

## **BAB III**

### **SAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Sajian Data**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan strategi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sleman dalam mengkomunikasikan Aplikasi Laporan Sleman. Peneliti akan menjabarkan sajian data yang disusun berdasarkan bagaimana proses kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan sebuah program mulai dari konsep perencanaan, kemudian proses komunikasi atau pelaksanaan kegiatan dari rencana dan fakta-fakta yang ditemukan, serta evaluasi dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Peneliti juga akan menyajikan data yang didapat dari masyarakat Sleman, khususnya yang mengetahui dan juga mengunduh serta menggunakan aplikasi Laporan Sleman pada suatu kegiatan, hal tersebut akan memberikan keterangan terkait implementasi strategi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dalam mengkomunikasikan program Aplikasi Laporan Sleman sudah terlaksana dengan efektif atau belum.

#### **1. Penemuan Fakta (*fact finding*)**

##### **a. Memperhatikan perkembangan sosial, politik dan ekonomi**

Terciptanya aplikasi Laporan Sleman berawal dari visi dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sleman yang lebih sejahtera, mandiri, berbudaya, dan terintegrasikannya

sistem e-government menuju smart regency tahun 2021. Salah satu wujud dari smart regency itu melalui sumber daya yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk di dalamnya pelayanan pengaduan. Ditetapkan visi pembangunan ini, tidak terlepas dengan berbagai perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat sleman yang terus berubah dan bertransformasi, linier dengan perkembangan teknologi informasi, dan komunikasi yang melingkupinya.

“Latar belakang terciptanya aplikasi lapor sleman salah satunya adanya visi (RPJMD) dimana Pemerintah Kabupaten Sleman berupaya mewujudkan masyarakat Sleman yang lebih sejahtera, mandiri, berbudaya, dan terintegrasikannya sistem e-government.” (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Untuk mencapai tujuan Smart Regency tersebut Pemerintah Kabupaten Sleman harus menyesuaikan terhadap perubahan zaman saat ini. Transformasi untuk menjadikan Sleman sebagai Kabupaten yang Smart dapat dilakukan melalui transformasi birokrasi, edukasi kepada masyarakat dan transformasi digital atau penggunaan teknologi yang mendukung kegiatan warga dan operasional pemerintah. Aplikasi Lapor Sleman diharapkan dapat mendukung kegiatan warga dalam pelaporan dan pengaduan serta membantu pemerintah dalam membangun Kabupaten Sleman.

“Melihat dari perkembangan demografis dari masyarakat Sleman itu sendiri, dulu kan masyarakat Sleman relatif homogen sekarang lebih heterogen, banyak pendatang seperti mahasiswa baru, adanya investor menjadikan kabupaten Sleman demografisnya berubah otomatis sosial dan ekonominya juga ikut berubah, masyarakat ini yang tidak bisa difasilitasi oleh kanal-kanal yang terdahulu” (Hasil

wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

Perubahan demografis masyarakat Sleman mendorong Pemkab Sleman untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah dan cepat. Melihat perkembangan masyarakat demografis di Sleman, yang saat ini menginginkan sesuatu yang mudah, cepat, dan juga minimum biaya, maka Pemerintah Kabupaten Sleman harus menerapkan sistem e-government kepada masyarakat, sehingga pemanfaatan teknologi yang telah berkembang pada saat ini dimanfaatkan pemerintah untuk pelayanan publik yang bertujuan mempermudah masyarakat.

**b. Mengumpulkan Berbagai Macam Data untuk Diolah Menjadi Informasi**

Menyadari perubahan demografis Masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kabupaten Sleman itu sendiri penggunaan Internet sudah menjadi kebutuhan dalam kehidupan masyarakat.

“Penggunaan internet sendiri sudah menjadi kebutuhan pada masyarakat, untuk itu pemerintah Kabupaten Sleman menciptakan Aplikasi Lapor Sleman sebagai penyeimbang fenomena dimana internet sudah menjadi kebutuhan dimasyarakat”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Aplikasi Lapor Sleman sendiri untuk menyeimbangkan perubahan pada masyarakat. Dalam program aplikasi Lapor Sleman ini bertujuan dapat memfasilitasi masyarakat dalam melakukan aduan terhadap Pemerintah Kabupaten Sleman atau instansi terkait. Dalam kegiatan tersebut bermanfaat juga bagi pemerintah Kabupaten Sleman

dimana menjadikan masyarakat sebagai partisipan dalam pembangunan Kabupaten Sleman sesuai dengan harapan masyarakat Sleman itu sendiri.

“Dalam membangun Kabupaten Sleman ini tentunya kalau hanya pemerintah saja sangat berat, kita juga melihat apa yang masyarakat harapkan, jadi nantinya pembangunan Kabupaten Sleman sendiri akan selaras dengan yang diharapkan masyarakat. Aplikasi ini mampu membantu pemerintah dalam pembangunan serta monitoring untuk kinerja Pemerintah Kabupaten Sleman”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Pemerintah Kabupaten Sleman menjadikan masyarakat sebagai poin sentral dalam setiap langkah pembangunan. Sehingga masyarakat dan pemerintah dapat berkolaborasi dalam menyelesaikan berbagai masalah yang ada di Kabupaten Sleman.

“Tidak hanya pembangunan yang sifatnya meningkatkan perekonomian di Sleman sendiri ya, tapi masyarakat juga turut mengawasi bagaimana kinerja dari pemerintah itu sendiri, bagaimana pelayanan pada rumah sakit misalnya dapat dilaporkan melalui Aplikasi Laport Sleman dan akan menjadi bahan evaluasi pelayanan publik yang lebih baik dan diharapkan juga oleh masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

Dari berbagai aduan, kritik bahkan saran dari masyarakat, pemerintah Kabupaten Sleman dapat memperbaiki hal yang dirasa kurang dalam pembangunan maupun pelayanan publik. Jika sistem pemerintah telah diperbaiki maka masyarakat akan merasa nyaman dan mudah.

**c. Selalu Siap Menyajikan Berbagai Informasi Secukupnya Kepada Setiap Unit Organisasi atau Perusahaan**

Pengelola Aplikasi Lapor Sleman adalah DisKominfo Kabupaten Sleman, Program Aplikasi Lapor Sleman akan di sebarluaskan dan dikomunikasikan melalui beberapa media.

“Kalau untuk siapa yang mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman sendiri kita dari DisKominfo, namun ada beberapa media yang dikoordinasikan oleh instansi yang lain, seperti *talkshow* di televisi atau radio, itu yang *menghandle* dari humas jadi kita hanya mengirimkan siapa yang mau jadi pembicara di *talkshow* tersebut”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Dalam kegiatan komunikasi dilakukan oleh DisKominfo itu sendiri namun ada beberapa media yang sudah menjadi tugas pokok dari salah satu instansi. Pada acara *talkshow* di televisi, DisKominfo menghubungi pihak Humas untuk melakukan *talkshow* kemudian akan *dihandle* oleh pihak humas. Sehingga DisKominfo hanya menyiapkan materi untuk *talkshow* tersebut.

“Kita siapin materinya, karena kan yang tau tentang Aplikasi Lapor Sleman ini kan kita jadi kita harus siapin materi dan juga pembicara dari kita”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

DisKominfo hanya menyiapkan materi dan pembicara, sehingga informasi yang disampaikan walau melalui instansi lain akan tetap sampai kepada masyarakat.

## 2. Perencanaan (*Planning*)

### c. Merumuskan Bagaimana Pesan Harus Disebarkan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman (DisKominfo) sebagai pengelola Aplikasi Lapor Sleman, juga merumuskan segala hal yang berhubungan dengan komunikasi, baik mengenai siapa saja yang menerima informasi dan bagaimana penyebaran informasi tersebut. Bid Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan mengemukakan sebagai berikut:

“Promosi atau penyebaran informasi pasti dilakukan dengan cara-cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat Sleman sendiri, penggunaan media juga yang langsung menyasar kepada target yang telah ditentukan untuk menerima informasi ini”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Lingkup dari target sasaran dari Aplikasi Lapor Sleman sangat sempit maka promosi dan persebaran informasi mengenai Aplikasi Lapor Sleman dilakukan dengan menggunakan media yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat Sleman, DisKominfo menggunakan berbagai media untuk melakukan penyampaian pesan. Selain itu pesan yang akan disampaikan bersifat lebih untuk informasi, persuasif dan edukasi kepada masyarakat.

“Kalau untuk isi pesan dari promosi Aplikasi Lapor Sleman ini ya berisi tentang informasi adanya aplikasi ini, mempersuasif masyarakat untuk menggunakan, dan juga mengedukasi masyarakat. Kenapa kita mengedukasi karena masyarakat yang mengetahui promosi ini secara langsung akan teredukasi dan paham mengenai layanan publik ini, apa lagi kalau menggunakan berarti mereka mulai terintegrasi sistem e-government”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

Isi pesan yang disampaikan dalam promosi bertujuan menginformasikan Aplikasi Lapor Sleman, mempersuasi masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Lapor Sleman dan masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembangunan Kabupaten Sleman serta mendukung masyarakat dan terintegrasinya sistem e-government.

**d. Menentukan Teknik Komunikasi**

Bagaimana mengkomunikasikan sebuah program juga mempengaruhi keberhasilan dalam suatu kegiatan, jika program tidak dikomunikasikan dengan tepat maka bisa dipastikan tujuan dari program tersebut tidak akan tercapai. Aplikasi Lapor Sleman dikomunikasikan kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman seperti yang diungkapkan Bid Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan sebagai berikut:

“Untuk media komunikasi yang digunakan yaitu kita menggunakan media rekanan, yang dimaksud media rekanan disini adalah media yang berkerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Sleman, seperti media cetak lokal, radio lokal, dan televisi lokal. Tapi selain itu semua media kita gunakan, termasuk media sosial”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

DisKominfo menggunakan media komunikasi yaitu media cetak, radio, televisi lokal. Selain itu, mereka sebenarnya menggunakan semua jenis media untuk melakukan promosi, termasuk media sosial. Semua media yang digunakan diharap mampu untuk menyampaikan pesan yang diharapkan. Namun waktu untuk penyampaian pesan di media

DisKominfo tidak mempunyai waktu yang dianggap tepat untuk menyampaikan kepada sasaran.

“Kalau waktu kita buat menyampaikan program ini kemasyarakat sih kita gak ada waktu khusus atau tertentu, kan kalau di TV memang sudah ada jadwalnya, radio juga begitu. Kalau 2016 sampai 2017 kita pernah pasang baliho di kawasan Kabupaten Sleman itu waktu akhir tahun atau musim liburan. Media sosial mungkin yang lebih update, twitter paling update tapi gak pasti bahas Aplikasi Lapor Sleman. Hanya share kegiatan-kegiatan atau informasi yang lain”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

DisKominfo tidak memiliki waktu khusus untuk menyampaikan program aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakat. Intensitas untuk melakukan penyampaian pesan yang paling sering yaitu pada media sosial twitter namun, tidak selalu membahas mengenai Aplikasi Lapor Sleman.

### **1) Pemilihan Media Komunikasi**

Bagian terpenting dari perencanaan yaitu adalah menentukan atau memilih media komunikasi yang akan digunakan untuk mengkomunikasikan program. Media yang dipilih untuk mengkomunikasikan program Aplikasi Lapor Sleman dikemukakan oleh informan Bid Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan yaitu sebagai berikut:

“Penggunaan media sesuai sasaran yaitu masyarakat Sleman adalah media konvensional dan juga media sosial. Namun dua tahun sampai saat ini kita cenderung menggunakan brosur dan stand banner dilayanan publik pemerintah Kabupaten Sleman, seperti rumah sakit, pukesmas, kecamatan. Pokoknya yang melakukan pelayanan publik pasti kita taruh stand banner dan juga brosur”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah –

Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Pemilihan media tersebut dianggap mampu dan mudah dijangkau oleh masyarakat Sleman agar mengetahui program layanan aduan Aplikasi Lapor Sleman. Jika terdapat kendala dalam pelayanan publik dapat langsung melapor melalui Aplikasi Lapor Sleman tersebut. Selain itu media yang dianggap efektif adalah media sosial.

“Saat ini yang bisa dibilang paling efektif adalah media sosial. Banyaknya masyarakat yang menggunakan media sosial jadi gampang buat kasih informasi ke mereka, bahkan yang tidak berlangganan Koran pun mereka bisa mendapatkan informasi melalui media sosial”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

Media sosial dianggap yang paling efektif, karena melihat banyaknya masyarakat yang menggunakan media tersebut. Tak hanya itu dengan biaya yang murah media ini menjangkau sasaran dari program Aplikasi Lapor Sleman.

“Banyak pengguna *smartphone* yang mengakses media sosial jadi disini juga dimaksimalkan beberapa media sosial seperti twitter dan facebook”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Ibu Syarifah mengatakan kedua media yang dipilih oleh DisKominfo baik konvensional maupun media sosial sudah dimaksimalkan agar semua masyarakat dapat mengetahui adanya program Aplikasi Lapor Sleman, namun DisKominfo tidak memungkiri bahwa hingga saat ini pasti ada masyarakat yang belum mengetahui Aplikasi Lapor Sleman.

## 2) Menentukan Target Sasaran

Dalam indikator keberhasilan program penting untuk mempertimbangkan dan menentukan target sasaran kepada siapa aja program tersebut akan dikomunikasikan. Bag Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan mengemukakan sebagai berikut:

“Sebenarnya target sasaran dari Aplikasi Lapor Sleman yakni masyarakat Sleman, hanya saja tidak terpatok usia, ataupun latar belakang pekerjaan dan sebagainya, karena pada dasarnya Aplikasi ini sebagai fasilitas pengguna *smartphone* untuk mempermudah masyarakat dalam pengaduan dan komunikasi dua arah dengan pemerintah”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Ibu Syarifah mengatakan bahwa masyarakat Sleman adalah masyarakat urban dimana untuk Aplikasi Lapor Sleman ini memfasilitasi semua masyarakat Sleman hanya saja jika masyarakat yang mayoritas matapecahariannya sebagai petani maka mereka akan lebih menggunakan kanal aduan SMS atau Call Canter, maka dari itu tidak bisa dibatasi usia atau latar belakang pekerjaannya. Tidak ada sasaran khusus terkait Aplikasi Lapor Sleman.

“Semua masyarakat dapat menggunakan Aplikasi Lapor Sleman, asalkan mereka mempunyai *smartphone*, kalau untuk sasaran mengkhususkan siapa yang harus mendownload dari kami juga tidak ada, bahkan temen-temen yang bekerja di Pemkab juga tidak diharuskan mendownload, karena kita berharap temen-temem kita yang dari Pemkab membantu menyelesaikan masalahnya”.(Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

Adanya aplikasi Lapor Sleman sebagai fasilitas kanal aduan yang diberikan oleh Pemkab diharap mampu digunakan untuk kebutuhan masyarakat sesuai dengan kanal yang anggap lebih mudah.

“Sebenarnya kita ga matok berapa persen pengguna karena aplikasi Lapor Sleman ini hanya sebagai wujud fasilitas tambahan, jadi masyarakat silahkan melakukan aduan sesuai kanal yang mereka anggap mudah, mereka punya *smartphone* silahkan menggunakan Aplikasi Lapor Sleman, gak punya *smartphone* bisa menggunakan SMS atau Telephone”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Ibu Syarifah menegaskan bahwa semua kanal aduan masih digunakan, untuk itu masyarakat dapat melaporkan melalui keempat kanal aduan yang telah disediakan.

Jadi target sasaran dari aplikasi Lapor Sleman adalah masyarakat Sleman yang mempunyai atau pengguna *smartphone*, Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) tidak memiliki *patokan* usia yang harus mendownload hanya saja karena aplikasi ini menggunakan email dan identitas yang lengkap maka Dinas Kominfo memperkirakan usia 17 hingga 50 tahun.

### **3. Pelaksanaan Strategi Pemerintah Kabupaten Sleman dalam mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman**

#### **g. Pengadaan Brosur dan Stand Banner**

Dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman untuk mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman salah satunya adalah membuat Brosur dan banner seperti yang dikatakan oleh informan Rinto Nugrah:

“Setiap ditempat pelayanan publik kita kasih stand banner dan juga brosur, jadi ketika orang masuk kelayanan publik itu langsung baca kalau ada Aplikasi Lapor Sleman ini”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Kegiatan ini sudah dilakukan sejak diluncurkannya Aplikasi Lapor Sleman, bertujuan agar masyarakat Sleman mengetahui adanya Aplikasi tersebut. Namun untuk isi pesannya berbeda-beda. Seperti stand banner yang berada dilayanan publik Pukesmas Sleman, isi pesannya adalah mengajak masyarakat melapor melalui beberapa kanal aduan, Aplikasi Lapor, website, SMS, Telephone, dan juga Media sosial twitter dengan menggunakan tagar atau *hashtag* Lapor Sleman



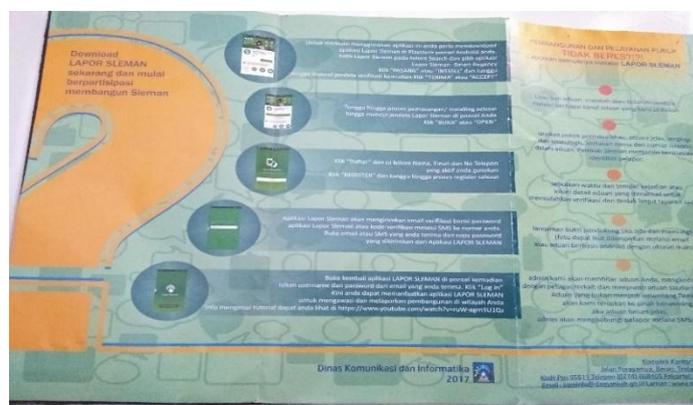
Gambar 3.1. Stand Banner di layanan publik Pukesmas Sleman  
(Sumber: Dokumen Pribadi)

Karena Aplikasi Lapor Sleman merupakan inovasi baru untuk memfasilitasi pengguna *smartphone* maka semua kanal masih tetap digunakan sebagai layanan aduan.

Untuk pengadaan brosur mengenai Aplikasi Lapor Sleman, dilakukan oleh DisKominfo dengan tujuan agar masyarakat mengetahui secara mendalam mengenai Aplikasi Lapor Sleman.



Gambar 3.2. Tampilan bagian depan brosur Aplikasi Lapor Sleman  
(Sumber: Dokumen Pribadi)



Gambar 3.3. Tampilan bagian dalam brosur Aplikasi Lapor Sleman  
(Sumber : Dokumen Pribadi)

Berbeda dengan isi pesan pada stand banner, pada brosur tersebut isi pesan keseluruhan berisi mengenai bagaimana cara mendownload dan membuat akun untuk melapor melalui Aplikasi Lapori Sleman.

“Masyarakat masih banyak yang bingung setelah mendownload dan membuat akun, bagaimana cara melapornya? Makanya kita membuat sosialisasi lagi melalui brosur tentang tutorial bagaimana cara pengaduan”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Rinto Nugrah bahwa bahwa banyaknya masyarakat yang masih belum mengerti bagaimana cara melapor melalui Aplikasi Lapori Sleman maka DisKominfo membuat brosur tentang bagaimana cara melapor melalui Aplikasi Lapori Sleman.



Gambar 3.4. Tampilan bagian depan brosur Aplikasi Lapori Sleman  
(Sumber: Dokumen Pribadi)



Gambar 3.5. Tampilan bagian dalam brosur Aplikasi Lapor Sleman  
(Sumber: Dokumen Pribadi)

Gambar tersebut menunjukkan bahwa adanya perbedaan isi pesan yang akan disampaikan oleh masyarakat Sleman. Isi pesan dari informasi ini tidak hanya bagaimana cara melapor menggunakan Aplikasi Lapor namun juga menampilkan beberapa aduan dari masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi Lapor Sleman untuk mengadu.

Banner dan Brosur tersebut diletakan pada instansi layanan publik, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Pukesmas, Rumah Sakit, hingga Kecamatan. Semua instansi pemerintahan Sleman yang melakukan layanan publik pasti akan ada Banner dan juga Brosur mengenai aplikasi Lapor Sleman.

#### **h. Penggunaan Iklan Video Tron**

DisKominfo menggunakan media Videotron sebagai salah satu pendukung kegiatan komunikasi Aplikasi Lapor Sleman. Pemanfaatan

dibeberapa titik Videotron tersebut bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah melihat iklan tersebut.

“Kita juga menggunakan videotron buat iklan Aplikasi Lapor Sleman ini, videotron yang ada di daerah Sleman aja yang digunakan. Seperti kalau pas lewat jalan kaliurang diperempatan kentungan itu ada videotron nah disitu kita pernah pasang iklan Aplikasi ini”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Sasaran dari program Aplikasi Lapor Sleman cukup sempit, maka penggunaan Videotron hanya dibebeberapa titik yang berada diwilayah Kabupaten Sleman. Penggunaan Videotron juga tidak berlangsung lama, bahkan sekarang iklan Aplikasi Lapor Sleman menggunakan Videotron tidak digunakan lagi.

Videotron ini digunakan pada tahun 2017, iklan pada videotron ini ditayangkan pada beberapa titik di Sleman (Jalan Kaliurang, Kentungan). Pada iklan tersebut menjelaskan tutorial penggunaan Aplikasi Lapor Sleman. Videotron ini hanya digunakan sekali dalam satu tahun 2017.

#### **i. Dialog Interaktif di Media Elektronik**

Kegiatan rutin yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman yaitu melakukan *Talkshow* di televisi maupun radio lokal. Tema dalam *talkshow* pada televisi maupun radio berbeda-beda, namun setiap tema tersebut mengenai Sleman Smart Regency sudah pasti Aplikasi Lapor Sleman juga turut disosialisasikan.

“Kita juga melakukan sosialisasi melalui media televisi kayak kita kan ada tu rutin dialog sembara di TVRI nah disitu kita juga kasih tau kalo ada aplikasi Lapor Sleman ini. Terus ada

juga kegiatan rutin di radio RRI jogja disitu kita juga ada sosialisasi Aplikasi ini, setiap ada sosialisasi mengenai Sleman Smart Regency pasti akan diselipin mengenai Aplikasi Laporan Sleman ini”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)



Gambar 3.6 *TalkShow Sleman Smart Regency* di TVRI  
(Sumber: Youtube)

Kegiatan rutin tersebut menjadi kesempatan untuk Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menyebarkan informasi adanya Aplikasi Laporan Sleman. Agar sasaran dapat mengetahui dengan adanya tayangan tersebut.

Talkshow pada media elektronik TV TVRI Jogja dengan program acara Dialog Sembada, dan juga Radio RRI dengan program Dialog Sembada. Talkshow tersebut tidak rutin, hanya sekali tayang, karena program tersebut tidak hanya membahas mengenai materi Smart Regency namun program atau isu yang terjadi di Kabupaten Sleman.

## j. Pemanfaatan Media Cetak Koran dan Berita Online

Setiap kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sleman pastinya akan mengundang beberapa media untuk melakukan peliputan.

“Kita pasti mengundang wartawan untuk melakukan peliputan disetiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemkap, waktu Aplikasi Lapor Sleman ini ada kita juga mengundang wartawan untuk melakukan press conference pengenalan Program Aplikasi Lapor Sleman ini”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Pemerintah Kabupaten Sleman memiliki hubungan yang cukup baik dengan wartawan media. Beberapa media sudah menjadi media rekanan Pemerintah Kabupaten Sleman seperti Harian Jogja, Tribun Jogja, Radar Jogja, Kedaulatan Rakyat dan masih banyak lainnya.



Gambar 3.7. Pemberitaan Media Online oleh Tribun Jogja  
(Sumber : <http://jogja.tribunnews.com/2017/04/04/pemkab-sleman-luncurkan-aplikasi-lapor-sleman-sebagai-wadah-aspirasi-masyarakat>, diakses Selasa, 24 Juli 2018)

Gambar diatas merupakan pemberitaan online yang dimuat oleh Tribun jogja. Bagi pemerintah Kabupaten Sleman hubungan yang terjalin

dengan media cukup baik menjadi salah satu pendukung untuk memudahkan pemerintah dalam menginformasikan kegiatan Pemkab khususnya program Aplikasi Lapor Sleman.

Pada berita Koran, diberitakan pada Tribun Jogja, Kedaulatan Rakyat, Harian Jogja, yang berisi informasi mengenai adanya Aplikasi Lapor Sleman. Pemberitaan ini pada tahun 2017, dan hanya satu kali.

#### **k. Pemanfaatan Media Sosial Pemerintah Kabupaten Sleman**

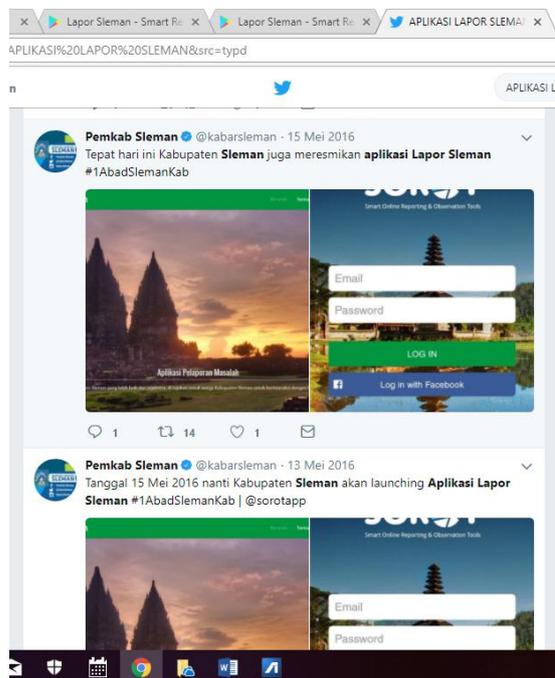
Media sosial merupakan media penyebaran informasi yang sangat cepat dengan jangkauan penyebarannya yang luas. DisKominfo memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait program Aplikasi Lapor Sleman.

“Informasi Aplikasi Lapor Sleman juga menggunakan media sosial seperti; akun official *facebook* pemerintah Kabupaten Sleman dan *twitter* pemerintah kabupaten Sleman, kalau di *twitter* sudah ada akun media center Sleman, jadi semua informasi atau kegiatan Pemkab di *upload* disitu”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Konten dalam unggahan pada media sosial *facebook* dan *twitter*, terkait dengan pengenalan Aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakat, dan lebih untuk mengajak masyarakat menggunakan layanan Aplikasi Lapor Sleman ini.



Gambar.3.8. Postingan Aplikasi Lapor Sleman pada akun *facebook* DisKominfo Sleman  
(Sumber: Akun Facebook DisKominfo Sleman: Kominfo Sleman)



Gambar 3.9. Postingan Aplikasi Lapor Sleman pada Akun *Twitter* Pemkab Sleman  
(Sumber: Akun Twitter Pemkab Sleman)



Gambar3.10. Postingan *launching* Aplikasi Laport Sleman pada akun Twitter Media Center Sleman  
(Sumber : Akun twitter Media Center Sleman)

Tiga gambar diatas merupakan unggahan pada media sosial yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Sleman. Unggahan tidak menjelaskan secara detail Aplikasi Laport Sleman tapi hanya memperkenalkan adanya program layanan aduan berbasis android.

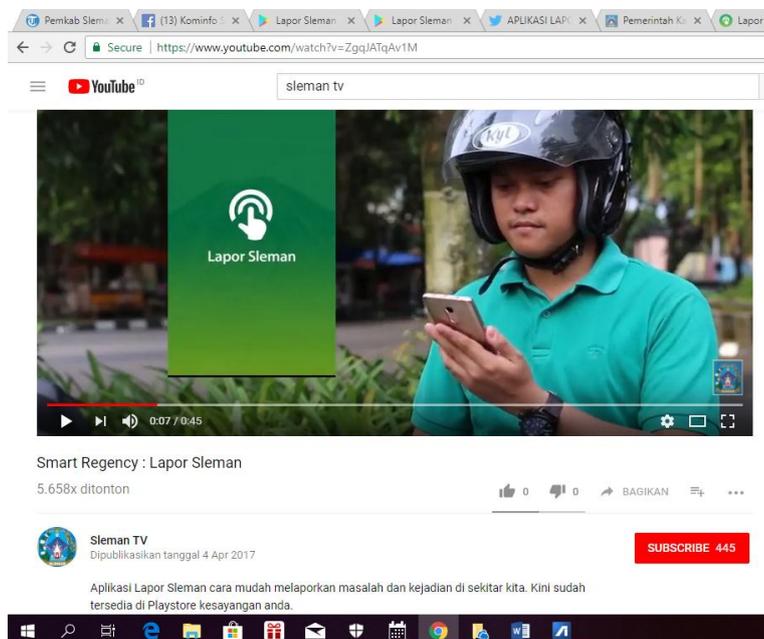
Media yang digunakan adalah akun resmi facebook kominfo sleman dengan jumlah teman 4.870, dan juga akun resmi twitter @pemkabsleman dengan pengikut 7.249 . Dalam akun tersebut pemerintah menyampaikan atau menginformasikan mengenai aplikasi laport Sleman ini. Penggunaan media Sosial ini juga sangat jarang, unggahan mengenai sosialisasi aplikasi Laport Sleman hanya sekali saja. Tidak ada intensitas unggahan mengenai Aplikasi Laport Sleman ini.

## 1. Penggunaan Media Online Youtube

Youtube merupakan sebuah media online yang memfasilitasi penggunaannya berbagi video yang mereka miliki. Seperti film pendek, video tutorial dan lain sebagainya. DisKominfo melihat kemudahan penggunaan youtube sehingga DisKominfo menggunakan youtube sebagai persebaran informasi mengenai Aplikasi Lapori Sleman.

“Tahun 2016 kita membuat akun youtube Sleman TV, disitu banyak promosi tentang Kabupaten Sleman termasuk kegiatan Pemerintah Kabupaten Sleman. Aplikasi Lapori Sleman juga dipromosikan melalui youtube tahun 2017”. (Hasil Wawancara dengan Rinto Nugrah Setiawan – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Adanya akun Sleman TV di youtube dimanfaatkan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman sebagai alat promosi dalam memajukan daerah yang ada di Sleman serta fasilitas layanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat.



Gambar3.11. Postingan Aplikasi Lapor Sleman pada akun Youtube  
(Sumber: akun Sleman TV di Youtube)

Pada channel youtube ini memiliki subscriber 548, dan dalam video yang berjudul Lapor Sleman ditonton sebanyak 5.658 kali.

Durasi video unggahan pada youtube selama 45 detik berisi tentang bagaimana cara mendownload, mendaftarkan, cara melakukan aduan, dan juga tanggapan dari operator. Tutorial penggunaan gambar bergerak dan juga audio cukup jelas, karena masyarakat bisa dapat melihat langkah-langkah yang ditayangkan dalam video tersebut.

#### **4. Evaluasi dalam Mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman**

Evaluasi fungsinya sangat penting, untuk mengukur apakah kegiatan tersebut sudah mencapai target dan harapan yang sudah disusun secara matang. Evaluasi juga berfungsi sebagai perbaikan kegiatan yang dirasa kurang maksimal dan juga untuk kegiatan selanjutnya supaya dapat lebih baik lagi, karena sudah mengetahui kekurangan serta kelemahan pada kegiatan sebelumnya. Mengenai kendala-kendala yang diterima oleh DisKominfo sebagai pelaksana kegiatan, selama mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman adalah sebagai berikut:

“Daya tarik masyarakat sangat kurang, masyarakat mungkin lebih sering melakukan aduan dengan istilah curhat pada akun ICJ atau semacamnya, kita sudah melakukan sosialisasi yang cukup namun kenyataan yang diterima memang seperti itu. Ada juga masyarakat yang paham adanya Aplikasi Lapor Sleman tapi tidak mengunduh atau menggunakan karena tidak mempunyai keperluan untuk melapor”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan,) 9 Juli 2018)

Strategi yang kurang dipersiapkan dalam mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman ini juga menjadi kendala seperti belum ada agenda

untuk mengundang secara khusus komunitas-komunitas di Sleman untuk memperkenalkan Aplikasi Lapor Sleman secara detail. Karena terbatasnya sumber daya untuk melakukan sosialisasi dengan mengundang komunitas-komunitas tertentu.

“Untuk komunitas-komunitas yang ada di Sleman seperti ICJ waktu ulang tahun pak Bupati sendiri yang menyampaikan Aplikasi Lapor Sleman ini tapi untuk mengundang mereka langsung untuk sosialisasi Aplikasi ini belum ada, karena sumber dayanya juga kurang dan untuk anggaran juga terbatas”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Strategi yang matang sangat dibutuhkan dalam memperkenalkan sebuah produk yang ditujukan untuk melayani masyarakat agar masyarakat tertarik menggunakannya. Kekurangan dari Aplikasi Lapor Sleman juga karena belum dapat diakses pada IOS, untuk itu masyarakat yang menggunakan IOS tidak dapat mendownload aplikasi tersebut.

“Pada IOS memang belum dapat terinstal, ini juga merupakan kendala karena masyarakat yang menggunakan IOS tidak dapat menikmati fasilitas layanan aduan ini”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Evaluasi untuk membahas secara khusus perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman tidak dilakukan oleh DisKominformo namun selalu dilakukan rapat koordinasi oleh admin di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang tersebar di Sleman dan juga admin kecamatan. Jumlah admin SKPD ada 52 admin.

“Kalau rapat khusus mengenai promosi Aplikasi Lapor Sleman sendiri tidak dilakukan tapi kita rapat bersama admin SKPD dan admin kecamatan, kita lebih evaluasi berapa aduan yang masuk,

berapa yang belum ditanggapi dan belum ditanggapi”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

Ibu Syarifah menegaskan bahwa rapat evaluasi yang dilakukan bukan untuk membahas kegiatan promosi namun lebih kepada laporan admin tentang aduan yang masuk dan berapa aduan yang belum di tindak lanjuti. Untuk evaluasi mengenai kegiatan komunikasi atau kegiatan promosi Aplikasi Lapori Sleman hanya dilakukan ketika akan menggunakan media persebaran informasi baru.

“Evaluasi itu hanya tentang media apa yang akan digunakan lagi, seperti tahun 2016 kita pakai brosur terus 2017 kita tetap menggunakan brosur dan ditambah dengan *stand banner* sama youtube. Kalau untuk rapat membahas keseluruhan evaluasi tentang mengkomunikasikan lapor Sleman ini belum ada”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018).

Capaian keberhasilan dalam kegiatan Program Aplikasi Lapori Sleman sendiri jika dilihat dari unduhan hanya 1 ribu masih terbilang belum berhasil. Namun untuk semua kanal aduan pengukuran keberhasilan dengan menggunakan record atau melakukan rekap berapa jumlah aduan yang masuk dari masing-masing kanal aduan tersebut.

“Untuk Aplikasi Lapori Sleman sendiri pengukuran keberhasilannya jelas hanya dapat dilihat dari jumlah yang mendownload, tapi untuk semua kanal kita melakukan rekap berapa jumlah aduan yang masuk di masing-masing kanal tersebut”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)

### Data Jumlah Aduan Pada Kanal Aduan April 2018

No	Media	Aduan Masuk	Sudah ditanggapi	Belum ditanggapi
1	Email	2	1	1
2	Facebook	0	0	0
3	Twitter	9	8	1
4	Website	36	36	0
5	SMS Hotline	13	13	0
6	Lapor Sleman	72	66	6
	Jumlah	132	124	8

Tabel 3.1 (Jumlah aduan April 2018)

Sumber: Data dari Kominfo Kabupaten Sleman

### Data Jumlah Aduan Pada Kanal Aduan Juni 2018

No	Media	Aduan Masuk	Sudah ditanggapi	Belum ditanggapi
1	Email	3	3	0
2	Facebook	3	3	0
3	Twitter	7	7	0
4	Website	25	25	0
5	SMS Hotline	5	5	0
6	Lapor Sleman	43	40	3
	Jumlah	86	83	3

Tabel 3.2 (Jumlah aduan Juni 2018)

Sumber: Data dari Kominfo Kabupaten Sleman

DisKominfo melihat dari jumlah aduan yang masuk dari masing-masing kanal untuk mengetahui capaian keberhasilan, jadi untuk Aplikasi Lapor Sleman sendiri tidak memiliki acuan harus berapa yang mendownload aplikasi ini untuk menyatakan bahwa Aplikasi tersebut sudah mencapai target yang diinginkan, karena Aplikasi Lapor Sleman hanya menjadi fasilitas tambahan pada kanal aduan Pemkab Sleman.

“Untuk keberhasilan program ini tidak dapat diukur karena ini hanya fasilitas tambahan kanal aduan yang dimiliki Pemkab untuk membantu masyarakat pengguna smartphone, kita juga tidak memiliki target berapa orang yang harus mengunduh dan dinyatakan berhasil”. (Hasil Wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 9 Juli 2018)

Staff bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan juga menjelaskan bahwa pihaknya mengukur keberhasilan dari seluruh kanal yang disediakan, karena sebenarnya tujuan utama adalah semua kanal dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan masyarakat semakin berpartisipasi untuk pembangunan di Sleman, sehingga harapannya aduan yang masuk semakin meningkat, hal tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan di Kabupaten Sleman meningkat.

“Kalau untuk capaian keberhasilan kita malah kepada aduan yang masuk, kalau aduan yang masuk meningkat, maka partisipasi masyarakat untuk ikut membangun Kabupaten Sleman ini juga semakin meningkat, itu sih yang jadi capaian keberhasilan kita”. (Hasil wawancara dengan Syarifah Thurayyah – Staff Bagian Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, 30 Juli 2018)  
Kegiatan komunikasi Aplikasi Lapor Sleman akan terus dilakukan,

mengingat Kabupaten Sleman menjadi Smart Regency. Oleh karena itu pengenalan Aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakat diberbagai media diharapkan mampu mempersiapkan masyarakat Sleman menuju masyarakat dalam Smart Regency.

## **5. Masyarakat Sleman Pengguna Aplikasi Lapor Sleman**

Program Aplikasi Lapor Sleman yang dikomunikasikan dan dikelola oleh DisKominfo Kabupaten Sleman bertujuan agar masyarakat Sleman dapat mengetahui informasi tersebut dan mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari. Data yang peneliti peroleh dari empat informan masyarakat Kabupaten Sleman bernama Fajar Ari Prasetyawan, Setia, Rohma Faraodi, dan Agung.

Fajar Ari berusia 31 tahun, beliau seorang wirausaha mengatakan bahwa beliau mengetahui adanya Aplikasi Lapor Sleman dan juga mengunduh aplikasi tersebut.

“Saya tau dari radio kalau ada aplikasi ini langsung saya download dan saya coba”. (Hasil wawancara dengan Fajar Ari – Wirausaha pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 11 Juli 2017)  
Fajar mengetahui Aplikasi Lapor Sleman melalui siaran Radio. Talk show mengenai Aplikasi Lapor Sleman di Radio sebagai bentuk informasi kepada masyarakat Sleman sekaligus memperkenalkan Aplikasi Lapor Sleman sebagai sarana aduan masyarakat kepada Pemerintah yang lebih mudah dan dapat langsung ditanggapi oleh Pemerintah Kabupaten Sleman.

Setia merupakan mahasiswa sekaligus salah satu masyarakat Sleman, beliau berusia 23 tahun. Setia mengetahui informasi Aplikasi Lapor Sleman melalui media sosial twitter Pemkab Sleman dan juga situs website Pemerintah Kabupaten Sleman.

“Awalnya saya lihat ada twitt mengenai Aplikasi Lapor Sleman ini di timeline akun twitter Pemkab Sleman. Twitnya tu tentang adanya aplikasi Lapor Sleman ini dan gambar Aplikasi Lapor Slemannya, tapi gak dijelasin secara detail, terus saya liat diwebsite Pemkab Sleman juga ada layanan online salah satunya Aplikasi Lapor Sleman ini terus saya download saja karena penasaran”. (Hasil wawancara dengan Setia – Mahasiswa Pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018).

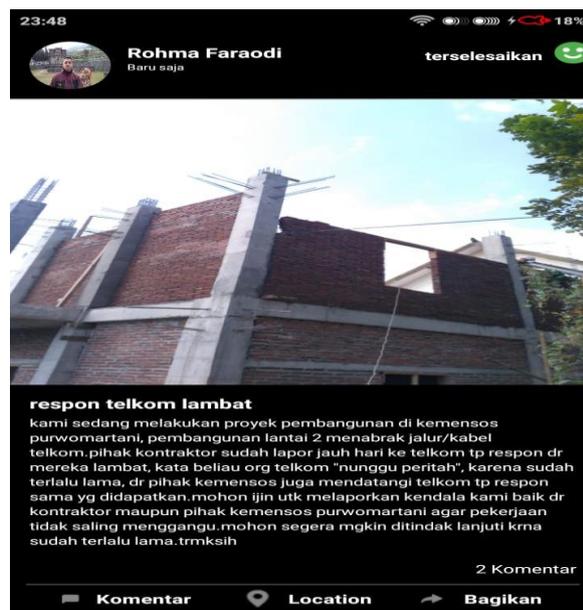
Setia telah mengetahui Aplikasi Lapor Sleman awalnya melalui media online twitter dalam unggahan pada akun official Pemkab Sleman, kemudia setia juga melihat adanya informasi mengenai Aplikasi Lapor Sleman dalam website. Informasi mengenai Aplikasi Lapor Sleman dalam media online dan juga website bertujuan sama dengan media Radio yaitu

memperkenalkan Aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakat sebagai kanal aduan.

Berbeda dengan Rohma Faraodi, seorang karyawan swasta dan pengguna Aplikasi Lapor Sleman, beliau mengetahui Aplikasi ini dari teman yang juga pengguna Aplikasi Lapor Sleman.

“Saya awalnya dikasih tau sama teman saya. Tapi saya ga langsung mendownload setelah baca-baca di aplikasi teman saya, saya tertarik dan coba mendownload”. (Hasil wawancara dengan Rohma – Karyawan Swasta pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Setelah mendownload Aplikasi yang di rekomendasikan oleh salah satu temannya, Rohma mencoba melapor melalui Aplikasi tersebut. Rohma melaporkan tentang respon Telkom yang lambat terhadap laporan mengenai bangunan lantai dua yang sedang dibangun sehingga menabrak kabel.

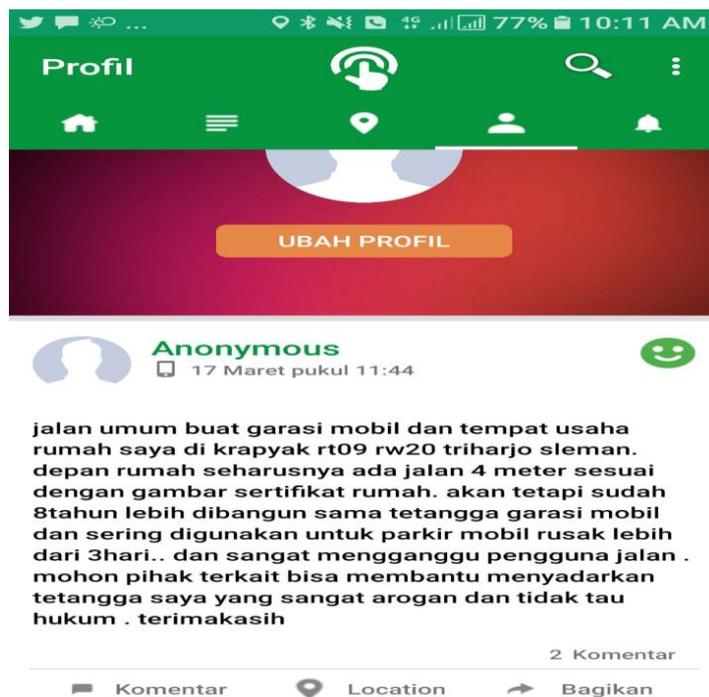


Gambar3.12. Laporan Rohma Faraodi di Aplikasi Lapor Sleman  
(Sumber: Aplikasi Lapor Sleman)

Gambar diatas merupakan laporan yang dilaporkan oleh Rohma Faraodi melalui Aplikasi Lapor Sleman. Dapat dilihat bahwa laporan Rohma Faraodi berisi Respon Telkom yang lambat menanggapi Laporan bangunan lantai dua yang menabrak kabel listrik.

“Kebetulan saya kan lagi ada proyek pembangunan, bangunan lantai duanya itu menabrak kabel, kita udah melaporkan langsung kepada Telkom dan tidak ada tanggapan atau respon. Makannya saya menggunakan Aplikasi ini supaya Pemkab Sleman mengetahui kerja Telkom yang lambat dan laporan saya semoga cepat diproses”. (Hasil Wawancara dengan Rohma – Karyawan Swasta pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Sedangkan Informan Fajar Ari juga pernah melapor melalui Aplikasi Lapor Sleman, namun berbeda dengan laporan Rohma Faraodi, Fajar melaporkan tentang jalan umum yang dibuat garasi mobil dan tempat usaha oleh salah satu warga.



Gambar 3.13. Laporan Fajar di Aplikasi Lapor Sleman  
(Sumber: Aplikasi Lapor Sleman)

Gambar diatas merupakan laporan dari Fajar yang berisi tentang jalan umum yang disalah gunakan seorang warga untuk dibuat Garasi mobil dan tempat usaha, dan sudah 8 tahun lebih garasi mobil dibangun, hal ini tentu mengganggu pengguna jalan.

“Saya pernah melapor tentang jalan umum yang disalahgunakan untuk garasi mobil dan tempat usaha, ya karena yang punya rumah itu sangat arogan jadi dibilangin siapapun gak peduli, bahkan garasinya udah 8 tahun lebih dibangun, menurut saya hal ini sangat mengganggu karena jalan yang seharusnya digunakan sebagaimana mestinya malah disalahgunakan untuk kepentingan pribadi”. (Hasil wawancara dengan Fajar Ari – Wirausaha pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 11 Juli 2018)

Ketiga informan memiliki kesamaan yakni mengetahui tentang adanya aplikasi Lapor Sleman, namun dengan sumber informasi yang berbeda. Ketiga informan juga memiliki pengalaman yang berbeda dalam penggunaan Aplikasi Lapor Sleman, informan Fajar dan Rohma memiliki akun aplikasi Lapor Sleman dan pernah melaporkan melalui Aplikasi Lapor Sleman, sedangkan informan Setia hanya memiliki akun saja belum pernah melapor melalui Aplikasi Lapor Sleman.

“Saya belum pernah melapor, hanya download saja. Saya hanya lihat-lihat dan baca-baca timelinenya tentang aduan-aduan masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Setia – Mahasiswa pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Setia mengaku bahwa beliau hanya memiliki akun pada Aplikasi Lapor Sleman saja belum pernah melaporkan melalui Aplikasi tersebut. Setia hanya membaca timeline tentang laporan masyarakat melalui Aplikasi Lapor Sleman. Menurut Setia, Aplikasi Lapor Sleman ini sangat membantu masyarakat dalam melaporkan aduan-aduan terkait keadaan di

daerah Kabupaten Sleman. Sependapat dengan Setia, Fajar juga mengungkapkan hal yang sama bahwa Aplikasi Lapor Sleman sangat membantu masyarakat khususnya masyarakat Sleman.

“Adanya Aplikasi Lapor Sleman ini sangat membantu masyarakat dalam melaporkan kejadian-kejadian yang terjadi di daerah Sleman, jadi masyarakat tidak bingung lagi mau ngomong sama pihak mana kalau ada keluhan pelayanan maupun ada yang tidak beres dalam pembangunan kabupaten Sleman. Lagi pula Aplikasi ini kan di *android* jadi gampang banget buat melapor gak usah dateng kepihak Pemkab yang bersangkutan”. (Hasil wawancara dengan Setia – Mahasiswa pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

“Sangat membantu sekali Aplikasi Lapor Sleman ini. Kita dapat berinteraksi langsung mengenai keluhan-keluhan kita, jadi masyarakat juga didengarkan suaranya, apa lagi kalau responnya cepat dan segera di tindak lanjuti. Karena sampai sekarang laporan saya belum selesai 100 persen, yang saya tau baru sampai tahap survey saja belum ada tindakan lebih lanjut dari Pemkab Sleman” (Hasil wawancara Fajar – Wirausaha pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 11 Juli 2018)

Setia mengatakan walaupun belum pernah melaporkan namun dari laporan warga pada timeline, Aplikasi Lapor Sleman sangat membantu masyarakat untuk melaporkan kejadian dan masalah yang terjadi pada lingkungan sekitar. Selain membantu masyarakat dalam melaporkan kejadian yang terjadi di lingkungan mereka, kemudahan pelaporan hanya dengan *smartphone* tanpa harus mendatangi Dinas terkait dianggap sangat membantu. Menurut Fajar Aplikasi Lapor Sleman juga menjadi wadah keluhan masyarakat sehingga pihak Pemerintah dapat mendengarkan suara masyarakat kecil. Namun terkendala masalah respon atau tindakan penanganannya. Fajar mengaharapkan tindakan yang nyata dilakukan oleh

Pemerintah terkait laporannya tersebut. Berbeda dengan Setia dan Fajar Rohma Faraodi mengatakan bahwa Aplikasi Lapor Sleman kurang efektif.

“Aplikasi ini kurang efektif menurut saya, banyak juga yang belum tahu aplikasi ini. Kalau warga awam pasti lebih memilih lapor ke ICJ dari pada lapor di Aplikasi ini. Karena lebih responsif dan tanggapannya juga luas”. (Hasil wawancara dengan Rohma Faraodi – Karyawan Swasta pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Rohma mengatakan bahwa aplikasi Lapor Sleman belum efektif karena banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut dan juga menurutnya warga akan lebih memilih lapor ke ICJ karena lebih responsif dan juga tanggapannya luas.

Dalam mengoperasikan Aplikasi Lapor Sleman, Fajar mengalami kendala, yaitu tidak dapat membaca kolom komentar pada unggahan laporan pengguna yang lain, sedangkan Rohma Faraodi mengalami kesulitan dalam melapor karena harus memilih instansi yang bersangkutan dengan laporan yang akan dilaporkan baru dapat melapor.

“Saya kadang gak bisa buat baca kolom komentar di unggahan pengguna lain, jadi saya gak tau informasi yang lebih detail lagi. Kadang saya pencet gambar komentar malah keluar dari aplikasi”. (Hasil wawancara dengan Fajar – Wirausaha pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 11 Juli 2018)

“Terlalu ribet lapornya, saya lapor harus pilih dulu instansi yang bersangkutan padahal gak hafal semuanya, dan kalau darurat masih belum efektif. Responnya juga lama”. (Hasil wawancara dengan Rohma Faraodi – Karyawan Swasta pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Fajar mengatakan kendala yang dihadapi adalah tidak dapat membaca kolom komentar pada unggahan pengguna lain, sehingga Beliau tidak dapat mengetahui informasi lebih mendalam terkait laporan

pengguna lainnya. Sedangkan menurut Rohma untuk melapor kurang praktis karena harus memilih instansi terkait, bahkan Rohma mengatakan jika dalam keadaan darurat Aplikasi Lapor Sleman belum efektif.



Gambar 3.14. Pilihan kategori Instansi yang dituju terkait laporan  
(Sumber: Aplikasi Lapor Sleman)

Gambar diatas menunjukkan beberapa Instansi Pemerintah yang harus dipilih saat akan melakukan pengaduan atau laporan. Sehingga laporan atau aduan langsung ditujukan kepada Instansi yang telah dipilih.

“Untuk responnya masih dapat dibilang lambat, ini penggunanya masih sedikit, gimana kalau penggunanya banyak besok. Mungkin lebih ditingkatkan lagi untuk reponnya”. (Hasil wawancara dengan Rohma Faraodi – Karyawan Swasta pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Sebagai masyarakat yang memiliki pengalaman pribadi menggunakan aplikasi kanal aduan yang telah ditawarkan oleh Pemkab Sleman, tentu ketiga informan memiliki masukan dan saran dari pengalaman yang mereka dapatkan selama menggunakan Aplikasi tersebut. Saran dan masukan tersebut tentunya mereka sampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Pemkab khususnya DisKominfo sebagai pengelola Aplikasi Lapor Sleman sehingga dapat memaksimalkan sistem kerja aplikasi tersebut agar dapat digunakan oleh pengguna dengan mudah dan lebih baik untuk kedepannya.

Seperti yang diungkapkan oleh Fajar, bahwa kedepannya Aplikasi Lapor Sleman dapat digunakan pada IOS, karena menurutnya sangat disayangkan jika Aplikasi ini tidak dapat di install pada IOS.

“Pengguna IOS belum dapat menikmati fasilitas yang diberikan oleh Pemkab ini, sangat disayangkan sekali karena menurut saya aplikasi ini sudah cukup bagus”. (Hasil wawancara dengan Fajar–Wirausaha pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 11 Juli 2018)

Selain itu pada pelayanan dari sistem *feedback* atau respon balik yang diberikan. Fajar mengakui bahwa respon dari pihak pengelola sangat lambat, bahkan penanganan kasusnya juga lambat, hal ini yang harus menjadi evaluasi bagi pemerintah Kabupaten Sleman sendiri.

“Sebenarnya yang harus dijaga tu ya kenyamanan dan kepercayaan masyarakat saat melapor, kalau respon lambat pasti masyarakat juga akan malas untuk melapor melalui Aplikasi ini, pasti mereka lebih memilih langsung telephone instansi yang bersangkutan untuk mengkomplan, jadi kalau respon cepat, penangganan juga cepat pasti masyarakat akan semakin nyaman dan tidak meninggalkan aplikasi ini”. (Hasil wawancara dengan Fajar–Wirausaha pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 11 Juli 2018)

Harapan yang diharapkan oleh Fajar adalah respon dari Pemerintah agar semakin cepat, dan penanganannya juga harus ditingkatkan lagi. Agar aplikasi Lapor Sleman dapat lebih mendapat partisipasi masyarakat lebih banyak lagi. Promosi Aplikasi Lapor Sleman juga harus ditingkatkan lagi. Fajar memberikan masukan kepada pengelola Aplikasi Lapor Sleman agar memberikan sosialisasi pada Kepala Dusun, RT, RW agar mereka menyampaikan program Aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakatnya. Fajar mengaku daerah tempat tinggalnya banyak yang belum mengetahui Aplikasi Lapor Sleman, bahkan lembaga Dusun ditempat tinggalnya belum mengetahui adanya Aplikasi Lapor Sleman.

Harapan informan Setia untuk sosialisasi dapat dilakukan dengan menggandeng kaum muda di Sleman untuk melakukan semacam kampanye tentang partisipasi turut membangun Kabupaten Sleman Aplikasi Lapor Sleman.

“Kalau harapan saya untuk sosialisasi itu malah menggandeng kaum muda seperti Karang Taruna desa untuk bergabung dan melakukan kampanye tentang turut membangun Kabupaten Sleman melalui Aplikasi Lapor Sleman ini, karena kalau dimedia-media yang dilakukan untuk promosi itu memang semua masyarakat mengetahui tapi belum tentu menggunakan, kalau langsung menggandeng kaum muda misalnya kan mereka akan mendownload dan memberi tahu keorang sekeliling mereka”. (Hasil wawancara dengan Setia – Mahasiswa pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Menurut Setia, media yang digunakan untuk sosialisasi dan promosi kemasyarakat hanya memberikan informasi jika ada program Aplikasi Lapor Sleman, namun belum tentu masyarakat menggunakan.

Setia memberikan saran agar Pemerintah menggandeng Karang Taruna gabungan se-Kabupaten Sleman untuk mengkampanyekan Aplikasi Lapor Sleman, nantinya masyarakat akan diedukasi oleh Karang Taruna agar mendownload dan menggunakan Aplikasi Lapor Sleman.

Setia mengungkapkan bahwa banyak yang perlu diperbaiki oleh Pemerintah terhadap Aplikasi Lapor Sleman itu sendiri.

“Kalau untuk Aplikasinya sih sudah bagus, namun masih banyak yang perlu diperbaiki sistemnya, seperti sering close sendiri aplikasinya, kadang tidak bisa baca komentar. Sering terjadi masalah juga menjadi faktor penghambat dalam mengakses Aplikasi Lapor Sleman. Jadi ini perlu diperbaiki, agar kalau disosialisasikan Aplikasi Lapor Sleman ini sudah benar-benar siap dan dapat membantu setiap keluhan masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Setia – Mahasiswa pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Perbaikan Aplikasi Lapor Sleman juga harus diperhatikan oleh Pemkab Sleman khususnya DisKominfo selaku pengelola Aplikasi Lapor Sleman, sehingga masyarakat benar-benar merasakan fasilitas ini, dan menghindari kekecewaan masyarakat itu sendiri.

Rohma Faraodi pengguna Aplikasi Lapor Sleman juga memberikan saran dan menyampaikan harapan untuk Aplikasi kanal aduan pelayanan publik tersebut sebagai berikut:

“Kalau untuk sosialisasinya sendiri sangat kurang ya menurut saya, karena saya tau Aplikasi ini aja dari temen, mungkin sudah disosialisasikan kemedi-media yang lain tapi belum maksimal menurut saya. Mungkin lebih efektif kalau Pemerintah langsung melakukan sosialisasi ke Desa atau Kelurahan. Jadi pihak pelayan publik desa itu juga tau bahkan kalau bisa diharuskan menggunakan”. (Hasil wawancara dengan Rohma Faraodi – Karyawan Swasta pengguna Aplikasi Lapor Sleman, 12 Juli 2018)

Menurut Rohma, sosialisasi yang dilakukan Pemkab Sleman sangat kurang karena media-media yang digunakan dirasa belum efektif. Menurutnya Pemkab harus melakukan sosialisasi langsung ke pelayan publik tingkat desa, bahkan Rohma berharap pihak pelayan public tingkat desa menggunakan Aplikasi Lapor Sleman tersebut, agar mempermudah penyampaian Aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakat ataupun jika ada aduan yang masuk melalui pemerintah pelayan publik desa mereka dapat melaporkan melalui aplikasi Lapor Sleman tersebut.

## **B. Analisis Data**

Dalam analisis data, peneliti akan membahas mengenai hasil data yang telah diperoleh dan disajikan untuk kemudian dikaitkan dengan tinjauan pustaka pada Bab I yang telah dipaparkan. Pada analisis data, akan dibagi menjadi tiga tahap yaitu, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memudahkan menganalisis strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman yaitu DisKominfo selaku pengelola Aplikasi Lapor Sleman.

### **1. Analisis Terhadap Perencanaan Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman**

#### **d. Penemuan Fakta (*fact finding*)**

*Fact finding* dilakukan untuk mengetahui apakah situasi dan pendapat dalam masyarakat menunjang atau justru menghambat kegiatan organisasi, instansi atau perusahaan. Menurut Cutlip dan Center dalam Rachmadi (1992) penemuan fakta mempunyai tahap sebagai berikut:

- 1) Memperhatikan berbagai kejadian atau perkembangan sosial, politik, maupun ekonomi yang secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan organisasi atau perusahaannya. Pemerintah Kabupaten Sleman yaitu DisKominfo selaku pengelola Aplikasi Lapor Sleman menciptakan Aplikasi tersebut dilatarbelakangi oleh dinamika perubahan masyarakat kabupaten Sleman dimana internet sudah menjadi budaya dalam masyarakat. Hal ini sesuai dengan

konsep atau teori, sehingga kedepannya penemuan data perkembangan sosial dan ekonomi dapat menjadi strategi dalam mengkomunikasikan Aplikasi Lapori Sleman

- 2) Mengumpulkan berbagai macam data untuk diolah menjadi informasi. DisKominfo selaku pengelola menemukan fakta-fakta yang diperoleh di masyarakat Sleman. Fakta yang diperoleh tidak hanya mengenai perubahan demografis, namun bagaimana penggunaan internet yang kian menjamur dimasyarakat, sehingga data tersebut diolah menjadi informasi. Hal tersebut sesuai dengan teori, menurut peneliti, data tersebut dapat menjadi strategi bagaimana informasi mengenai Aplikasi Lapori Sleman akan disebarluaskan dengan menggunakan internet karena penggunaan internet sudah menjadi budaya dalam masyarakat Sleman itu sendiri
- 3) Menganalisis informasi itu agar sesuai dengan keperluan organisasi ataupun perusahaan. DisKominfo tidak melakukan analisis data-data yang telah didapat tersebut untuk menjadi rumusan dalam menyusun kegiatan komunikasi Aplikasi Lapori Sleman agar maksimal. Menurut peneliti hal tersebut perlu dilakukan agar data yang diperoleh diolah dan menjadi strategi dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi Aplikasi Lapori Sleman sehingga dalam pelaksanaannya dapat langsung menyasar kepada target sasaran program tersebut.

- 4) Selalu siap menyajikan berbagai informasi secukupnya kepada setiap unit organisasi atau perusahaannya. DisKominfo melakukan penyajian informasi kepada instansi terkait agar dalam mengkomunikasikan aplikasi Lapor Sleman, tetap akan sampai kepada masyarakat walaupun yang menyampaikan bukan dari DisKominfo. Hal tersebut sesuai dengan teori, karena kedepan dalam pelaksanaannya akan tetap selaras dengan instansi lainnya. Menurut peneliti hal ini untuk meminimalisir terjadinya salah paham dengan instansi terkait tentang kegiatan komunikasi Aplikasi Lapor Sleman
- 5) Menyempurnakan segala macam informasi yang dirasakan masih kurang memadai. DisKominfo hanya mencari informasi secara umum dan temuan data dilapangan tidak secara sistematis, sehingga informasi yang diperoleh belum sempurna. Menurut peneliti informasi yang kurang sempurna dapat menjadi kendala dalam kegiatan mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman atau bahkan informasi tersebut tidak sesuai dengan kondisi masyarakat. Seharusnya Diskominfo menyempurnakan informasi yang diperoleh sebelum menyebarluaskan informasi tersebut.
- 6) Melengkapi simpanan data dan informasi antara lain dengan menyelenggarakan dokumentasi dan *press-clippings*. DisKominfo tidak melakukan dokumentasi dalam penemuan data-data yang diperoleh, karena DisKominfo tidak secara sistematis mencari

data-data tersebut, hanya melihat secara umum kondisi pada masyarakat Sleman tidak hanya itu keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor tidak dilakukan dokumentasi data-data temuan. Menurut peneliti dokumentasi sangat dibutuhkan untuk memperkuat data yang ditemukan, agar informasi tersebut merupakan informasi yang valid.

**e. Perencanaan (*Planning*)**

*Perencanaan* merupakan tahap selanjutnya setelah penemuan fakta dan mendapatkan hasil dari penemuan fakta tersebut. Perencanaan ini merupakan bagian yang cukup penting, karena menghubungkan kegiatan komunikasi dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik dari psikologis, sosiologis, keadaan sosial, ekonomi politik agar sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Seharusnya DisKominfo dapat mengolah temuan yang didapatkan dengan sistematis dan jelas agar dapat merumuskan langkah selanjutnya. Namun, temuan data yang diperoleh tidak diolah sebaik mungkin dan menyebabkan temuan informasi hanya menjadi informasi biasa. Langkah yang dilakukan dalam tahap perencanaan yaitu:

- 1) Merumuskan apa tujuan yang harus dicapai oleh *public relations* ketika mengirim pesan tertentu. DisKominfo tidak merumuskan apa tujuan yang harus dicapai ketika program Aplikasi Laporan Sleman dikomunikasikan kepada masyarakat, selain tidak melakukan rapat khusus, DisKominfo tidak begitu terfokus pada

pencapaian kegiatan komunikasi Aplikasi Lapori Sleman. Menurut peneliti, seharusnya DisKominfo merumuskan secara jelas tujuan yang akan dicapai setelah melakukan kegiatan komunikasi Aplikasi Lapori Sleman kepada masyarakat, sehingga kegiatan komunikasi terarah dan fokus terhadap capaian serta tujuan diciptakan Aplikasi Lapori Sleman

- 2) Mengolah data yang diperoleh tentang berbagai faktor sosial, politik, dan sebagainya yang sekiranya diperlukan. Data yang diperoleh mengenai fenomena perubahan demografis dan juga penggunaan internet dimasyarakat tidak dibahas secara matang. Sehingga informasi yang akan disebarkan juga tidak secara matang. Menurut peneliti seharusnya dilakukan pengolahan pada data-data hasil temuan sehingga informasi yang akan disebarkan kepada masyarakat menjadi informasi yang menarik dan siap diterima oleh masyarakat.
- 3) Merumuskan bagaimana pesan itu harus disebarkan. DisKominfo merencanakan kegiatan komunikasi Aplikasi Lapori Sleman dengan media-media yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori namun, pada kenyataannya media yang telah direncanakan tidak dimaksimalkan. Sehingga menurut peneliti pesan yang disebarkan melalui media-media tersebut harus disesuaikan dengan media yang sedang diminati masyarakat, sehingga pesan tersebut sampai kepada sasaran dengan tepat.

- 4) Menentukan teknik komunikasi. DisKominfo merencanakan kegiatan komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori, namun pada kenyataanya teknik komunikasi yang dilakukan oleh DisKominfo masih belum terlaksana dengan baik. Menurut peneliti DisKominfo belum menentukan teknik penyampaian pesan berdasarkan waktu persebaran pesan tersebut, padahal hal tersebut sangat dibutuhkan untuk mendukung kegiatan komunikasi agar mencapai target sasaran.
- 5) Memeriksa kesempurnaan informasi yang diperoleh pada tahap *fact finding*. Hal tersebut tidak dilakukan oleh DisKominfo. Pada penemuan data, DisKominfo tidak melakukan pengolahan data temuan tersebut agar menjadi informasi yang menarik. Menurut peneliti jika dilakukan pengolahan data temuan pada *fact finding*, maka informasi akan lebih siap untuk disebarluaskan kepada masyarakat sesuai dengan isu yang ada pada masyarakat.
- 6) Membandingkan pengalaman-pengalaman pihak lain dan organisasinya sendiri guna memperoleh langkah terbaik. DisKominfo dalam merencanakan kegiatan komunikasi DisKominfo membandingkan pengalaman dari organisasinya sendiri, sehingga media yang digunakan setiap tahunnya pasti mengalami perubahan. Namun pada kenyataanya perubahan media-media yang digunakan tidak merubah jumlah pengguna

Aplikasi Lapor Sleman. Menurut peneliti, harus dilakukan rapat khusus dalam penggunaan media agar lebih efektif.

- 7) Mengadakan analisis atas informasi yang diperoleh serta merumuskannya sesuai dengan program kerja, yaitu sesuai dengan situasi ataupun tempat. DisKominfo tidak melakukan analisis informasi dengan menyesuaikan informasi dengan situasi ataupun tempat, hal tersebut sangat perlu dilakukan. Menurut peneliti menyesuaikan informasi dengan situasi dan tempat mempengaruhi keberhasilan kegiatan komunikasi, sehingga dalam tempat tertentu harus disesuaikan dengan penyampaian pesan tersebut agar lebih efektif.

## **2. Analisis Terhadap Pelaksanaan Strategi Pemerintah Kabupaten Sleman dalam Mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman.**

Strategi Komunikasi adalah kiat atau taktik yang bisa dilakukan dalam melaksanakan perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi pada dasarnya adalah perencanaan operasional, karena menyangkut pelaksanaan program untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (Hafied 2013:66).

Dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi, DisKominfo melakukan kegiatan-kegiatan yang bertujuan agar Aplikasi Lapor Sleman dikenal oleh masyarakat Sleman.

## **a. Strategi Humas**

Strategi Humas/PR merupakan bagaimana perencanaan dan pelaksanaan kegiatan humas agar tujuan dari organisasi dapat tercapai, komponen tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan kegiatan komunikasi Aplikasi Lapor Sleman. Ahmad S dalam Ruslan (2003) menjelaskan adanya dua komponen yang saling erat dalam membentuk strategi humas.

### **1) Komponen Sasaran**

Komponen sasaran penting untuk menentukan segmentasi atau target mana yang ingin dituju karena strategi tentunya tidak lepas dari yang namanya sasaran. DisKominfo tidak menentukan target sasaran secara spesifik. Target sasaran yang ditentukan oleh DisKomindo adalah masyarakat Sleman yang menggunakan *smartphone* khususnya *android*. Menurut peneliti seharusnya DisKominfo memiliki sasaran yang lebih spesifik dengan bisa dibagi dalam sasaran internal ataupun eksternal. Sarana internal seperti pihak karyawan Pemkab Sleman itu sendiri, hal tersebut bisa menjadi pendukung dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi Aplikasi Lapor Sleman untuk mencapai sasaran eksternal.

### **2) Komponen Sarana**

Menyusun strategi diperlukan pula sarana yang tepat agar strategi tersebut dapat terlaksana dan sampai kepada sasaran sehingga sesuai dengan yang diharapkan. Komponen sarana yang digunakan

oleh DisKominfo adalah melalui media lama (Konvensional) dan juga media baru (Internet).

### **Pemilihan Media Publisitas**

Menurut Hafied (2013) memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan, dan jenis media yang dimiliki oleh khalayak. DisKominfo seharusnya merumuskan media-media apa saja yang menjadi potensi persebarluasan informasi yang efektif, dalam pemilihan media publisitas Aplikasi Lapor Sleman DisKominfo menggunakan media lama (konvensional) dan media baru (*new media*). Dalam hal tersebut peneliti menilai belum adanya keseriusan dalam pemilihan penggunaan media sebagai publisitas Aplikasi Lapor Sleman, sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui program ini. Menurut peneliti diperlukan pemilihan media publisitas untuk mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman sehingga langsung tertuju kepada masyarakat, dengan diimbangi intensitas promosi mengenai Aplikasi Lapor Sleman dan juga isi pesan yang menarik.

#### **A) Media lama (Konvensional)**

##### **a. Media Cetak**

DisKominfo melakukan *Softlaunching* dengan mengundang wartawan media cetak (Koran). Sehingga adanya program Aplikasi Lapor Sleman ini dapat dimuat

pada berita Koran dan secara otomatis masyarakat yang berlangganan Koran akan membaca berita tersebut. Menurut peneliti DisKominfo harus melakukan publikasi secara berkala melalui media cetak dengan iklan pada media tersebut sehingga Aplikasi Lapur Sleman tetap dimuat pada media cetak.

#### **b. Media Elektronik**

Melalui media elektronik pesan dapat disampaikan kepada khalayak melalui getaran listrik yang akan diterima dengan pesawat penerima tertentu, misalnya televisi dan radio. Diskominfo juga menggunakan media elektronik dalam mengkomunikasikan Aplikasi Lapur Sleman kepada masyarakat. DisKominfo melakukan *talkshow* di televisi lokal dan radio lokal. Namun, media elektronik yang digunakan tidak selalu membahas Aplikasi Lapur Sleman tersebut, seharusnya pesan melalui media elektronik tersebut dijadwalkan dan secara berkala.

#### **c. Media Luar Ruangan (*Outdoor Media*)**

DisKominfo menggunakan media videotron dan juga baliho yang dipasang pada titik-titik tertentu di lingkungan Kabupaten Sleman, sama dengan media elektronik, penggunaan baliho dan videotron tidak berkala. Menurut peneliti, media ini dapat dimanfaatkan dengan

menggunakan konten yang menarik, dan dapat meningkatkan pengguna Aplikasi Lapor Sleman.

**d. Media Format Kecil**

Brosur dan Stand banner adalah media format kecil yang gunakan DisKominfo dalam persebaran informasi Aplikasi Lapor Sleman, dengan menempatkan brosur dan stand banner pada intansi pelayanan publik diseluruh Kabupaten Sleman, media tersebut dapat dikatakan paling konsisten digunakan. Namun pada kenyataannya dilapangan informan pengguna Aplikasi Lapor Sleman tidak ada yang mengetahui informasi Aplikasi Lapor Sleman melalui media tersebut. Menurut peneliti, inilah yang harus diperhatikan DisKominfo agar memilih media sesuai dengan kondisi serta situasi target sasarannya.

**e. Saluran Komunikasi Kelompok, Publik, Antar Pribadi, Tradisional**

DisKominfo tidak melakukan persebaran informasi Aplikasi Lapor Sleman dengan menggunakan saluran komunikasi kelompok. Tidak ada penyuluhan khusus kepada komunitas-komunitas atau organisasi-organisasi yang ada di Kabupaten Sleman, karena terbatasnya sumber daya manusia (SDM) untuk melakukan hal tersebut. Menurut peneliti DisKominfo seharusnya melakukan

penyuluhan khusus karena masyarakat akan lebih mudah dan tertarik untuk menggunakan Aplikasi Lapor Sleman, penyuluhan dapat dengan mudah melakukan tutorial penggunaan Aplikasi.

## **B) Media Baru (*New Media*)**

### **a. Internet**

Media internet digunakan DisKominfo sebagai sarana yang dirasa harus digunakan, melihat persebaran informasi menggunakan internet cepat, mudah dan lebih menghemat biaya DisKominfo juga melihat perkembangan target masyarakat Sleman yang sudah menjadikan internet sebagai kebutuhan sehari-hari. Hal ini sesuai dengan teori, namun dalam komunikasi melalui internet peneliti menilai kurang maksimal

### **b. Internet sebagai Media Sosial**

DisKominfo menggunakan media internet sehingga secara otomatis media sosial juga digunakan. Persebaran informasi melalui media sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sleman. Dalam penggunaan internet yang dapat dikatakan kurang maksimal tentu berpengaruh pada penggunaan media sosial, dimana pada kenyataannya penggunaan media sosial tidak dimaksimalkan untuk mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman, terbukti

dengan publisitas mengenai Aplikasi yang sangat sedikit, padahal jika intensitas dalam mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman dengan media ditambah akan menambah jumlah pengguna Aplikasi.

### **3. Analisis Terhadap Evaluasi Pemerintah Kabupaten Sleman dalam Mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman**

Menurut Ruslan (2003) evaluasi merupakan tahapan dimana *Public Relations* atau Humas mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil dari program-program kerja atau aktivitas Humas lainnya yang telah dilaksanakan serta keefektivitasan dari teknik-teknik manajemen dan komunikasi yang telah dipergunakan. Setelah melaksanakan kegiatan komunikasi, maka DisKominfo merasakan dampak atau pengaruh terhadap public atau khalayak, sehingga DisKominfo melakukan evaluasi.

DisKominfo menyadari bahwa keberhasilan dari kegiatan komunikasi program Aplikasi Lapor Sleman adalah berapa banyak yang mendownload dan menggunakan Aplikasi tersebut, namun pada kenyataanya DisKominfo tidak menetapkan tingkat keberhasilan tersebut kepada yang mendownload atau menggunakan. Menurut peneliti, DisKominfo harus menetapkan keberhasilan kegiatan komunikasi mengenai Aplikasi Lapor Sleman tersebut, sehingga Aplikasi Lapor Sleman yang dianggap mampu menjadi alternatif layanan aduan untuk masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal pula.

Media-media yang telah digunakan untuk mengkomunikasikan Aplikasi Lapor Sleman kepada masyarakat tidak dievaluasi oleh DisKominfo, seharusnya hal ini juga dilakukan agar DisKominfo dapat memaksimalkan media yang paling efektif digunakan.

Melihat dari ketidak matangan DisKominfo dalam merumuskan strategi yang matang, untuk itu pesan yang disampaikan kepada masyarakat juga kurang maksimal, bahkan Aplikasi Lapor Sleman secara teknis dan operasional menjadi salah satu faktor kurangnya antusias masyarakat dalam mengunduh Aplikasi ini. Kelemahan-kelemahan Aplikasi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aplikasi Lapor Sleman hanya tersedia pada *android* saja, pada IOS belum bisa untuk diinstal. Menurut peneliti hal tersebut harus diperbaiki, karena agar masyarakat Sleman pengguna IOS juga dapat menikmati Aplikasi Lapor Sleman tersebut.
2. Sering terjadi *trouble* atau eror, sehingga pengguna tidak dapat membaca komentar. Menurut peneliti hal ini juga harus dievaluasi sehingga pengguna dapat menggunakan Aplikasi Lapor Sleman dengan nyaman.
3. Penyederhanaan Aplikasi, pada data yang ditemukan peneliti, salah satu informan mengatakan bahwa jika Aplikasi tidak dapat digunakan untuk keadaan darurat, sehingga menurut peneliti harus ada penyempurnaan kembali Aplikasi Lapor Sleman, agar menjadi Aplikasi User Friendly.

Hal-hal tersebut yang perlu dilakukan evaluasi untuk kedepannya menjadi lebih baik lagi, namun evaluasi tersebut tidak dilakukan oleh DisKominfo, karena evaluasi yang dilakukan lebih terfokus pada jumlah aduan yang masuk dari masing-masing kanal aduan dan berapa aduan yang sudah dan belum ditanggapi.