

**STRATEGI KOMUNIKASI DPMPSTSP KOTA
LUBUKLINGGAU DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENGUNAAN *WEBSITE***

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian
persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1)
Ilmu Komunikasi Konsentrasi: *Public Relations*



Oleh

MUHAMMAD DANDI SATRIANSYAH

07031282025081

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DPMPTSP KOTA
LUBUKLINGGAU DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENGUNAAN *WEBSITE***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Muhammad Dandi Satriansyah
07031282025081**

Pembimbing I

**Dr. Hj. Retna Mahriani, M. Si.
NIP.196012091989122001**



Pembimbing II

**Ryan Adam, M.I.Kom.
NIP.198709072022031003**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**



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

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
“STRATEGI KOMUNIKASI DPMPSTP
KOTA LUBUKLINGGAU DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENGGUNAAN *WEBSITE*”

Skripsi

Oleh
Muhammad Dandi Satriansyah
07031282025081

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 28 Desember 2023

Pembimbing :

1. **Dr Hj. Retna Mahriani, M.Si**
NIP. 196012091989122001
2. **Ryan Adam, M.I.Kom.**
NIP. 198709072022031003

Tanda Tangan



Penguji :

1. **Eko Pebryan Java, S.I.Kom., M. I. Kom**
NIP. 198709072022031003
2. **Krisna Murti, S.I.Kom., M.A.**
NIP. 198807252019031010

Tanda Tangan



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI
Prof. Dr. Alfirri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



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

ABSTRAK

Situs web merupakan media komunikasi yang memiliki kemampuan untuk menyebarkan informasi secara luas dan juga cepat. Kemudahan yang dimiliki oleh situs web membuat media ini sering digunakan oleh individu, kelompok, dan juga instansi pemerintah. Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan situs web adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam upaya meningkatkan penggunaan situs web. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori strategi komunikasi menurut Cutlip dan Center untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau agar masyarakat mengetahui tentang penggunaan situs web. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta studi dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau berhasil meningkatkan penggunaan situs web oleh masyarakat. Oleh karena itu pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau harus lebih sering memanfaatkan media massa dan juga melakukan sosialisasi untuk menyebarkan informasi terkait situs web agar pengguna dari situs web DPMPTSP Kota Lubuklinggau dapat semakin meningkat.

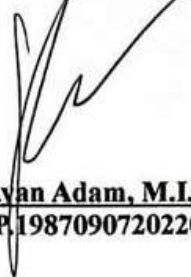
Kata Kunci : DPMPTSP, Komunikasi, Kota Lubuklinggau, Situs Web

Pembimbing I



Dr. Hj. Retna Mahriani, M. Si.
NIP.196012091989122001

Pembimbing II



Ryan Adam, M.I.Kom.
NIP.198709072022031003



ABSTRACT

Websites are a communication medium that has the ability to disseminate information widely and quickly. The convenience possessed by websites makes this media often used by individuals, groups, and also government agencies. One of the government agencies that utilizes the website is the Lubuklinggau City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP). This study aims to determine the communication strategy carried out by the DPMPTSP of Lubuklinggau City in an effort to increase the use of the website. In this study, researchers used the theory of communication strategy according to Cutlip and Center to find out the strategies implemented by DPMPTSP Lubuklinggau City so that people know about the use of the website. This research uses qualitative methods and data collection through interviews, observations, and document studies. The results of this study indicate that the communication strategy carried out by the DPMPTSP of Lubuklinggau City has succeeded in increasing the use of the website by the community. Therefore, the DPMPTSP of Lubuklinggau City must utilize mass media more often and also conduct socialization to disseminate information related to the website so that users of the Lubuklinggau City DPMPTSP website can increase.

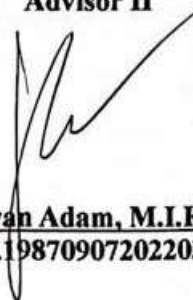
Key Words : *Communication, DPMPTSP, Lubuklinggau City, Website*

Advisor I



Dr. Hj. Retna Mahriani, M. Si.
NIP.196012091989122001

Advisor II



Ryan Adam, M.I.Kom.
NIP.198709072022031003

**Head of Communication Science Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Dandi Satriansyah
NIM : 07031282025081
Tempat dan Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 17 Oktober 2002
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi DPMPSTP Kota Lubuklinggau
Dalam Upaya Meningkatkan Penggunaan *Website*

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 peneliti dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang peneliti 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 peneliti bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang peneliti peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Dandi Satriansyah

NIM. 07031282025081

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak sekali nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi DPMPTSP Kota Lubuklinggau Dalam Upaya Meningkatkan Penggunaan *Website*. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat gelar sarjana Strata -1 (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu pada tahap penyusunan hingga selesainya skripsi, khususnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan banyak sekali nikmat, kemudahan, serta kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan saudari peneliti yang selalu memberikan dukungan dan juga doa agar peneliti selalu semangat dan diberi kemudahan dalam menulis skripsi.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prof. Dr. Alfitri, M. Si.
4. Wakil Dekan I Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., Wakil Dekan II Hoiron Nisyak, M.Pd., dan Wakil Dekan III Dr. Andries Leonardo, M.Si.
5. Ketua Jurusan Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.
6. Pembimbing I Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si., dan Pembimbing II Ryan Adam, M.I.Kom.
7. Bapak dan ibu Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan.

8. Kepala Dinas dan Staff Kepegawaian DPMPTSP Kota Lubuklinggau yang telah membantu dalam proses pengumpulan data.
9. Teman-teman Tebing Senja Gacor yaitu Adin, Aisyah, Fandi, dan Anton yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat untuk terus mengerjakan skripsi.
10. Teman-teman The Boyz yaitu Xenzhu, Berryl, dan Zidan yang menyediakan *basecamp* untuk mengerjakan skripsi.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi angkatan 20 terutama konsentrasi *public relations* kelas Palembang.

Palembang 19, Desember 2023



Muhammad Dandi Satriansyah
NIM. 07031282025081

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Definisi Strategi	14
2.1.2 Definisi Komunikasi	15
2.1.3 Elemen Komunikasi	16
2.1.4 Fungsi Komunikasi	18
2.1.5 Definisi Strategi Komunikasi	19
2.1.6 Hambatan Strategi Komunikasi	20
2.1.7 Definisi Media Massa	22
2.1.8 Karakteristik Media Massa	23

2.1.9 Fungsi Media Massa	24
2.1.10 Definisi <i>Website</i>	25
2.2 Kerangka Teori	26
2.2.1 <i>Defining Problem</i>	27
2.2.2 <i>Planning and Programming</i>	28
2.2.3 <i>Taking Action and Communicating</i>	29
2.2.4 <i>Evaluating the Program</i>	30
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Definisi Konsep	40
3.2.1 Komunikasi	40
3.2.2 Strategi Komunikasi	40
3.2.3 Media Massa	41
3.2.4 <i>Website</i>	41
3.3 Fokus Penelitian	42
3.4 Unit Analisis Data	44
3.4.1 Unit Analisis	44
3.4.2 Unit Observasi	44
3.5 Informan Penelitian	45
3.5.1 Informan	45
3.5.2 Kriteria Informan	46
3.6 Jenis dan Sumber Data	46
3.6.1 Jenis Data	46
3.6.2 Sumber Data	47
3.7 Teknik Pengumpulan Data	47
3.8 Teknik Keabsahan Data	48
3.9 Teknik Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
4.1 Gambaran Umum Kota Lubuklinggau	52
4.2 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Lubuklinggau	54

4.3 Visi dan Misi Instansi	57
4.4 Struktur Instansi	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 <i>Defining Problem</i> (Penemuan Masalah)	60
5.2 <i>Planning and Programming</i> (Perencanaan dan Pemrograman)	64
5.3 <i>Action and Communicating</i> (Penerapan dan Komunikasi)	69
5.4 <i>Evaluating the Program</i> (Evaluasi Program)	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Beranda <i>Website</i> DPMPTSP Kota Lubuklinggau	5
Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung <i>Website</i> DPMPTSP Kota Lubuklinggau	8
Gambar 1.3 Trafik Pengunjung <i>Website</i> DPMPTSP Kota Lubuklinggau	8
Gambar 2.1 Model Strategi Komunikasi Cutlip dan Center	26
Gambar 4.1 Wilayah Kota Lubuklinggau	52
Gambar 4.2 Logo Instansi DPMPTSP Kota Lubuklinggau	54
Gambar 4.3 Ruang Pelayanan DPMPTSP Kota Lubuklinggau	55
Gambar 4.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Lubuklinggau	57
Gambar 5.1 Rapat Mengenai Pembentukan <i>Website</i>	63
Gambar 5.2 Komunikasi Secara Langsung Terkait Penggunaan <i>Website</i>	73
Gambar 5.3 Kegiatan Ngelong Expo DPMPTSP Kota Lubuklinggau	74
Gambar 5.4 Trafik Pengunjung <i>Website</i> DPMPTSP Kota Lubuklinggau	77
Gambar 5.5 Beberapa Masyarakat yang Masih Takut Dalam menggunakan <i>Website</i>	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
--------------------------------------	----

Tabel 3.1 Fokus Penelitian	41
----------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafiik 1.1 Pengunjung <i>Website</i> DPMPTSP Kota Lubuklinggau	8
Grafiik 5.1 Pengunjung <i>Website</i> DPMPTSP Kota Lubuklinggau	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Bagan 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Lubuklinggau	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan kegiatan penyampaian pesan yang dilakukan antara satu orang dengan orang yang lain. Penggunaan komunikasi ini tentunya sering sekali kita temui di berbagai aspek kehidupan kita, karena dengan komunikasi inilah kita dapat bertukar informasi. Menurut (Harold Lasswell, 1948) komunikasi adalah “*who says what in which channel to whom with what effect*” yang berarti komunikasi berfokus pada siapa, menyampaikan pesan apa, dengan media apa, kepada siapa, dan apa dampaknya. Artinya komunikasi berfokus pada komunikator (penyampai pesan) yang menyampaikan pesan melalui media terhadap komunikan (penerima pesan) yang nantinya akan memberikan dampak.

Penggunaan komunikasi tentunya merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dari manusia, karena manusia sendiri merupakan makhluk sosial yaitu makhluk yang memerlukan interaksi dan keberadaan orang lain untuk bertahan hidup. Komunikasi membantu manusia dalam proses interaksi sosial sehingga kita sebagai manusia dapat bertukar informasi dan memahami satu sama lain.

Unsur-unsur komunikasi yang telah disebutkan di atas tentunya memiliki keterkaitan antara satu sama lain, satu kesatuan dari unsur-unsur tersebutlah yang menciptakan proses komunikasi. Pertama adalah sumber yang merupakan pengirim atau pembuat sumber, biasa dikenal dengan sebutan komunikator. Dalam proses

komunikasi pihak yang menjadi komunikator bisa terdiri dari satu orang ataupun kelompok.

Unsur berikutnya adalah pesan yang disampaikan oleh komunikator terhadap komunikan. Pesan sendiri dapat disampaikan dengan secara langsung ataupun menggunakan bantuan media komunikasi. Media komunikasi yang menjadi salah satu unsur komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk melakukan perpindahan informasi dari komunikator kepada komunikan. Media ini dapat berupa media massa ataupun pancaindra yang biasanya digunakan dalam komunikasi interpersonal.

Setelah pesan disampaikan melalui media tentunya akan ada orang yang menerima pesan tersebut dan berperan sebagai komunikan. Sama seperti komunikator, pihak yang menjadi komunikan juga dapat berbentuk satu orang ataupun berbentuk kelompok. Komunikan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dikarenakan komunikan adalah sasaran utama dalam proses komunikasi. Hubungan dari keempat unsur inilah yang nantinya akan menciptakan unsur komunikasi yang terakhir, yaitu pengaruh atau efek yang ditimbulkan sebagai akibat dari komunikasi. Pengaruh sendiri merupakan efek yang terjadi terhadap komunikan setelah mereka mendapatkan informasi dari komunikator. Efek ini dapat berupa perubahan perilaku, pengambilan keputusan dan lain sebagainya.

Dari kelima unsur yang telah dijelaskan tadi setiap unsur memiliki peran yang penting dalam proses komunikasi, salah satunya adalah media. Media merupakan unsur yang berperan sebagai penyebar pesan itu sendiri sehingga pesan dapat diterima oleh komunikan. Media yang paling efektif dalam proses penyebaran

pesan adalah media massa hal ini disebabkan media massa memiliki kemampuan penyebaran informasi yang lebih luas. Menurut (Hafied Cangara, 2012) media massa adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, di mana setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarnya.

Media massa ini terbagi menjadi dua yaitu media cetak dan media elektronik. Media cetak sendiri berbentuk koran, majalah dan lain sebagainya, sedangkan media elektronik berbentuk televisi, radio, internet, komputer, dan lain sebagainya. Penggunaan dari media cetak sendiri di era sekarang sudah sangat sedikit karena perkembangan teknologi memberikan keunggulan kepada media elektronik khususnya internet.

Keunggulan yang pertama dari internet adalah dari segi informasi, di mana kita sebagai pengguna memiliki banyak sekali pilihan terkait informasi yang ingin kita ambil mulai dari pendidikan, kebudayaan, sampai dengan hiburan. Kemudian internet juga memiliki keunggulan dalam segi akses, kita sebagai pengguna memiliki kendali penuh untuk memilih jenis informasi yang ingin kita akses kapan saja dan di mana saja.

Terakhir, internet lebih menarik perhatian masyarakat khususnya kalangan anak muda karena format isi media dalam internet dikombinasikan dengan teks, gambar, dan suara dalam bentuk digital yang membuat pengguna menjadi lebih nyaman. Kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh internet inilah yang akhirnya membuat internet semakin banyak dan sering digunakan oleh orang-orang, karena selain bisa mendapatkan informasi dengan cepat, sebagai pengguna masyarakat juga dapat menyebarkan informasi dengan cepat.

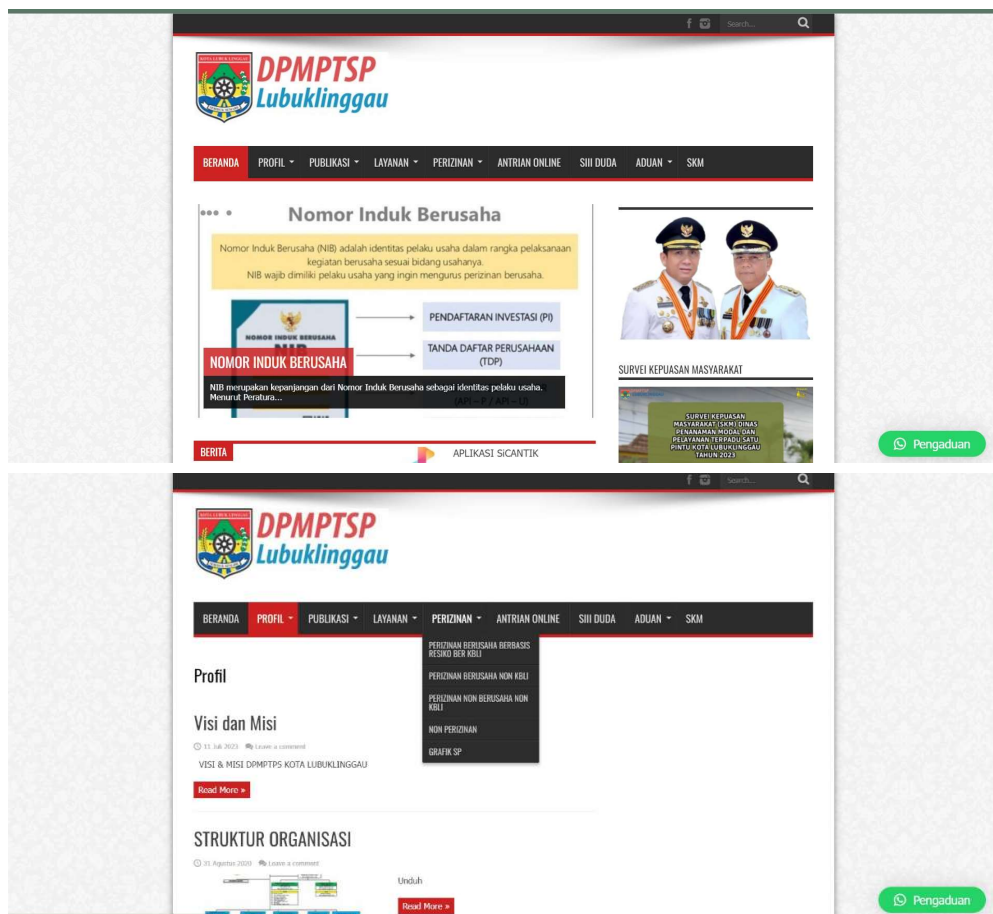
Dapat dijumpai banyak sekali orang menggunakan internet tidak hanya untuk media informasi tapi juga untuk media promosi, *personal branding*, pembentukan citra dan lain sebagainya. Hal ini biasanya juga digunakan oleh instansi pemerintah untuk mempermudah tugas mereka, mendekatkan mereka dengan masyarakat, serta membangun citra perusahaan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau adalah salah satu instansi yang memanfaatkan internet berbasis *website* untuk menyebarkan informasi, dan mempermudah proses pembuatan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau awalnya bernama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Lubuklinggau dan Nomor 57 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau. Baru pada tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Lubuklinggau dan Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 53 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau. DPMPTSP ini berfungsi untuk melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan kota Lubuklinggau.

Website yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau menyediakan segala jenis informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mulai dari profil instansi,

publikasi berita dan kegiatan, pengaduan, jenis-jenis dan syarat pembuatan izin, dan juga akses dengan aplikasi-aplikasi pembuatan izin. Tujuan dari penggunaan *website* ini sendiri adalah untuk menjadi media penyampaian informasi kepada masyarakat terkait dengan instansi DPMPTSP Kota Lubuklinggau. Penggunaan *website* memungkinkan organisasi untuk berkomunikasi dengan media secara lebih efektif dan efisien dan menjadi sarana untuk mengklarifikasi informasi yang salah (McLennan & Howell, 2011). Adapun tampilan *website* dari DPMPTSP Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 Tampilan Beranda *Website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau



Sumber : *Website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau Tanggal 23 Agustus 2023

Dapat dilihat melalui gambar 1.1 bawasannya *website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau menyediakan banyak sekali fitur-fitur yang dibutuhkan oleh masyarakat. Mulai dari publikasi, layanan, perizinan, pengaduan, dan lain sebagainya. Masyarakat hanya perlu mengakses fitur yang berkaitan dengan kebutuhan mereka dengan begitu proses pertukaran informasi akan menjadi lebih efektif dan juga lebih efisien.

Tentunya dengan adanya penggunaan *website* ini masyarakat akan lebih dipermudah dalam pembuatan izin karena *website* ini membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi di manapun dan kapanpun, serta membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi yang mereka inginkan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau. Walaupun *website* yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau ini memberikan banyak sekali kemudahan pada masyarakat, masih ada beberapa masyarakat yang belum memaksimalkan penggunaannya. Hal ini diketahui oleh peneliti setelah peneliti menemukan beberapa permasalahan terhadap penggunaan *website* selama peneliti melaksanakan magang di kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau.

Adapun permasalahan yang peneliti temukan terkait dengan penggunaan *website* oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut :

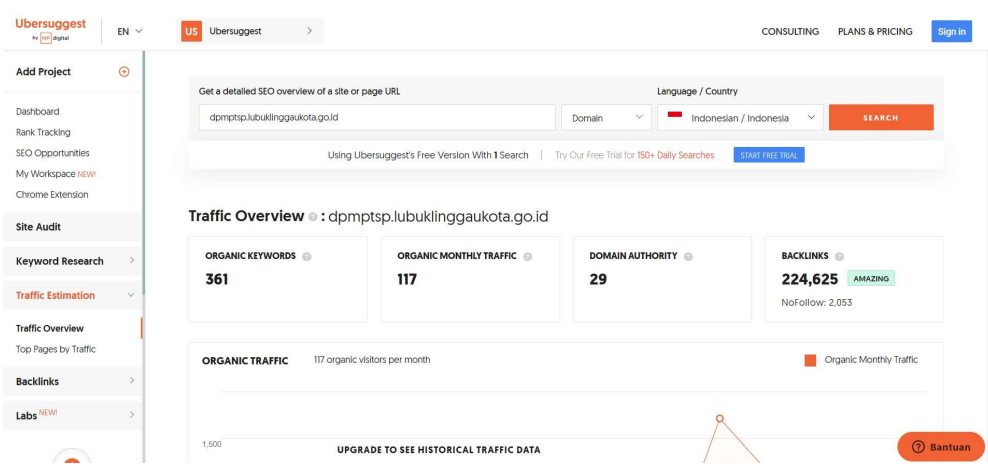
1. *Website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau memberikan banyak sekali keuntungan.

Penggunaan *website* memberikan banyak sekali kemudahan sehingga proses pertukaran informasi akan jauh lebih efektif dan efisien, namun masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi dibanding mengakses *website* yang telah ada. Hal ini didapatkan oleh

peneliti saat peneliti melaksanakan program magang mandiri di kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau yang dimulai dari Februari 2023 sampai dengan Juni 2023. Selama pelaksanaan magang, peneliti melihat bawasannya masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau untuk menanyakan informasi-informasi umum yang telah tersedia di *website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau. Artinya masih banyak masyarakat yang lebih memprioritaskan untuk datang ke kantor secara langsung dibandingkan mengakses *website* dalam proses mencari informasi.

2. Masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan *website* ini. Penggunaan *website* ini berkaitan erat dengan penggunaan teknologi, sedangkan masih banyak masyarakat yang tidak mengerti bahkan susah beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Selama pelaksanaan program magang mandiri dan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1 Oktober 2023 dengan salah satu pegawai DPMPTSP Kota Lubuklinggau atas nama Nizar, diketahui bawasannya penggunaan *website* sendiri sudah sering disarankan kepada masyarakat, namun tidak setiap masyarakat dapat mengerti cara menerapkan penggunaan *website* tersebut.
3. Penerapan *website* dilakukan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pengunjung *website* yang masih sedikit. Selain itu pengunjung *website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau juga mengalami penurunan.

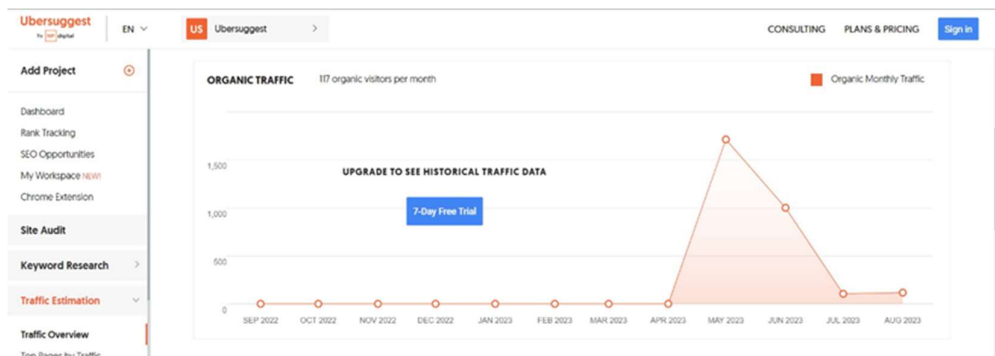
Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung Website DPMPTSP Kota Lubuklinggau



Sumber : Neilpatel Tanggal 12 Agustus 2023

Gambar 1.2 merupakan data pengunjung website DPMPTSP dalam jangka waktu satu bulan. Dapat dilihat jumlah pengunjung website yang mengalami penurunan di bulan Juli dan Agustus dapat dikategorikan sedikit karena hanya ada 117 pengunjung dalam jangka waktu satu bulan. Berarti masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan penggunaan website oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau.

Grafik 1.1 Pengunjung Website DPMPTSP Kota Lubuklinggau



Sumber : Neilpatel Tanggal 12 Agustus 2023

Gambar 1.3 merupakan trafik dari pengunjung *website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau dari bulan Mei 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023. Pada trafik di atas dapat dilihat bawasannya pengunjung dari *website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau mengalami penurunan yang sangat signifikan dari bulan Mei 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

Banyak hal yang perlu diperhatikan oleh pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam memperkenalkan penggunaan *website* ini, sehingga media informasi yang mereka terapkan dapat lebih sering dikunjungi oleh masyarakat. Pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau tentunya harus dapat memberitahu masyarakat bawasannya penggunaan *website* ini akan sangat membantu kegiatan mereka dalam mencari informasi terkait DPMPTSP Kota Lubuklinggau dan juga dalam proses pembuatan izin usaha, dengan begitu pengunjung dari *website* DPMPTSP Kota Lubuklinggau sendiri dapat meningkat. Dalam memperkenalkan penggunaan *website* tentunya tidak semua masyarakat dapat dengan cepat mengadaptasinya. Dapat dilihat masih ada masyarakat yang tidak mengerti dengan penggunaan teknologi sehingga proses adaptasinya akan lebih lambat, hal ini umumnya terjadi terhadap golongan orang tua.

Penggunaan *website* oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau memberikan banyak sekali kemudahan melalui fitur-fitur yang tersedia, yang artinya dengan meningkatnya penggunaan *website* maka akan semakin banyak keuntungan yang didapat baik dari pihak kantor maupun pihak masyarakat. Maka dari itu untuk meningkatkan penggunaan *website* oleh masyarakat, pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau memerlukan strategi komunikasi. Strategi komunikasi sendiri merupakan teknik ataupun taktik yang disusun sedemikian mungkin dengan

memperhatikan unsur-unsur di dalam komunikasi, sehingga terciptalah rencana yang mampu membantu komunikator dalam menyampaikan pesan ke komunikan sehingga tujuan utama dari komunikator dapat terwujud. Menurut (Muhammad Arni, 2004) strategi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan rencana atau cara yang dipergunakan untuk melancarkan komunikasi dengan menampilkan pengirim, pesan, penerimanya pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Meskipun strategi komunikasi dapat membantu dalam mencapai suatu tujuan tetap ada hambatan yang akan ditemui dalam penerapannya. Hambatan inilah yang nantinya menjadi tantangan bagi instansi DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam melaksanakan strategi komunikasi yang telah disusun. Menurut Eisenber dalam (Liliweri, 2015) terdapat empat jenis hambatan komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Hambatan proses komunikasi, yaitu bentuk hambatan yang dialami oleh komunikator dan juga komunikan dikarenakan terdapat masalah dalam proses penyampaian pesannya.
2. Hambatan fisik, merupakan bentuk hambatan yang disebabkan oleh keterbatasan fisik.
3. Hambatan semantik, merupakan bentuk hambatan yang terjadi karena komunikator dan juga komunikan memiliki pemahaman yang berbeda tentang bahasa dan juga kosa kata yang mereka gunakan.
4. Hambatan psikologis, merupakan bentuk hambatan yang terdapat dalam diri seseorang. Hambatan ini berfokus pada hal-hal yang bersifat psikis seperti emosi dan suasana hati seseorang.

Maka dari itu strategi yang diterapkan harus berhasil dengan baik bukan hanya sukses sebagai teori namun juga harus dapat diterapkan. Strategi yang disusun haruslah beriringan dengan perkembangan masyarakat sehingga akan dapat lebih mudah diterima oleh masyarakat. Strategi yang dibuat juga tidak hanya satu, apabila banyak strategi yang diterapkan maka antara strategi yang satu dengan strategi yang lain harus berkaitan dan juga konsisten. Terakhir strategi yang diterapkan haruslah efektif dan efisien.

Strategi komunikasi inilah yang nantinya akan membantu pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam menyampaikan pesan mereka terkait dengan tujuan untuk meningkatkan penggunaan *website*. Pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau harus dapat menyusun strategi yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *website* mulai dari mengenali target komunikasi karena setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda, maka proses komunikasinya juga sudah pasti berbeda. Media yang digunakan dalam proses penyampaian pesan, serta bentuk pesan yang disampaikan dan kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan.

Dari penjelasan beberapa masalah di atas akhirnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam upaya mereka untuk meningkatkan penggunaan *website*. Penelitian yang dilakukan ini juga akan membantu peneliti untuk melihat bagaimana strategi yang diambil oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang dan permasalahan yang dialami di atas dapat diketahui bahwa rumusan masalah dari penelitian ini akan membahas bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam upaya meningkatkan penggunaan *website*. Adapun beberapa rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apa yang menyebabkan masyarakat lebih memilih mencari informasi dengan cara langsung datang ke kantor dibanding mengakses *website*.
2. Bagaimana cara pihak DPMPTSP Kota Lubuklinggau mengkomunikasikan informasi terkait dengan penggunaan *website* terhadap masyarakat yang tidak mengerti penggunaan internet.
3. Apa saja strategi komunikasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam upaya meningkatkan penggunaan *website*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan juga rumusan masalah yang telah dijelaskan oleh peneliti, dapat diketahui bawasannya tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau terkait dengan penggunaan *website* yang masih sedikit dan kurang maksimal. Adapun beberapa tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui alasan masyarakat lebih memilih mencari informasi dengan cara langsung datang ke kantor dibandingkan dengan mengakses *website*.

2. Untuk mengetahui cara DPMPTSP Kota Lubuklinggau mengkomunikasikan informasi terhadap masyarakat yang tidak mengerti mengenai penggunaan internet
3. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau dalam upaya meningkatkan penggunaan *website*.

1.4 Manfaat Penelitian

Temuan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan juga pembaca. Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Penjelasan dari manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, yang artinya penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi mengenai strategi komunikasi dalam ilmu komunikasi, selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan mampu digunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan literasi digital.
2. Secara praktis, hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian dapat digunakan dan membantu banyak pihak yang membutuhkan informasi terkait dengan judul penelitian, selain itu sebagai dasar untuk penelitian strategi komunikasi di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. (2011). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Simbiosis Rekatama Media. Hal 36-39.
- Cangara, Hafied. (2013). *PENGANTAR KOMUNIKASI Edisi Kedua*.
- Creswell, John W. (2013) *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih di antara lima pendekatan* (Edisi ke-3). Pustaka Pelajar.
- Cutlip, dan Centers. (2012). *EFFECTIVE PUBLIC RELATIONS Elevent Edition*.
- Fadilah, Siti Ulfah. (2021). *Strategi Komunikasi Website IBTimes.id Dalam Program Literasi Digital*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Hal 1-5.
- Fauziah. (2020). *Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop “Shoppe” Dalam Meningkatkan Penjualan*. (2020). Jurnal Abiwara. Vol 1, No 2.
- Ginting, Sinta Azhary, dan Dewi Kurniawati. (2013). *Strategi Komunikasi Perpustakaan dalam meningkatkan Daya Tarik Pengunjung Perpustakaan Pasca Pandemi*. Jurnal Wahana Pendidikan, 404-412.
- Hadi, IP, Megawati W, dan Inri II. (2021). *Komunikasi Massa*. CV Penerbit Qiara Media. Jawa Timur.
- Kartaningsih, Ponco Dewi. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Penerbit Samudra.
- Kuswandi, Wawan. (2014). *KOMUNIKASI MASSA Analisis Interaktif Budaya Massa*. Hal 33.
- Lestari, Nurcahyani Putri. (2016). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Keterbitan Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang*. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang.
- Lianjani, Aprilia. (2018). *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan program Smart City*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- McQuail, Denis. (2017). *Teori Komunikasi Massa McQuail*.
- Morissan. (2014). *TEORI KOMUNIKASI Individu Hingga Massa*. Kencana. Hal 16-26.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*.
- Muzdalifa, Misna. (2022). *Strategi Komunikasi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Menggunakan Hak Pilih Pada Pemilihan Umum 2029 di Kabupaten Nganjuk*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nissa, Chairun. (2021). *Strategi Komunikasi Pemasaran Sales Honda Daya Motor Curup Pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi. IAIN Curup.
- Oktaviana, Felicia, dan kawan-kawan. (2022). *Public Relations Dalam Berbagai Dimensi*. PT. Nas Media Indonesia.
- Pertiwi, Putri Yurinda. (2019). *Strategi Komunikasi Persuasif Save Streer Child Palembang Dakam Meningkatkan Rasa Peduli Terhadap Anak Jalanan Kota Palembang*. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang
- Prayudi. (2012). *Public Relations Stratejik*. Komunikasi UPN Press. Hal 127-177.
- Purba, Budiman. (2020). *Model Perencanaan Komunikasi*. UNDHAR PRESS.
- Putra, Indra Prathama. (2019). *Strategi Komunikasi Perusahaan Startup Dalam Mendapatkan Subscriber*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Rosdiana, Susilo Wirawan, dan kawan-kawan. (2023). *Penerapan Strategi Perubahan Perilaku*. Get Press Indonesia.
- Sitepu, Elisabeth, dan Sabrin. (2020). *Strategi Komunikasi Pariwisata Dalam meningkatkan Minat Berwisata di Sumatera Utara*. Jurnal Massage Komunikasi.
- Subiakto, Henry, dan Rachman Ida. (2015). *Komunikasi politik, media, dan demokrasi*. Hal 131.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. ALFABETA, cv.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Syahputra, Iswandi. (2019). *MEDIA RELATIONS Teori, Strategi, Praktik, dan Media Intelijen*. Rajawali Pers.
- Sitepu, Elisabeth, dan Sabrin. (2020). *Strategi Komunikasi Pariwisata Dalam Meningkatkan Minat Berwisata di Sumatera Utara*. Jurnal Massage Komunikasi. Vol 9, No 1.
- Wardhani, Diah. (2008). *Media Relations Sarana Membangun Reputasi Organisasi*. Graha Ilmu. Hal 19.
- Yanto, Tri. (2018). *Analisis Wacana Berita “Pro Kontra Larangan Nyaleg Untuk Eks Koruptor” Pada Portal Berita Online Detik.com (Bulan Juli 2018)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Hal 6-10.
- Yusuf, Muri. (2014). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Hal 328-331.