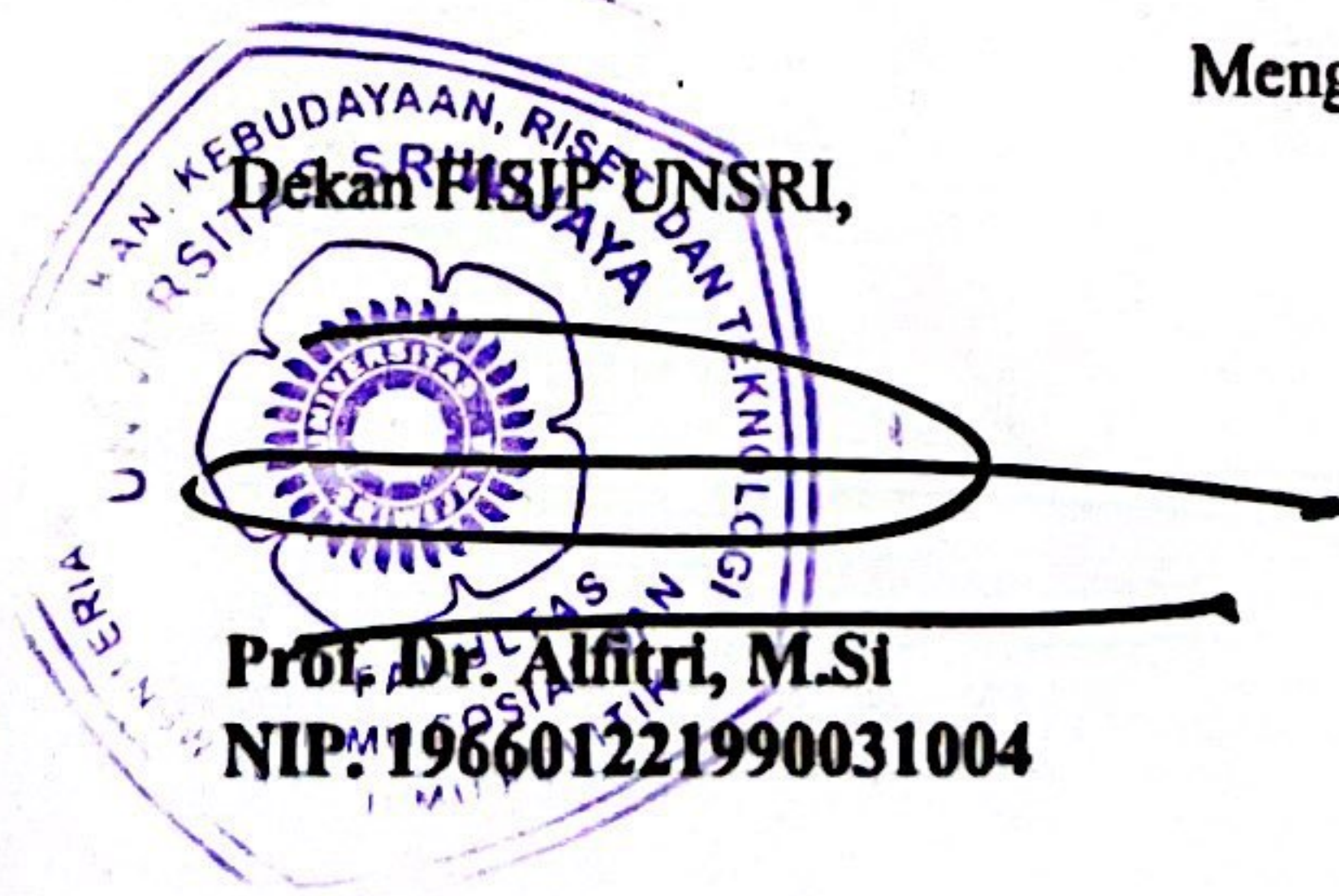
1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

2. Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom
NIP. 197905312015108101

Tanda Tangan



Mengetahui,



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **VENUS AUDYTE PUSTAKA**
NIM : **07031381722173**
Tempat dan Tanggal Lahir : **LUBUKLINGGAU, 16 FEBRUARI 1999**
Program Studi/Jurusan : **ILMU KOMUNIKASI**
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS MEDIA (Studi Terhadap Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! "SP4N LAPOR!" Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



VENUS AUDYTE PUSTAKA
NIM. 07031381722173

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Media (Studi Terhadap Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! “SP4N LAPOR!” Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik)”** skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moril bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, S. IP., M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Srwijaya.
4. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku pembimbing I dan Ibu Rindang Senja Andarini, M. I.Kom selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, hati dan juga perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh bapak/ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Seluruh Staff dan Karyawan FISIP Universitas Sriwijaya terkhususnya Mba Sertin Apandi, Mba Vira, dan Mba Anti, yang siap sedia untuk direpotkan dalam mengurus perkuliahan.
7. Kedua orang tuaku ayahanda Drs. Musa Arkan dan ibundaku tercinta Rosmaini serta kakak dan adikku.
8. Sahabat saya yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam Skripsi ini.

9. Rekan-rekan seangkatan Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 yang telah menjadi keluarga di kampus, semoga sehat selalu dan bertemu lagi di jalan kesuksesan suatu saat nanti.
10. Rekan, sahabat, keluarga, saudara ku di Himpunan tercinta HIMAFISIPAL serta BEM KM FISIP UNSRI KABINET GELORA DIGDAYA.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada. Kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Palembang, Juli 2022
Penulis,

Venus Audyte Pustaka
NIM. 07031381722173

ABSTRAK

Penelitian ini menguji efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! sebagai penyedia layanan penyampaian aspirasi masyarakat terhadap berbagai instansi publik dan pemerintah. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini ialah bagaimana efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam melayani pengaduan dan pelayanan terhadap publik. Penelitian ini bertujuan menguraikan efektivitas aplikasi SP4N LAPOR! berdasarkan unsur-unsur dalam Model AISAS (*Attention, Interest, Search, Action, dan Share*). Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan terhadap 85 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi menu SP4N LAPOR! sebagai media komunikasi pelayanan publik terbilang afektif berdasarkan hasil analisis menggunakan model AISAS. Kelebihan aplikasi SP4N LAPOR! sebagai media komunikasi pelayanan publik ialah proses yang praktis ditawarkan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, terlebih aplikasi ini telah terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 daerah, termasuk Pemerintah Kota Palembang. Adapun kekurangan aplikasi menu SP4N LAPOR! sebagai media komunikasi pelayanan publik ialah lamanya proses penyampaian laporan hingga umpan balik dari instansi tertuju yang dapat membutuhkan waktu 7-10 hari.

Kata kunci: Media Komunikasi Pelayanan Publik, SP4N LAPOR!, Pemerintah Kota Palembang

Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196024121990011001

Pembimbing II

Rindang Senja Andarini, M.Ikom
NIP. 198802112019032011

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196405061992031001

ABSTRACT

This study tested the effectiveness of the SP4N LAPOR! as a service provider for delivering public aspirations to various public and government agencies. The formulation of the problem in this research is how effective the SP4N LAPOR! as a communication medium for the Palembang City Government in serving complaints and services to the public. This study aims to describe the effectiveness of the SP4N LAPOR! based on the elements in the AISAS Model (Attention, Interest, Search, Action, and Share). The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 85 respondents. The results showed that the SP4N LAPOR! as a medium of public service communication, it is quite affective based on the results of the analysis using the AISAS model. The advantages of the SP4N LAPOR application! as a communication medium for public services, it is a process that is practically offered to the public in expressing their aspirations, especially since this application has been connected to 34 ministries, 96 institutions, and 493 regions, including the Palembang City Government. As for the drawbacks of the SP4N LAPOR! as a medium of public service communication is the length of the process of submitting reports to feedback from targeted agencies which can take 7-10 days.

Keywords: *Public Service Communication Media, SP4N LAPOR!, Palembang City Government*

Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196024121990011001

Pembimbing II

Rindang Senja Andarini, M.Ikom
NIP. 198802112019032011

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.2. Efektivitas Media.....	11
2.3. Beberapa Teori Efektivitas Media.....	15
2.3.1 Teori menurut Harold D. Lasswell.....	15
2.3.2 Teori menurut Joseph R. Dominick	16
2.3.3 Teori menurut Charles Robert Wright (1988).....	17
2.3.4 Teori menurut Alexis S. Tan (1981)	17
2.4. Teori Efektivitas Media yang digunakan	18
2.5. Kerangka Teori.....	19

2.6.	Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1.	Desain Penelitian	24
3.2.	Definisi Konsep	24
3.3.	Definisi Operasional	26
3.3.1	Unit Analisis dan Populasi	27
3.3.1.1	Unit Analisis	27
3.3.1.2	Populasi	27
3.4.	Data dan Sumber Data	28
3.4.1	Data	28
3.4.2	Sumber Data	28
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	29
3.5.1	Uji Validitas Instrumen	29
3.5.2	Uji Reliabilitas Instrumen	30
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1	Penyebaran Kuesioner	32
3.6.2	Observasi Lapangan	33
3.6.3	Studi Dokumentasi	33
3.7.	Teknik Analisis Data	33
3.8.	Sistematika Penulisan Skripsi	37
BAB IV GAMBARAN UMUM		38
4.1	Objek Penelitian	38
4.2	Aplikasi Layanan SP4N LAPOR!	38
4.3	Pemerintah Kota Palembang	41
4.4	Pengaduan Pelayanan Publik Kota Palembang	42

BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	43
5.1 Analisis Data Dengan Teknik Analisis Deskriptif (Deskriptif Statistik)	43
5.1.1 Atraktivitas Media	43
5.1.2 Kelengkapan Informasi Media.....	49
5.1.3 Kejelasan Media	52
5.1.4 Kemudahan Akses Media	55
 BAB VI PENUTUP	 60
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA	 63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 (Sumber : https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-palembang).....	5
Gambar 2.1 (Sumber : Modifikasi dari Teori yang digunakan).....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Media Layanan Publik Pemerintah Kota Palembang	8
Tabel 2.1 Ukuran Teori menurut Alexis S. Tan.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.2 Interpretasi Tingkat Realibilitas.....	31
Tabel 3.3 Kuesioner Tertutup	34
Tabel 5.1 Jawaban Responden Indikator 1 Dimensi Atraktivitas Media.....	43
Tabel 5.2 Jawaban Responden Indikator 2 Dimensi Atraktivitas Media.....	44
Tabel 5.3 Jawaban Responden Indikator 3 Dimensi Atraktivitas Media.....	45
Tabel 5.4 Jawaban Responden Indikator 4 Dimensi Atraktivitas Media.....	46
Tabel 5.5 Jawaban Responden Indikator 5 Dimensi Atraktivitas Media.....	47
Tabel 5.6 Jawaban Responden Indikator 6 Dimensi Atraktivitas Media.....	48
Tabel 5.7 Jawaban Responden Indikator 1 Dimensi Kelengkapan Informasi	49
Tabel 5.8 Jawaban Responden Indikator 2 Dimensi Kelengkapan Informasi	50
Tabel 5.9 Jawaban Responden Indikator 3 Dimensi Kelengkapan informasi	51
Tabel 5.10 Jawaban Responden Indikator 1 Dimensi Kejelasan Media.....	52
Tabel 5.11 Jawaban Responden Indikator 2 Dimensi Kejelasan Media.....	53
Tabel 5.12 Jawaban Responden Indikator 3 Dimensi Kejelasan Media.....	54
Tabel 5.13 Jawaban Responden Indikator 1 Dimensi Kemudahan Akses Media..	55
Tabel 5.14 Jawaban Responden Indikator 1 Dimensi Kemudahan Akses Media..	56
Tabel 5.15 Jawaban Responden Indikator 1 Dimensi Kemudahan Akses Media..	57
Tabel 5.16 Rekapitulasi Hasil Penelitian Efektivitas Aplikasi Menu SP4N LAPOR! dalam Melayani Pengaduan Publik.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	66
2. Tabel Data Identitas Responden.....	69
3. Cuplikan Hasil Sebaran Kuesioner.....	73
4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Menggunakan SPSS	74
5. Hasil Validitas dan Realibilitas Per Butir Angket	79
6. Hasil Kuesioner.....	83
7. Dokumentasi Penelitian.....	86
8. Surat Izin Pengambilan Data Penelitian.....	87

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pasal 1 Bab 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2011: 238) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang (Changara, 1998: 25).

Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh unsur-unsur yang ada pada komunikasi itu sendiri, yaitu komunikator, pesan, media, komunikan dan efek atau adanya timbal balik. Unsur atau elemen tersebut memiliki makna dan perannya sendiri yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain untuk membentuk satu proses komunikasi. Berdasarkan pernyataan diatas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi lembaga pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah.

Kegagalan dalam membangun komunikasi oleh pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Bersama dengan itu pengaduan tentang pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegritas. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuan hal tersebut agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

Di zaman globalisasi saat ini salah satu unsur komunikasi yang disebutkan di atas sangat ikut terpengaruh banyak dalam pengembangannya, yaitu media komunikasi. Perkembangan teknologi media komunikasi dan informasi yang kini semakin pesat telah membuat dunia terasa semakin kecil dan ruang seakan menjadi tak berjarak lagi. Mulai dari teknologi media komunikasi yang paling sederhana bersifat analog (manual) berupa radio dan televisi hingga internet dan telepon genggam yang bersifat digital (otomatis) dengan protokol aplikasi tanpa kabel.

Penelitian ini berangkat dari salah satu penelitian terdahulu dari Elba Andrea dan Alvanov Zpalanzani Mansoor pada tahun 2021 dengan judul “Model AISAS dalam Kampanye Anti *Cyberbullying* ‘No Bull’ Karya Mara Panzar”. Penelitian Andrea dan Mansoor (2021) menganalisis penerapan model AISAS pada media terpadu dalam gerakan kampanye anti *cyberbullying*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Model AISAS dalam kampanye sosial dapat mengubah pola komunikasi peran sasaran dalam menerima pesan kampanye.

Dalam penelitian ini peneliti melihat dari sebuah fenomena *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! "SP4N LAPOR!"* yang merupakan media komunikasi untuk pengaduan terhadap penyelenggara layanan publik yang dalam hal ini adalah organisasi pemerintahan, dimana pengaduan tersebut dari masyarakat dapat dijangkau melalui *aplikasi* resmi yang dikelola pihak pemerintah.

Dari fenomena ini terdapat alasan penelitian Efektivitas Media (*Studi Terhadap Aplikasi Menu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! "SP4N LAPOR!" Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik Digital*), yang kemudian dijelaskan dibawah ini:

1. Masyarakat membutuhkan saluran layanan pengaduan yang baik, aplikasi SP4N LAPOR! adalah media komunikasi pengaduan terhadap layanan publik pemerintah Kota Palembang dan populer.
2. Aplikasi SP4N LAPOR! adalah satu-satunya saluran pengaduan layanan publik pemerintah Kota Palembang.

1.1.1. Masyarakat membutuhkan saluran layanan pengaduan yang baik, aplikasi SP4N LAPOR! adalah media komunikasi pengaduan terhadap layanan publik pemerintah Kota Palembang yang populer.

Lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan bukti yang sangat kuat bahwa pemerintah Indonesia memiliki komitmen yang kuat terhadap perbaikan pelayanan publik. Layanan publik merupakan kebutuhan pokok masyarakat untuk mempermudah setiap kegiatan yang berhubungan dengan pemerintahan, maka dari itu keterbukaan ruang

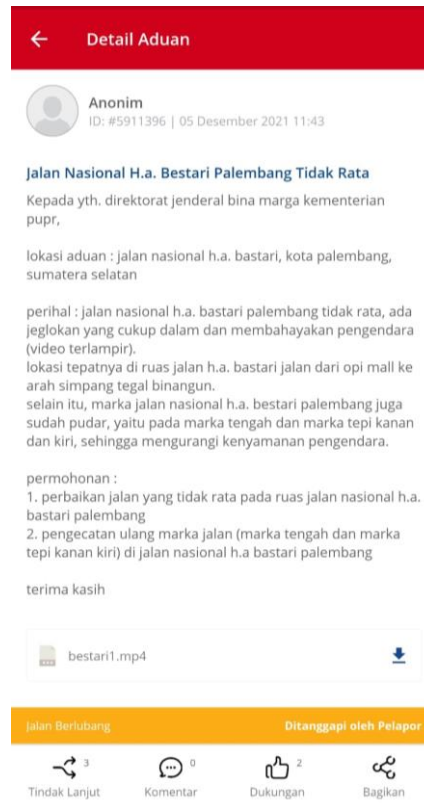
komunikasi dan informasi merupakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Terlepas dari yang dijelaskan di atas, nyatanya dalam praktik pada masyarakat masih banyak terdapat organisasi penyelenggara layanan publik dari sektor pemerintah belum efektif memberikan pelayanan publik. Pelaporan dan pengaduan masyarakat masih banyak yang belum terproses atau masih direspon dengan lambat, dan juga beberapa laporan yang tidak ada informasi mengenai progres laporan tersebut. Maka dari itu, seperti yang peneliti jelaskan pada bagian sebelumnya diatas bahwa masyarakat juga memerlukan saluran untuk pengaduan terhadap kinerja penyelenggara layanan publik yang tidak baik. Seperti yang dimuat pada unggahan laporan di aplikasi SP4N LAPOR! yang tertuju pada pemerintah Kota Palembang tanggal 05 Desember 2021, lebih jelasnya pada gambar 1.1.

Aplikasi SP4N LAPOR! telah berafiliasi dengan 91 instansi dari Kota Palembang yang mana beberapa di antaranya terdiri dari instansi pemerintah Kota Palembang, seperti BPJS Kesehatan, Rumah Tahanan (Rutan), Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), Dinas-dinas Pemerintahan Kota Palembang, Inspektorat Kota Palembang, Pemerintah Kecamatan, Sekretariat DPRD, Kepolisian, Pengadilan, dan instansi pelayanan publik pemerintah Kota Palembang lainnya.

Gambar 1.1

Laporan Pengaduan Masyarakat



Gambar 1.1 (Sumber : Aplikasi SP4N LAPOR! aduan terhadap Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR Kota Palembang)

Pada gambar 1.1 menjelaskan tentang kejelasan mengenai informasi dari proses tindak lanjut laporan setelah di disposisikan oleh pihak SP4N LAPOR! Admin Pusat kepada dinas/instansi terkait, terlihat bahwa penindakan laporan tersebut lambat diproses yang mana laporan baru ditanggapi 11 hari kemudian, yakni pada tanggal 16 Desember 2021.

Perkembangan media komunikasi dan informasi berupa aplikasi SP4N LAPOR! diharapkan dapat mendukung upaya pemerintah Kota Palembang memenuhi kebutuhan saluran pengaduan pelayanan publik untuk masyarakat terhadap organisasi penyelenggara layanan publik.

1.1.2. Aplikasi menu SP4N LAPOR! adalah satu-satunya saluran pengaduan layanan publik pemerintah Kota Palembang

Kehadiran teknologi media komunikasi dan informasi semakin mempermudah aktivitas manusia dalam hal komunikasi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan interaksi antarmanusia. Kemajuan teknologi media komunikasi juga berakibat pada kehadiran berbagai macam media komunikasi yang semakin canggih, seperti media-media digital yang berbasis online salah satunya adalah aplikasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi media komunikasi dan informasi, pemerintah dituntut untuk dapat memberikan layanan yang lebih efektif. Marshall McLuhan dalam bukunya *Understanding Media (1964)* yang dikutip Ambar (2017) mengatakan bahwa media itu "*The Extension of Man*" (media itu perluasan manusia). Artinya, dengan istilah tersebut media menjadi perpanjangan tangan manusia. Apa yang menjadi keinginan, cita-cita, dan tujuan seorang manusia dapat diperluas oleh media. Media dengan jangkauan yang dimilikinya akan meluaskan banyak hal pada diri manusia, menerobos ruang dan waktu.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti, banyak media yang bisa dijadikan alat komunikasi oleh pemerintah dari tingkat nasional hingga pemerintahan tingkat daerah untuk menyampaikan informasi maupun memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu cara pemerintah untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat yaitu dengan menyesuaikan bagaimana perkembangan pola komunikasi dalam masyarakat itu sendiri.

Perkembangan teknologi media komunikasi dan informasi sangat mempengaruhi pola komunikasi pada masyarakat, maka dari itu bentuk penyesuaian pola tersebut dari pemerintah yaitu dengan menyediakan ruang-ruang komunikasi dan penyampaian informasi yang berbasis *online* (internet), salah satunya berupa aplikasi resmi pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan Layanan Digital/Elektronik (*E-Service*), di mana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, pengaduan, layanan publik, dan lain-lain. Seperti yang ada pada tabel di bawah ini yaitu beberapa media komunikasi yang digunakan pemerintah Kota Palembang sebagai saluran untuk memberikan ataupun menerima pesan dari masyarakat berupa informasi, berita ataupun pengaduan, kritik, masukan dan saran.

Tabel 1.1
Jenis media Layanan Publik Pemerintah Kota Palembang

No.	Jenis Media	Keterangan
1.	Website Pemerintah Kota Palembang www.palembang.go.id	Media komunikasi utama Pemerintah Kota Palembang dalam memberikan berita dan penyediaan layanan publik digital terhadap masyarakat
2.	Halo Palembang	Website untuk layanan informasi dan berita serta laporan masyarakat Kota Palembang
3.	Call Center 112 Publik Palembang	Saluran pengaduan secara langsung melalui telepon pada pihak Dinas

		Komunikasi dan Informasi Kota Palembang
4.	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (SP4N LAPOR!)	Sebuah aplikasi menu resmi pemerintah kota Palembang yang terkoneksi kepada pengelola pusat sebagai saluran pengaduan layanan publik pemerintah kota Palembang

Tabel 1.1 : Jenis Media Layanan Publik Pemerintah Kota Palembang

Tujuan pokok *good governance* yaitu tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang antara semua komponen pelaku (negara, masyarakat, madani, lembaga-lembaga masyarakat, dan pihak swasta) menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terdapatnya citra pemerintahan yang demokratis (Thoha, 2000 dalam Aprilia, 2014).

Pada tabel 1.1 diatas menerangkan definisi dan perbedaan dari masing-masing media komunikasi pemerintah Kota Palembang yang dikelola DISKOMINFO, dari keterangan tersebut juga dapat disampaikan kelebihan serta kekurangan yang ada pada masing-masing media komunikasi pemerintah Kota Palembang.

Pemerintah Kota Palembang memiliki website resmi yang beralamatkan www.palembang.go.id yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Palembang itu sendiri. Menu yang disajikan oleh *website* tersebut terbilang cukup lengkap karena seperti di bagian atas portal terdapat beberapa menu mengenai Berita Terkini

Kota Palembang, Tentang Palembang, Profil Pemerintah Kota Palembang, serta Galeri Foto. Di bagian tengah portal terdapat Direktori Kota Palembang, Video, Dokumen, serta Pengumuman Kota Palembang. Lalu di bagian kanan portal tersebut terdapat Info Palembang, Daftar Telepon Penting, menu LAPOR! yang juga dapat diakses melalui aplikasi SP4N LAPOR!. dan di bagian paling bawah portal terdapat Statistik Pengunjung Website, Media Sosial dari Pemerintah Kota Palembang serta Kontak DISKOMINFO Kota Palembang.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui terdapat menu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! (SP4N LAPOR!) sebagai media komunikasi dan informasi dalam melayani pengaduan terhadap pelayanan publik pemerintah Kota Palembang. Maka peneliti memilih judul skripsi “**Efektivitas Media (*Studi Terhadap Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! ‘SP4N LAPOR!’ Pemerintah Kota Palembang Dalam Melayani Pengaduan Pelayanan Publik*)**” sebagai judul penelitian ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pemilihan judul diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana efektivitas aplikasi menu “SP4N LAPOR!” sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam Melayani Pengaduan pelayanan publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi “SP4N LAPOR!” sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam melayani pengaduan pelayanan publik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan ilmu komunikasi khususnya yang berbasis teori-teori komunikasi massa, efektivitas media komunikasi, dan kehumasan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat efektivitas aplikasi menu “SP4N LAPOR!” Pemerintah Kota Palembang dalam melayani pengadua pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arsyad, A. (2007). *Media Pembelajaran*. Raja Grafindo Persada.
- Azwar, S. (2001). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Changara, H. (1998). *Pengantar Ilmu Komunikasi (Kedua)*. Raja Grafindo Persada.
- Djamarah, S. B., & Zain, A. (2010). *Strategi Belajar Mengajar*. Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

SUMBER LAIN

- Adlan, H., & Indahingwati, A. (2020). Analisis Model AISAS Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Penggunaan SEO (Kajian Empiris Konsumen Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(1), 1–15.
- Ambar. (2017). *Teori Media Klasik Menurut Para Ahli*.
<https://pakarkomunikasi.com/teori-media-klasik>
- Andrea, E., & Mansoor, A. Z. (2021). Model AISAS dalam Kampanye Anti Cyberbullying “No Bull” Karya Mara Panzar. *Jurnal Desain*, 8(3), 222.
<https://doi.org/10.30998/jd.v8i3.8619>
- Aprilia, S. N. (2014). Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal Universitas Brawijaya*, 17(3), 126–135.
- Bruhn, M., Schoenmueller, V., & Schäfer, D. B. (2012). Are social media replacing traditional media in terms of brand equity creation? *Management Research Review*, 35(9), 770–790. <https://doi.org/10.1108/01409171211255948>
- Humaira, N. (2021). ISAS (Attention, Interest, Search, Action, Share) Model of Cosmetics Marketing Communication on Online Beauty Forum (Case-Study:

Avoskin Marketing on Sociolla). *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 186–200. <https://doi.org/10.35326/medialog.v4i1.1031>

Ramadhani, A. D., Triyanto, A., & Muhammad, I. F. (2019). The Effect of E-Marketing with AISAS MODEL (Attention, Interest, Search, Action, Share) on Investement Decision in Fintech Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 47–57.

Humaira, N. (2021). ISAS (Attention, Interest, Search, Action, Share) Model of Cosmetics Marketing Communication on Online Beauty Forum (Case-Study: Avoskin Marketing on Sociolla). *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 186–200. <https://doi.org/10.35326/medialog.v4i1.1031>

Ramadhani, A. D., Triyanto, A., & Muhammad, I. F. (2019). The Effect of E-Marketing with AISAS MODEL (Attention, Interest, Search, Action, Share) on Investement Decision in Fintech Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 47–57.