

STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (LAPOR)

Oleh:

Alhikmah Munawaroh

Email: alhmun4@gmail.com

Pembimbing: Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Manajemen Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau, Pekanbaru

Kampus Bina Widya Jl. H. R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Pemerintah kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu dari 303 pemerintah daerah yang memiliki kemitraan dengan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) pusat dan merupakan kabupaten pertama yang ada di provinsi Riau yang mensosialisasikan dan melaksanakan program LAPOR. Masyarakat yang menggunakan program LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu berjumlah 725 pengguna dari seluruh masyarakat kabupaten Indragiri Hulu. Program ini masih belum diketahui oleh seluruh masyarakat kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemilihan komunikator, pesan, media, efek atau *feedback*, dan penyelesaian laporan dari pelaksanaan program LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ditentukan berdasarkan teknik *purposive* yang terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan IKP, Kasi Pengelolaan Informasi Publik, Kasi Kemitraan IKP, Staf Fungsional Umum, dan 2 orang mahasiswa yang telah menerima sosialisasi LAPOR. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data meliputi perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Diskominfo Inhu dalam pelaksanaan program LAPOR adalah komunikator atau narasumber yang menyampaikan informasi mengenai program LAPOR adalah pegawai LAPOR dari pusat dan admin kabupaten yang telah menerima pelatihan tentang LAPOR. Pesan yang disampaikan menggunakan kalimat yang informatif, persuasif, edukatif, dan jelas. Media yang di gunakan adalah media cetak, media eletronik seperti radio, dan new media sepeti media online dan media sosial. Efek atau *feedback*-nya adalah dapat memberikan manfaat dan membantu masyarakat dalam melakukan laporan serta mengurangi petugas yang menyalahgunakan statusnya. Penyelesaian dilakukan dengan memverifikasi laporan lalu mendisposisikan kepada admin Organisasi Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, LAPOR

**COMMUNICATION STRATEGY OF COMMUNICATIONS AND INFORMATICS
OFFICE REGENCY INDRAGIRI HULU IN THE IMPLEMENTATION SERVICE
OF ASPIRATION AND COMPLAINTS OF THE PEOPLE ONLINE (LAPOR)**

By:

Alhikmah Munawaroh

Email: alhmun4@gmail.com

Consellor : Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Major of Communication Science – Communication Mannagement

Faculty od Social Political Science

Riau University, Pekanbaru

Campus Bina Widya, H.R Subrantas Street Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The district government Indragiri Hulu is one of 303 local governments have partnership with service of aspiration and complaints of the people online program (LAPOR) central and And it's the first district that socialize and conducted LAPOR in province of Riau. People using program LAPOR in district of Indragiri Hulu were amount of 725 users from throughout the community. The purpose of this research is to know the communicators election strategy, message, media, an effect or feedback, and the completion of the LAPOR systems of the implementation program LAPOR in district of Indragiri Hulu.

This research used qualitative approach. The subject of research determined base on technique purposive that comprising head office of Diskominfo Inhu, head of management ICP, head of section for public information management, head of section partnership ICP, functional general staff, and two people students that has been received socialization of LAPOR program. Technique data collection is interview, onservation, and documentation. Technique analysis data is data of reduction, presentation of data, and conclusion. Technique is the extension of participation and triangulation.

The research result showed that strategy Diskominfo Inhu in the implementation of program LAPOR is the communicators or the source of information that convey information about the program LAPOR work at the LAPOR central and administrator district that has been received training of program LAPOR. The message was using sentence informative, persuasive, educational, and obvious. The media that in use is the printed media, electronic media such as radio, and new media like online media and social media. An effect or feedback is being able to benefit and help people in doing repert dan reduce the abusing status. The settlement of the problem have been carried out with verify report and disposing to administrator of regional device organization.

Keywords: strategy communications, LAPOR

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, teknologi dan globalisasi memiliki kemajuan yang sangat pesat yang dapat membawa banyak perubahan bagi organisasi atau instansi pemerintah. Dengan perkembangan teknologi membuat organisasi atau instansi pemerintah mempunyai ide atau inisiatif untuk menciptakan inovasi-inovasi terbaru dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dilingkungan eksternal mereka. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menciptakan program LAPOR.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) yaitu sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial dan terpadu yang dibangun dan dikelola oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan (https://www.lapor.go.id/lapor/tentang_lapor/tentang-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html).

Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijamin melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) dengan fitur-fitur berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik.

Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan, LAPOR juga dapat diandalkan dalam pengawasan layanan publik bekerja sama dengan Ombudsman RI. LAPOR memiliki kemitraan dengan 34 Kementrian, 97 Lembaga Pemerintah Non-

Kementrian/Lembaga Non-Struktural/Lembaga Negara, 303 Pemerintahan Daerah, 130 Perguruan Tinggi Negeri dan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta, 116 BUMN serta 131 Perwakilan RI di Luar Negeri.

LAPOR dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik (https://www.lapor.go.id/lapor/tentang_lapor/tentang-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html).

LAPOR dibentuk pada akhir tahun 2011 yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, serta Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2015 tentang Kantor Staf Presiden (<http://blog.lapor.go.id/index.php/peraturan>).

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu merupakan Kabupaten pertama di Provinsi Riau yang melaksanakan dan ikut andil dalam menggagas serta mensosialisasikan pelaksanaan program LAPOR sejak tahun 2014 sebagai salah satu pilar penting pelaksanaan *Open Government Indonesia* (OGI) sekaligus wujud komitmen Pemkab Inhu terhadap implementasi Undang - Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi. Pelaksanaan program LAPOR merupakan bentuk komitmen dari seluruh jajaran pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat guna mengawasi pelaksanaan program pembangunan serta pelayanan publik.

Program LAPOR dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu di berikan amanah langsung oleh Bupati Indragiri Hulu untuk melakukan perencanaan dan pelaksanaan program LAPOR, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu (Kominfo.inhukab.go.id).

Program LAPOR merupakan program yang unik dikarenakan pemerintah memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang sebagai media masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan tanpa harus pergi ke kantor atau lembaga yang bersangkutan. Program LAPOR yang dilaksanakan di Indragiri Hulu sudah dilaksanakan sosialisasi di Hotel Irma Bunda Pematang Reba yang dibuka secara resmi oleh Asisten Pemerintahan Drs. H Arsyian, M.Si, dengan

narasumber Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik serta dihadiri oleh beberapa unsur masyarakat, mahasiswa, dan organisasi masyarakat (kominfo.inhukab.go.id).

Program LAPOR disosialisasikan kepada masyarakat melalui beberapa kelompok tertentu seperti perwakilan dari seluruh instansi yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu, organisasi masyarakat, dan mahasiswa dari sosialisasi yang dilaksanakan tersebut diharapkan masyarakat yang telah menerima sosialisasi dapat meneruskan kembali kepada masyarakat yang belum mengetahui LAPOR. Dalam sosialisasi tersebut dilakukan strategi komunikasi yaitu menginformasikan dan mempresentasikan secara langsung mengenai LAPOR dan manfaat LAPOR bagi masyarakat serta menghimbau masyarakat agar memanfaatkannya.

Sosialisasi juga dilakukan kepada mahasiswa baru Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang dilakukan dengan komunikasi publik akan fungsi LAPOR dan manfaat LAPOR bagi masyarakat Indragiri Hulu serta menanamkan pola pikir serta wawasan bagi mahasiswa akan penyampaian aspirasi dan pengaduan secara *online* dalam mengawasi program pembangunan dan pelayanan publik di kabupaten Indragiri Hulu(<https://www.goriau.com/berita/indragiri-hulu/disosialisasikan-ke-mahasiswa-rahmadi-lapor-adalah-komitmen-pemkab-inhu-untuk-keterbukaan-publik.html>).

Pada bulan April 2018 terdapat pengaduan dari masyarakat sebanyak 705 laporan dan media yang banyak digunakan adalah melalui sms. Pada laporan tersebut 73% sudah ditindaklanjuti dan 23% belum ditindaklanjuti, serta ada beberapa kategori laporan yang di seperti yang

dilakukan oleh masyarakat yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Tindaklanjut Laporan

No	Tindaklanjut Laporan	Persen
1.	Sudah ditindaklanjuti	73%
2.	Belum ditindaklanjuti	27%

Tabel 1.2 Kategori Laporan

No	Kategori Laporan	Persen
1.	Pengaduan	83%
2.	Penyampaian aspirasi	10%
3.	Permintaan informasi	7%

Sumber: Data Diskominfo Inhu 2 April 2018

Menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran yang merupakan kombinasi terbaik dari seluruh elemen komunikasi sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan. Seperti yang diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu sudah melakukan sosialisasi secara langsung atau komunikasi publik kepada masyarakat Indragiri Hulu. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu juga menggunakan poster, stiker serta memanfaatkan radio pemerintah daerah Swai FM dengan melakukan program siar LAPOR 1708.

Berdasarkan model SMCR Berlo, dalam kegiatan pelaksanaan program LAPOR kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu diperlukan sumber atau komunikator dan penerima atau komunikan yang memiliki keterampilan komunikasi, sikap yang baik, pengetahuan yang luas, sistem sosial, dan budaya. Pesan yang disampaikan oleh komunikator atau

sumber tersebut harus memiliki isi, elemen yang terdiri dari bahasa verbal dan non verbal, perlakuan yaitu pesan tersebut harus dikemas dengan baik, struktur, dan juga kode. Lalu media yang digunakan oleh komunikator dan komunikan yaitu dengan lima indra manusia. Dengan begitu maka informasi yang disampaikan oleh komunikator akan tersampaikan dengan baik kepada komunikan.

Latar belakang yang telah dipaparkan di atas menjadi acuan dan perhatian bagi peneliti sehingga memunculkan berbagai pertanyaan mengenai bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelaksanaan program LAPOR kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu.

1.2 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan judul penelitian yang penulis angkat, yaitu “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”. Maka tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah:

a. Mengetahui strategi pemilihan komunikator Diskominfo INHU dalam pelaksanaan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

b. Mengetahui strategi pesan Diskominfo INHU dalam pelaksanaan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

c. Mengetahui strategi pemilihan media Diskominfo INHU dalam pelaksanaan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

d. Mengetahui efek atau feedback yang muncul dalam pelaksanaan

program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kabupaten Indragiri Hulu.

e. Mengetahui penyelesaian laporan masyarakat oleh Diskominfo INHU dalam pelaksanaan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

1.3 Metode Penelitian

1.3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan penyajian analisis secara deskriptif yang dipaparkan ke dalam bentuk deskripsi menurut bahasa, cara pandang subjek penelitian yang berkenaan dengan masalah yang ingin diteliti yang merupakan juga data. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya (Kriyantono, 2006: 56).

1.3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu di Komplek Kantor Bupati, Jalan Indragiri, Pematang Reba dan waktu penelitian dilakukan sejak bulan Desember 2017 – April 2018.

1.3.3 Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pegawai Diskominfo Inhu sebanyak 6 orang yaitu Kepala Dinas, Sekretaris (admin kabupaten), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kasi Pengelolaan Informasi Publik, Kasi Kemintraan Informasi dan Komunikasi Publik (admin kabupaten), Staf Fungsional Umum (admin kabupaten), dan dua orang mahasiswa STIE-I yang telah menerima sosialisai tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR).

Yang menjadi objek penelitian adalah strategi Diskominfo Inhu dalam pelaksanaan program Layanan Aspirasi

dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR).

1.3.4 Sumber Data

Dalam hal ini, sumber data yang digunakan oleh penulis adalah

a. Data primer

Sumber data yang menjadi subjek penulisan ini yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi dengan pihak-pihak dalam organisasi, khususnya yang berhubungan dengan strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber kedua atau sumber sekunder (Kriyantono, 2006: 42). Data sekunder diperoleh dari Diskominfo Kabupaten Indragiri Hulu, internet yang berkaitan dengan penelitian, serta buku yang berhubungan dengan judul penelitian.

1.3.5 Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga cara yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.3.6 Teknik Analisis Data

Sejalan dengan jenis dan tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif atau gambaran secara faktual mengenai fakta-fakta dan sifat. Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan penulis menggunakan metode deskriptif Hasil penelitian yang penulis peroleh dari lapangan selanjutnya dianalisa dengan metode analisis data interaktif yakni untuk melihat gambaran kondisi yang ada dilapangan kemudian disesuaikan

dengan teori-teori yang berhubungan dengan pelaksanaan program LAPOR.

1.3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dalam penelitian bertujuan agar hasil dari suatu penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang relevan dalam penelitian ini yaitu perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi.

1.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

1.4.1 Hasil Penelitian

Program LAPOR merupakan program dari pemerintahan pusat yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden yang dibangun dan dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), memiliki kemitraan dengan 34 kementerian, 97 lembaga pemerintah/lembaga non kementerian/lembaga negara, 303 pemerintah daerah, 130 perguruan tinggi, 116 BUMN, 131 perwakilan RI di luar negeri yang berbasis media dimana masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya melalui media yang disediakan yaitu website lapor.go.id, sms LAPOR 1708, media sosial, dan aplikasi yang dapat di *download* di *Play Store*. Program ini dilaksanakan pada pemerintah pusat sejak tahun 2011.

Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu pemerintah daerah yang mensosialisasikan, melaksanakan dan menerapkan program LAPOR sejak tahun 2014 sebagai salah satu pilar penting pelaksanaan *Open Government Indonesia* (OGI) sekaligus wujud komitmen Pemkab INHU terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi. Pelaksanaan program LAPOR merupakan bentuk

komitmen dari seluruh jajaran pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat guna mengawasi pelaksanaan program pembangunan serta pelayanan publik. Berikut penuturan dari bapak Jawalter. S, M.Pd sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu:

“Layanan aspirasi pengaduan online rakyat merupakan sebuah layanan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah dalam rangka untuk pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terkait dengan informasi apa saja yang berhubungan dengan pembangunan di wilayah kabupaten Indragiri Hulu. Dan LAPOR ini untuk di Riau, INHU merupakan kabupaten pertama yang mensosialisasikan dan melaksanakan LAPOR dan dicanangkan pada tahun 2014. Indragiri Hulu bekerjasama dengan Unit Kerja Kepresidenan Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), dalam hal ini Bupati langsung berhubungan dengan UKP4 dan INHU ini dijadikan sebagai proyek percontohan pelaksanaan program LAPOR dengan tiga daerah lain yang ada di Indonesia.” (Wawancara dengan Kepala Dinas, Jawalter, tanggal 4 April 2018)

Untuk mewujudkan program LAPOR ini, tentunya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu yang merupakan Koordinator dari program ini harus memiliki strategi-strategi tertentu agar berhasil, sehingga tujuan yang ingin disampaikan dan dicapai dapat terwujud dengan maksimal.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu ini menggunakan strategi komunikasi dalam proses pelaksanaan program LAPOR. Strategi yang tepat akan membuat program LAPOR ini lebih mudah untuk diwujudkan, namun tetap bertahap dalam mewujudkannya. Karena komunikator harus mengetahui apa itu LAPOR dan manfaat LAPOR itu sendiri agar masyarakat mudah untuk memahami dalam menerima informasi dan penggunaan program LAPOR itu sendiri, apalagi program LAPOR ini membutuhkan dukungan dari berbagai pihak dalam pelaksanaannya seperti seluruh OPD yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu dan masyarakat umum.

1.4.1.1 Strategi Pemilihan Komunikator Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelaksanaan program LAPOR

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu sangat memperhatikan komunikator dalam menyampaikan pesan kepada khalayak atau masyarakat, jika tidak maka pesan yang disampaikan tidak akan dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak berminat untuk mendengarkan pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Adapun strategi komunikator yang diperhatikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu adalah:

“Untuk pemilihan komunikatornya pada saat awal LAPOR dijalankan, kami meminta tolong orang dari Kantor Staf Presiden kemudian setelah waktu berjalan, dalam melakukan sosialisasi komunikatornya adalah dari pihak pemerintahan yang sudah

mengetahui LAPOR minimal admin atau orang yang sudah menerima pelatihan mengenai LAPOR. Untuk admin kabupaten dari tahun 2014-2016 adalah Humas Pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu sedangkan untuk tahun 2017 sampai sekarang adalah dari pihak Diskominfo, ada saya, pak ijal dan pak roma.” (Wawancara dengan Staf Fungsional Umum/Admin Kabupaten, Muhammad Yasir, tanggal 2 April 2018)

Dari pernyataan di atas diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Jawalter. S, M.Pd yang merupakan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu saat melakukan wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

“Dalam hal penyampaian informasi ini disampaikan oleh orang yang mengetahui dan memahami standar operasional LAPOR itu sendiri, mekanisme, manfaat LAPOR seperti admin-admin kabupaten atau admin OPD atau admin/pegawai dari pemerintah pusat sedangkan penyampaian informasi melalui radio sendiri disampaikan oleh pegawai atau penyiar dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.” (Wawancara dengan Kepala Dinas, Jawalter, tanggal 4 April)

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti, maka dapat disimpulkan kalau strategi komunikator Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu sangat memperhatikan siapa yang menjadi pembicara yang mengetahui tentang program LAPOR dan sesuai dengan program tersebut. Adapun komunikator

yang ditunjuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam melakukan sosialisasi pada awal program LAPOR disosialisasikan di Kabupaten Indragiri Hulu adalah admin atau utusan dari Kantor Staf Presiden tetapi setelah program tersebut berjalan dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu sudah melakukan pelatihan dari LAPOR pusat maka yang menjadi komunikator adalah pegawai Diskominfo INHU.

Dari pengamatan dan temuan penulis di lapangan, komunikator atau narasumber yang menyampaikan informasi mengenai LAPOR tersebut adalah admin kabupaten yang telah menerima pelatihan mengenai LAPOR di pusat, seperti saat adanya sosialisasi dan kunjungan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Siak, yang menjadi komunikator adalah admin kabupaten yaitu Roma Doris, S.S, M.PS, M.Eng yang merupakan Sekretaris Diskominfo INHU.

1.4.1.2 Strategi pesan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program LAPOR

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam menyampaikan pesan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan pesan yang mudah dimengerti dan dipahami, pesan tersebut tidak menggunakan kalimat yang bertele-tele dan *to the point* sehingga masyarakat yang menerimanya dapat dengan mudah mengerti dan memahami maksud pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator. Dan penggunaan pesan yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu tergantung pada kelompok yang menerima sosialisasi

tersebut atau disesuaikan dengan sasarannya, jika yang menerima sosialisasi adalah sekelompok mahasiswa maka komunikator menggunakan bahasa yang kekinian agar mudah dimengerti. Dalam strategi pesan terdapat bermacam-macam pesan yang disampaikan, ada pesan informatif, pesan edukatif, dan pesan persuasif.

Berdasarkan pengamatan peneliti, hal tersebut dapat terlihat ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan ketika kunjungan dari Diskominfo Siak yang terlihat santai namun juga sopan dan tidak bertele-tele dalam menyampaikan pesan mengenai LAPOR kepada pegawai Diskominfo Siak.

1.4.1.3 Strategi Pemilihan Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program LAPOR

Dalam menyampaikan informasi serta mempersuasi masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan beberapa media yang ada di kabupaten Indragiri Hulu. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, Jawalter. S, M.Pd:

“Untuk media yang digunakan dalam proses pelaksanaan LAPOR ini sendiri menggunakan media seperti website, media cetak ataupun online seperti dalam bentuk berita atau galeri, radio pemerintah daerah SWAI FM, dan juga media sosial. Dan kami memanfaatkan seluruh media yang ada dalam pelaksanaan dan penyampaian informasi mengenai LAPOR itu sendiri.” (Wawancara

dengan Kepala Dinas, Jawalter,
tanggal 4 April 2018)

Penggunaan media-media elektronik dan media cetak merupakan salah satu bentuk pendukung dalam penyampaian pesan kepada masyarakat yang masih belum menerima sosialisasi secara langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. Penggunaan media ini dapat memberikan informasi dan mempengaruhi masyarakat yang melihat atau membacanya secara tidak langsung bahwa di pemerintah kabupaten Indragiri Hulu terdapat program yang dapat membantu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya. Dengan pemberian informasi secara terus-menerus dapat mempengaruhi keyakinan dan menambah pengetahuan masyarakat yang nanti pada akhirnya dapat mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat.

Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu di atas dapat disimpulkan bahwa Diskominfo INHU berusaha menggunakan berbagai media yang ada di kabupaten Indragiri Hulu dan dapat dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat baik itu media elektronik maupun media cetak, seperti poster, brosur dan stiker, iklan dimajalah SwaraInhu, Radio Pemda, media *online*, dan media sosial.

1.4.1.4 Efek atau *Feedback* Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Program LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu

Efek disini ingin melihat apakah pelaksanaan program ini telah menghasilkan dampak positif bagi masyarakat itu sendiri. Apakah

akhirnya terjadi perubahan perilaku, sikap atau pengetahuan yang lebih baik atau tidak.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, didapatkan hasil:

“Masyarakat merasa puas dengan pengaduan yang mereka lakukan langsung ditanggapi oleh pemerintah, mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi langsung dengan pemerintah tanpa harus datang langsung ke instansi atau dinas terkait.”
(Wawancara dengan Kepala Dinas, Jawalter, tanggal 4 April 2018).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa efek dan umpan balik yang muncul adalah masyarakat mengetahui apa yang harus dilakukan jika terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan dan untuk tugasnya juga tidak main-main atau menyelewengkan dalam menjalankan tugasnya seperti masalah pungli yang terjadipun semakin sedikit karena masyarakat dapat langsung melaporkan melalui sms, website atau aplikasi LAPOR yang telah disediakan.

1.4.1.5 Strategi penyelesaian laporan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan LAPOR

Dari hasil wawancara peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelaksanaan program LAPOR tersebut ditangani oleh dua admin yaitu admin kabupaten dan admin OPD. Admin kabupaten bertugas untuk menerima laporan yang disampaikan masyarakat melalui sms, website, dan aplikasi lalu admin kabupaten akan mendisposisikan laporan tersebut kepada admin OPD

terkait. Admin OPD adalah admin yang terdapat pada seluruh instansi yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu. Setelah laporan sudah diterima oleh admin OPD terkait, maka laporan tersebut akan diselesaikan atau ditangani oleh Dinas atau instansi terkait. Misalnya laporan yang masuk pada admin kabupaten adalah laporan mengenai pelayanan kesehatan, maka selanjutnya admin kabupaten akan mendisposisikan laporan tersebut pada admin OPD Dinas Kesehatan dan Dinas Kesehatan akan menyelesaikan masalah mengenai pelayanan publik tersebut.

“Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, kita mempunyai SOP. Untuk Kominfo mempunyai tiga orang admin Kabupaten yaitu pak Roma, pak Yasir dan saya sendiri. Jadi sesuai dengan SOP atau PERBUP LAPOR, apabila ada pengaduan yang masuk kita diberikan waktu maksimal lima hari untuk menindaklanjuti dan mengarah laporan tersebut ke SKPD yang bersangkutan, misalnya pelayanan di rumah sakit, begitu laporan masuk maka selama lima hari, kami selanjutnya meneruskan kepada admin rumah sakit dan admin rumah sakit mempunyai SOP selama lima hari kerja untuk mengikuti dan menjawab keluhan dari masyarakat jadi kami selaku admin kabupaten memonitor setiap laporan yang masuk.” (Wawancara dengan Kasi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik, Nurizal Murza Indra, tanggal 2 April).

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa admin kabupaten bertugas untuk memonitor laporan yang disampaikan oleh masyarakat, apakah

laporan pengaduan tersebut sudah ditindaklanjuti atau belum oleh instansi terkait. Dalam penanganan laporan atau pengaduan dari masyarakat, LAPOR memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur yaitu admin kabupaten diberikan waktu lima hari kerja untuk mendisposisikan atau menyampaikan pengaduan kepada admin OPD Dinas terkait. Dan admin OPD juga diberikan waktu sebanyak lima hari kerja untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan dari masyarakat. Jika pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat membahas mengenai pelayanan publik atau sampah, maka pemerintah dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu tetapi jika pengaduan yang dilaporkan adalah mengenai pembangunan seperti jalanan yang rusak maka hal tersebut membutuhkan waktu yang lama karena dalam penyelesaiannya membutuhkan prosedur dan dana.

1.4.2 Pembahasan

1.4.2.1 Strategi Pemilihan Komunikator Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelaksanaan program LAPOR

Berdasarkan strategi pemilihan komunikator menurut Cangara, Sebelum menyampaikan pesan atau informasi, sebaiknya seorang komunikator harus kredibilitas, memiliki daya tarik, memiliki pengetahuan dan memahami pesan serta khalayak yang akan menerima pesan atau informasi tersebut. Jika komunikator tidak mengetahui pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada khalayak maka komunikasi yang dilakukan akan gagal atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Komunikator yang menyampaikan program ini dipilih karena memiliki

pengetahuan akan program yang akan disampaikan kepada masyarakat dan memiliki kredibilitas. Komunikator yang dipilih pada awal sosialisasi program ini adalah pegawai LAPOR dari Kantor Staf Presiden sedangkan saat program ini sudah berjalan, yang menjadi komunikator adalah Kepala Dinas dan admin kabupaten yang telah menerima pelatihan mengenai program LAPOR di pusat. Dengan ditunjuknya komunikator yang memiliki pengetahuan akan program LAPOR maka masyarakat akan mempercayai bahwa program tersebut disampaikan oleh orang yang berpengetahuan dan bukan sembarang orang. Dan komunikator yang ditunjukpun harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menghadapi masyarakat.

Pada model SMCR Berlo juga dijelaskan bahwa seorang komunikator harus memiliki keterampilan komunikasi untuk menghadapi komunikan, selain itu juga sikap yang baik terhadap masyarakat untuk berkomunikasi dengan komunikan. Lalu seorang komunikator harus memiliki pengetahuan atau pemahaman mengenai pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat, jika komunikator memiliki pengetahuan akan pesan yang akan disampaikan maka penjelasan mengenai pesan tersebut tidak akan bertele-tele atau keluar dari topik dan komunikasipun berjalan lancar serta tujuan dan perubahan perilaku yang diharapkanpun dapat tercapai. Selain itu ada sistem sosial dan budaya, budaya merupakan bagian dari sistem sosial, seorang komunikator harus mengetahui masyarakat atau khalayak dengan budaya seperti apa yang sedang mereka hadapi, jika seorang komunikator tidak mengetahui budaya khalayak tersebut maka dapat terjadi kesalahpahaman yang mengakibatkan rusaknya

hubungan dan gagalnya komunikasi yang dilakukan. Komunikator program LAPOR memiliki keterampilan dalam berkomunikasi ketika menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu komunikator dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu juga memiliki pengetahuan mengenai program LAPOR yang akan disampaikan kepada khalayak.

1.4.1.2 Strategi pesan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program LAPOR

Strategi pesan adalah Ketika menyampaikan pesan kepada komunikan sebaiknya pesan tersebut dirancang sedemikian rupa agar pesan dan informasi yang disampaikan dapat dengan mudah diterima dan dipahami oleh khalayak sasaran. Penggunaan kalimat pada pesan harus disesuaikan dengan latar belakang dari masyarakat yang menerimanya. Pesan yang disampaikan dalam program ini bersifat untuk memberikan informasi mengenai program LAPOR dan mengajak masyarakat untuk menggunakan program LAPOR agar membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan pembangunan di kabupaten Indragiri Hulu dan menjadi kabupaten yang lebih baik. Pihak Diskominfo INHU berusaha untuk menyampaikan pesan sesuai dengan kelompok yang menerima pesan, misalnya jika yang menerima pesan adalah mahasiswa maka komunikator akan menggunakan kalimat yang kekinian. Pesan yang disampaikan oleh komunikator mengenai program LAPOR ini memiliki isi yang bersifat informatif, persuasif, dan edukatif. Pesan mengenai program LAPOR disampaikan kepada masyarakat berupa pesan verbal maupun pesan nonverbal yaitu melalui sosialisasi secara langsung

atau melalui media yang digunakan oleh Diskominfo INHU. Narasumber yang mengisi sosialisasi merupakan yang profesional pada bidang program LAPOR.

1.4.1.3 Strategi Pemilihan Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program LAPOR

Strategi pemilihan media adalah Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai program LAPOR ini, peneliti dapat menemukan beberapa media yang digunakan dalam memberikan informasi dan mengajak masyarakat untuk menggunakan program LAPOR yaitu berupa poster, brosur, stiker, dan iklan di majalah SwaraInhu. Dan penggunaan media elektronik seperti web Diskominfo INHU, media *online*, radio Swai FM, dan media sosial. Pemilihan media ini dilakukan agar seluruh khalayak sasaran dapat menerima pesan mengenai program LAPOR dan dapat menyebar secara luas. Diskominfo INHU berusaha untuk mendaftar dan menggunakan kombinasi beberapa media untuk menginformasikan program LAPOR kepada masyarakat yang belum mengetahui program tersebut. Pemanfaatan media komunikasi yang tepat akan berpengaruh besar pada tingkat pengetahuan masyarakat mengenai program LAPOR yang telah dirancang oleh pemerintah kabupaten Indragiri Hulu dan Diskominfo INHU. Diskominfo INHU memanfaatkan setiap media yang ada untuk menyebarkan informasi mengenai program LAPOR.

1.4.1.4 Efek atau *Feedback* Yang Muncul Dalam Pelaksanaan Program LAPOR di Kabupaten Indragiri Hulu

Efeknya adalah Efek adalah tanggapan, respon atau reaksi dari komunitas atau masyarakat ketika menerima informasi atau pesan mengenai program LAPOR dari komunikator. Dengan adanya efek atau *feedback*, kita dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari kegiatan yang sedang dilaksanakan, dengan adanya efek atau *feedback* ini dapat diketahui apakah program yang sedang dilaksanakan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Menurut model SMCR Berlo, penerima membutuhkan penyandi balik untuk menerjemahkan pesan yang ia terima, penyandi balik adalah perangkat keterampilan indrawi penerima.

Menurut masyarakat, program LAPOR memberikan manfaat dan membantu mereka dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan tanpa harus mendatangi Dinas atau instansi terkait. Dan menurut pihak Diskominfo INHU, dengan adanya program ini dapat mengurangi petugas yang menyalahgunakan statusnya untuk melakukan pungutan liar karena masyarakat dapat langsung mengadukannya di LAPOR. Dengan adanya program LAPOR ini dapat menambah pengetahuan masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang.

1.4.1.5 Strategi penyelesaian laporan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan LAPOR

Penyelesaian laporan yaitu Penyampaian aspirasi dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat melalui program ini di kabupaten Indragiri Hulu sudah ada sebagian yang ditindaklanjuti dan diselesaikan. Proses penyelesaian yang dilakukan dengan melalui dua admin yaitu admin kabupaten dan

admin OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Admin kabupaten bertugas untuk mengumpulkan laporan, memverifikasi dan memonitor laporan tersebut, sedangkan admin OPD bertugas untuk menyampaikan laporan yang disampaikan oleh admin kabupaten kepada Dinasnya untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan. Admin kabupaten memiliki batas waktu sebanyak lima hari kerja untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, begitu pula dengan admin OPD. Pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat diterima oleh admin kabupaten dan admin kabupaten mendisposisikan laporan tersebut kepada admin OPD untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan, misalnya pengaduan mengenai sampah masuk ke admin kabupaten, lalu admin kabupaten akan mendisposisikan pengaduan tersebut kepada admin OPD di Dinas Kebersihan Kabupaten Indragiri Hulu sebelum lima hari kerja untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan dan Dinas Kebersihan Kabupaten Indragiri Hulu juga menyelesaikan permasalahan tersebut sebelum lima hari kerja.

Penyelesaian pengaduan dari masyarakat ini tergantung pada tingkat permasalahan yang diajukan oleh masyarakat, jika pengaduan yang dilaporkan adalah mengenai sampah dan pelayanan publik maka permasalahan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu, tetapi jika pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat berhubungan dengan kerusakan jalan dan bangunan sekolah yang membutuhkan waktu lebih dan dana yang besar maka pengaduan tersebut juga lama dalam menyelesaikannya. Dalam hal ini, pemerintah berusaha untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan

oleh masyarakat dan proses penyelesaian tersebut tergantung pada permasalahan yang diajukan oleh masyarakat, jika permasalahan tersebut dapat dengan cepat ditangani dan diselesaikan maka permasalahan tersebut dapat langsung diselesaikan, jika permasalahan membutuhkan prosedur dan dana dalam penyelesaiannya maka permasalahan tersebut membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya.

1.5 Kesimpulan

1. Strategi Komunikator Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelaksanaan program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) dipilih berdasarkan pada pengetahuan komunikator mengenai program, komunikator juga bisa menyampaikan dan memahami pesan dan informasi serta khalayak dengan baik, serta memiliki kredibilitas dalam menyampaikan pesan. Dalam hal ini pihak Diskominfo Inhu memilih komunikator seperti pegawai lapor dari pusat, admin kabupaten, dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Strategi pesan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelaksanaan program LAPOR dilakukan dengan cara menggunakan pesan yang bersifat informatif, persuasif, dan edukatif baik itu melalui sosialisasi secara langsung maupun sosialisasi dengan media. Selain itu pesan yang disampaikan harus jelas tetapi tidak bertele-tele sehingga mudah untuk dipahami oleh masyarakat.
3. Strategi pemilihan media Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam

pelaksanaan program LAPOR adalah dengan memanfaatkan setiap media yang ada seperti media cetak, media elektronik seperti radio pemerintah daerah, dan new media seperti media online dan media sosial.

4. Efek atau *feedback* yang muncul dari pelaksanaan program LAPOR ini adalah masyarakat merasa bahwa program LAPOR dapat memberikan manfaat dan membantu mereka dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan tanpa harus mendatangi instansi terkait. Dan menurut pihak Diskominfo Inhu, program ini dapat mengurangi petugas yang menyalahgunakan statusnya untuk melakukan pungutan liar karena masyarakat dapat melaporkannya menggunakan program LAPOR.
5. Penyelesaian dari laporan yang dilakukan oleh masyarakat sendiri ditindaklanjuti dengan cara mengumpulkan dan memverifikasi laporan tersebut yang dilakukan oleh admin kabupaten berdasarkan jenis laporan, setelah itu admin kabupaten akan mendisposisikannya kepada admin OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan. Berdasarkan data mengenai jumlah laporan yang sudah ditindaklanjuti yang didapat dari Diskominfo Inhu, ada 725 laporan dari masyarakat dan sebanyak 73% sudah selesai ditindaklanjuti sedangkan 27% belum selesai ditindaklanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Alwasilah A, dan Chaedar, 2002, Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif, Pustaka Jaya, Jakarta

Cangara, Hafied H, 2014, Perencanaan dan Strategi Komunikasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Effendi, Onong Unchjana, 2005, Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Remaja Rosdakarya, Bandung

_____, 2008, Dinamika Komunikasi, Remaja Rosdakarya, Bandung

Kriyantono, Rachmat, 2006, Teknik Praktis Riset Komunikasi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Moleong, Lexy, 2005, Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung

Mufid, Muhammad, 2010, Etika dan Filsafat Komunikasi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Mulyana, Deddy, 2005, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Remaja Rosdakarya, Bandung

Patilima, Hamid, 2005, Metode Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung

Soekanto, Soerjono, 2002, Sosiologi Suatu Pengantar, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Susanto, Astrid S, 1997, Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial, Bina Cipta, Jakarta

Sutaryo, 2005, Sosiologi Komunikasi Massa, Arti Bumi Intaran, Yogyakarta

Yasir, 2009, Pengantar Ilmu Komunikasi, Pusbangdik Universitas Riau, Pekanbaru

_____, 2011, Perencanaan Komunikasi, Pusbangdik Universitas Riau, Pekanbaru

Sumber Skripsi

- Wilanda, Ruri Wia. 2016. Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Mensosialisasikan Program

- Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kota Pekanbaru. Pekanbaru: Universitas Riau
- Amin, Nurbaitil. 2016. Strategi Komunikasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Program Pengelolaan Lingkungan Dengan Konsep Ruang Terbuka Hijau (RTH). Pekanbaru: Universitas Riau
- Fatnisah, Fitria Nurul. 2017. Strategi Komunikasi Lembaga Perlindungan Anak (LPA) Dalam Mensosialisasikan Program Mengenai Pencegahan Kekerasan Terhadap Anak Di Kabupaten Gowa. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

pemerintah-inhu diakses 31 Januari 2018
<http://setda.inhukab.go.id/content/cipg-paparkan-hasil-penelitian-lapor-di-kabupaten-inhu> diakses 11 Februari 2018

Sumber Internet

Booklet LAPOR

- <https://www.goriau.com/berita/indragiri-hulu/disosialisasikan-ke-mahasiswa-rahmadi-lapor-adalah-komitmen-pemkab-inhu-untuk-keterbukaan-publik.html> di akses 6 Januari 2018
- <http://blog.lapor.go.id/> diakses 6 Januari 2018
- <http://kominfo.inhukab.go.id/> di akses 6 Januari 2018
- <https://www.lapor.go.id/> di akses 6 Januari 2018
- <https://inhukab.bps.go.id/dynamictable/2018/01/26/46/proyeksi-penduduk-kabupaten-indragiri-hulu-2010-2016.html> diakses 31 Januari 2018
- <http://www.riaubook.com/berita/22250/kanal/kanal/index.html> diakses 31 Januari 2018
- <http://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2016/11/05/pene-liti-pengaduan-masyarakat-masih-lambat-direspon->