

# STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM E-LAPOR! KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN SIMPANG

Oleh:

Emmelia Arihta Ginting <sup>1)</sup>

Sri Menda Krina Br Ginting <sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>

E-mail:

[emilginting@yahoo.com](mailto:emilginting@yahoo.com) <sup>1)</sup>

[srimendakrinaginting@yahoo.co.id](mailto:srimendakrinaginting@yahoo.co.id) <sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*This study aims at determining the communication strategies used by the Simpang Empat District Office in socializing the E-LAPOR! to the community in the district. The research subjects are apparatus of Simpang Empat sub-district, people who had received and had not received socialization. The object of research is the Communication Strategy in terms of Planning, Implementation and Evaluation and Communication Strategy Techniques which consist of Redundancy (Repetition), Informative, Persuasive, and Educative. Data collection techniques through research in the field using observation and in-depth interviews with research informants and using literature or documents that support the research. Data processing is done by applying a qualitative descriptive approach. The results of the descriptive analysis showed that the socialization efforts carried out by the Simpang Empat Tanah Karo sub-district have not been optimal, especially in the field of redundancy (repetition) techniques, namely repeating messages to the public, where there were still residents who have received socialization but often forgotten how to use the application. It was also seen that the Persuasive Technique has not been fully successful in influencing the community so that the benefits of this program have not been able to bind a large number of audiences/communities. Likewise with Informative and Educational Techniques which were still not implemented so that the public were not familiar and active by sending SMS to this application. In addition, the biggest obstacle to socialization efforts is hampered by the emergence of the Covid-19 Pandemic, so that efforts to disseminate two-way communication were temporarily halted following the Health Protocol Directive set by the Central Government. Simpang Empat District should continued to launch its Communication Strategy by using various media such as banners, billboards, and banners which were still trying to introduced this program to stay closer to the community and can also use the Village Apparatus as an extension of the Sub-district's arm in introducing the E-LAPOR application ! to the Village community in Simpang Empat Tanah Karo District.*

**Keywords : Communication Strategy, Socialization, E-LAPOR! Programme**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dipergunakan Kantor Camat Simpang Empat dalam mensosialisasikan Program E-LAPOR! kepada masyarakat Di Kecamatan tersebut. Subjek penelitian adalah Aparatur kecamatan Simpang empat, Masyarakat yang pernah mendapat sudah dan belum mendapat Sosialisasi. Sedangkan objek penelitian adalah Strategi Komunikasi Dilihat dari sisi Perencanaan, Pelaksanaan dan Evaluasi. Berikut Teknik Strategi Komunikasi yang terdiri dari Redundancy (Repetition),

Informatif, Persuasif, dan Edukatif. Teknik pengumpulan data melalui penelitian di lapangan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian serta menggunakan kepustakaan atau dokumen yang mendukung penelitian. Pengolahan data menggunakan teknik pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil analisis deskriptif menunjukkan belum optimalnya upaya sosialisasi yang dilakukan Kecamatan Simpang Empat Tanah Karo, terutama di bidang teknik *Redundancy (Repetition)* yakni mengulang-ulang pesan kepada khalayak, dimana masih ada warga yang sudah mendapat sosialisasi namun masih sering lupa cara penggunaan aplikasi tersebut. Juga terlihat Teknik Persuasif belum sepenuhnya berhasil dalam mempengaruhi masyarakat sehingga manfaat program ini terlihat belum mampu mengikat banyak khalayak/masyarakat dalam jumlah yang besar. Demikian juga dengan Teknik Informatif dan Edukatif yang masih terasa kurang dilaksanakan sehingga masyarakat belum familiar dan aktif dengan mengirim SMS ke Aplikasi ini. Selain itu, hambatan terbesar dari upaya Sosialisasi terhambat dengan munculnya Pandemi Covid-19, sehingga upaya sosialisasi komunikasi dua arah dihentikan sementara mengikuti Arahan Protokol kesehatan yang ditetapkan Pemerintah Pusat. Kecamatan Simpang Empat sebaiknya tetap melancarkan Strategi Komunikasinya dengan menggunakan berbagai upaya seperti menggunakan media Spanduk, Baliho, dan Banner agar tetap mampu memperkenalkan Program ini untuk tetap semakin dekat dengan masyarakat dan dapat juga memakai Aparatur Desa sebagai perpanjangan tangan Kecamatan dalam lebih memperkenalkan Aplikasi E-LAPOR! kepada masyarakat Desa yang ada di Kecamatan Simpang Empat Tanah Karo.

**Kata kunci : Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Program E-LAPOR.**

## 1. PENDAHULUAN

Penerapan Strategi Komunikasi yang tepat sasaran dalam berbagai program kerja pemerintah mutlak dilaksanakan dalam mensosialisasikan program-program tersebut baik ke aparaturnegara bahkan ke masyarakat selaku pengguna program tersebut. Salah satunya adalah dengan mempergunakan perkembangan teknologi komunikasi yang begitu pesat dan masif. Dengan segala perkembangan tersebut kemajuan teknologi informasi membawa perubahan yang besar kedalam sendi kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Perkembangan teknologi juga membawa perubahan ke cara membagikan informasi dengan cepat, karena memungkinkan pesan dapat disampaikan kepada komunikan dengan jumlah penerima pesan yang besar dan serempak. Teknologi informasi saat ini juga memiliki fungsi yang sangat beragam. Selain menyampaikan informasi, pengumpulan data, media yang mendukung perubahan dan perkembangan dalam pekerjaan, juga berkaitan dengan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi, baik

organisasi kecil, sedang maupun besar seperti sebuah Negara.

Fungsi inilah yang akhirnya memberi kemudahan dan perubahan dalam system informasi yang menyangkut pelayanan suatu lembaga kepada masyarakat semisal lembaga pemerintahan atau disebut juga pelayanan publik, agar mudah mengkomunikasikan segala pesan-pesan komunikasi pembangunan dalam proses kerja yang kesemua itu bermuara bagi keberhasilan pemerintah dalam mencapai tujuan organisasi yang diperoleh dari hasil kerja tiap departemen.

Sebagai lembaga yang difungsikan untuk menjadi abdi negara pemerintah melalui departemen-departemen yang ada berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang menjadi komunitas yang harus dibangun melalui proses-proses panjang. Dan hal ini biasanya telah ditetapkan sebelumnya dalam sebuah misi dan visi dari departemen tersebut. Di mana lembaga ini akan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan apa yang terbaik bagi masyarakat. Sebaliknya, masyarakat juga diharapkan mampu

memberikan kontribusinya dengan cara bekerjasama dengan pemerintah dengan cara merespon setiap pelayanan atau mendukung upaya-upaya tersebut dengan cara responsif atau aktif, terbuka, dan mampu bekerjasama dengan melakukan pengawasan sebagai bagian dalam mendukung program-program yang telah dicanangkan. bermuara bagi keberhasilan pemerintah dalam mencapai tujuan organisasi yang diperoleh dari hasil kerja tiap departemen.

Namun dalam pengimplemtasian kebijakan dalam masyarakat, tidak selalu mendapat dukungan positif dari objek pembangunan tersebut. Sikap antipati, tidak mau tahu atau apatis, bahkan penolakan dari program tersebut terjadi, dan menyebabkan program tersebut tidak berkembang atau berhenti karena tidak mendapat dukungan proaktif dari masyarakat. Padahal seyogianya kebijakan melalui program-program yang diterapkan tersebut diciptakan demi kepentingan masyarakat luas berupa peningkatan pelayanan kepada publik yang diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kemajuan bersama.

Saat ini Pemerintah yang terus berbenah dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, dengan melibatkan kemajuan teknologi dalam rangka pencapaian atau target menjadi Pemerintah yang bersih, tertib dan melalui Program Kerja E- Governance. Pemerintah melalui departemen-departemennya berusaha menjadi lembaga yang dapat dipercaya oleh mayarakat sehingga mendapat dukungan dalam mewujudkan tujuan negara yakni menjadi pemerintah yang bersih dalam penyelenggaraannya. Pemerintah yang mampu menciptakan iklim pembangunan yang kondusif, kreatif, inovatif, dan terpenting dipercaya dan mendapat dukungan dari masyarakat dan pihak lain seperti swasta dan lembaga-lembaga lain yang terlibat di dalamnya. E-government merupakan sistem yang dibuat pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Dalam upaya

meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan online. Selain itu, melalui sistem e-government, masyarakat diharapkan memiliki kemauan untuk bekerjasama dalam pengawasan terhadap proses kerja pemerintah. Dan ini dimunculkan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih dan pengelolaan negara yang lebih berfokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu negara. Sehingga dengan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien dalam mengabdikan demi kepentingan masyarakat, bertanggung jawab namun tetap sejalan dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku demi menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

Pengaduan masyarakat ini juga merupakan suatu bentuk dukungan atau partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat dan dapat meningkatkan pelayanan kepada publik.. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah melalui berbagai lembaga mulai menciptakan langkah-langkah untuk mewujudkan hubungan yang baik serta responsif dengan masyarakat, mewujudkan komunikasi yang efektif baik pada pihak internal maupun eksternal. Sayangnya sebagian besar lembaga pemerintah masih menganggap pengaduan sebagai bentuk thread (ancaman) bagi keberlangsungan organisasi mereka.

Pemerintah menyadari bahwa keberhasilan pembangunan juga dipengaruhi oleh adanya partisipasi dari masyarakat berupa keterbukaan dalam perubahan, keperdulian berupa kemauan bekerjasama, keperdulian dalam mendukung program –program semisal mau merawat hasil-hasil pembangunan yang dibangun pemerintah. Melakukan

pembenahan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat dengan ikut serta melibatkan masyarakat langsung sebagai pengguna jasa untuk berkontribusi dengan memberikan akses masyarakat untuk dapat mengkoreksi pelayanan yang mereka rasakan atau terima. Layanan pemerintah dipandang sebagai suatu hak warganegara yang harus mereka nikmati.

Pemerintah pada akhirnya mempunyai ide atau inisiatif untuk menciptakan inovasi-inovasi terbaru dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada di lingkungan eksternal mereka. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menciptakan program E- LAPOR. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial dan terpadu yang dibangun dan dikelola oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **PENGERTIAN KOMUNIKASI**

Komunikasi memiliki peranan penting dalam kehidupan kita, baik dalam membentuk hubungan sosial maupun hubungan interpersonal. Dengan berkomunikasi terjadi interaksi, bertukar pikiran, bertukar ide, atau gagasan dengan orang lain. Komunikasi terjadi dalam berbagai konteks komunikasi seperti komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, serta komunikasi massa. Menurut beberapa ahli seperti (Liliweri, 2011:35) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pertukaran ide-ide, komunikasi merupakan transmisi informasi yang dihasilkan oleh pengiriman stimulus dari suatu sumber yang direspons penerima.

Dari definisi yang dipaparkan diatas dapat kita simpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan melalui media tertentu, dimana seorang komunikator membagikan atau menyampaikan pesan berupa ide-ide, gagasan, data atau

informasi kekhawatiran, yang diterima oleh komunikan dari komunikator yang bertujuan untuk mengingatkan, memberikan pencerahan, pengkoreksian, yang berfungsi untuk membawa kepada perubahan menuju perbaikan atau jalan kebaikan.

### **UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI**

Selain itu Komunikasi juga memiliki unsur-unsur atau komponen yang melengkapi terjadinya atau berlangsungnya proses komunikasi yang antara lain berdasarkan pendapat Harapan dan Ahmad (2014: 17-19) yakni sebagai berikut:

1. Sumber (source), adalah orang yang menyampaikan ide atau informasi kepada orang lain. Penyampaian ide ini dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksud oleh komunikator.
2. Pesan (message) adalah informasi yang diberikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Hal ini dapat disampaikan oleh komunikator secara verbal dan nonverbal, sehingga ketika seseorang sedang berdiam diri pun sesungguhnya ia sedang melakukan komunikasi, dengan syarat ada yang memaknai tindakannya.
3. Saluran/media (channel), semua sarana yang dipakai dalam memproduksi, mereproduksi, menyebarkan dan menyampaikan informasi.
4. Penerima (receiver), Komunikan adalah orang yang menerima ide, gagasan, atau informasi dari komunikan. Penerima pesan (komunikan) bisa juga disebut sebagai khalayak, sasaran, pembaca, pendengar dan pemirsa.
5. Efek (effect), Feedback adalah reaksi komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Reaksi ini dapat berupa pesan verbal ataupun nonverbal. Feedback merupakan bukti langsung bahwa

pesan yang disampaikan oleh komunikator memberikan dampak kepada komunikan. Isyarat yang diberikan penerima pesan kepada komunikator sebagai bentuk feedback dalam komunikasi dapat berupa ucapan maupun tindakan

### **FUNGSI KOMUNIKASI**

Seperti yang disampaikan oleh Laswell seperti yang dikutip oleh Nuruddin (2010:15) didalam bukunya Sistem Komunikasi Indonesia adalah sebagai berikut, Komunikasi memiliki fungsi antara lain :

1. Penjajagan / pengawasan (surveillance of the environment)
2. Menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menggapai lingkungan (correlation of the part of society is responding to the environment).
3. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke-generasi berikutnya (transmission of the social heritage).

Dari beberapa fungsi yang disampaikan di atas, dapat dipahami bahwa komunikasi memiliki fungsi sebagai alat control sosial manusia terhadap lingkungan sosialnya seperti masyarakat, lembaga dalam masyarakat yang bersifat menghubungkan bagian-bagian yang terpisah menjadi satu kesinergian dan mampu bekerjasama dalam mengatasi atau mengendalikan lingkungannya. Dan jika menjadi budaya atau warisan sosial yang dapat terus dikembangkan akhirnya menjadi kebiasaan atau budaya yang akan diteruskan dari secara turun temurun .

### **TUJUAN KOMUNIKASI**

Komunikasi memiliki tujuan yang salah satunya menurut Effendy (2002:48-55) menyebutkan tujuan komunikasi untuk:

#### **1. Mengubah Sikap ( To Change Attitude).**

Komunikasi bertujuan mempengaruhi perilaku. seseorang. Setelah seseorang mengemukakan informasi (komunikasi) maka tahap selanjutnya adalah diharapkan seseorang yang menerima informasi

tersebut akan terpengaruh atas pesan yang disampaikan dan selanjutnya apakah hal tersebut akan merubah sikap orang tersebut atau tidak. Komunikasi diharapkan dapat merubah sikap seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikannya. (Effendy, 2002:48).

#### **2. Mengubah Opini / Pendapat / Pandangan (To Change The Opinion)**

Komunikasi bertujuan untuk mengubah pendapat atau opini seseorang sesuai yang diinginkan oleh komunikatornya. Sesuai dengan asal kata dari communication yaitu common, yang bila kita definisikan dalam Bahasa Indonesia berarti “sama”, maka terlihat apat melihat jelas bahwa g tujuan dari komunikasi yaitu mencapai suatu kesamaan dalam hal pendapat atau opini.

Tujuan Komunikasi ini adalah berusaha menimbulkan kesamaan makna terlebih dahulu, sehingga timbul kesepahaman yang lebih lanjut adanya kesesuaian pandangan atau pendapat. (Effendy, 2002:49)

#### **3. Mengubah Perilaku (To Change The Behavior)**

Tahap berikutnya setelah memperoleh informasi dari proses komunikasi, seseorang yang menerima informasi tersebut akan berperilaku sesuai dengan stimulus yang diberikan atau dengan kata lain berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh si pemberi informasi (Effendy, 2002:50).

#### **4. Mengubah Masyarakat (To Change The Society)**

Perubahan perilaku yang diharapkan lebih kepada penerima pesan atau komunikan, pada poin ini perubahan yang diharapkan bisa menyebar pada suatu kelompok manusia yang lebih luas jangkauannya. Sehingga perubahan yang terjadi sifatnya secara masal (Effendy, 2002:55).

Dari paparan tersebut diharapkan masyarakat akhirnya memiliki budaya atau kebiasaan tanggap terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Dengan ikut berpartisipasi mengawasi dan

melaporkan kendala-kendala yang terlihat dalam pelayanan publik demi terciptanya kemajuan dalam pelayanan yang diberikan lembaga-lembaga pemerintah yang terlibat langsung dengan masyarakat.

### 3. METODE PELAKSANAAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif yakni metode yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Lexy, 2006: 4). Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan kepada fakta-fakta atau kenyataan yang sedang berlangsung dan dicoba untuk memberikan jalan keluar atau pemecahan masalahnya maupun memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat diterapkan pada berbagai masalah.

#### Waktu dan Tempat penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari Maret hingga Juli 2020, dan bertempat di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo.

#### Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini meliputi Camat Simpang Empat selaku pemangku kebijakan, selain itu Unit yang menangani langsung Program E-LAPOR, serta masyarakat yang pernah dan belum berpartisipasi dalam E-LAPOR

#### Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian kualitatif, peneliti menentukan informan mana yang harus dipilih, peneliti harus menggunakan suatu teknik penentuan informan. Dan dalam kebutuhan penelitian, peneliti memakai teknik purposive sampling sebagai teknik sampling yang akan digunakan. Teknik ini adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:68). Adapun langkah-langkah untuk mengambil subjek atau informan adalah

sebagai berikut:

1. Camat Simpang Empat Selaku Pemangku Kebijakan
2. Staff yang bertugas menangani Program E-Lapor
3. Masyarakat yang pernah ikut berpartisipasi dalam Program E-Lapor
4. Masyarakat yang belum pernah ikut program E-Lapor

#### Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Studi Pustaka/Studi Literatur, Peneliti mencari beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian ini dimana berbagai informasi yang berkaitan dengan penelitian yang ada dalam beberapa karangan buku.
- Internet Search  
Sebagai tambahan informasi, peneliti juga menggunakan sarana internet searching untuk literatur yang ada dalam jaringan internet lewat situs-situs pencarian seperti google, beberapa situs-situs yang relevan dengan masalah yang terkait dalam masalah penelitian.

Tahap ini lebih lanjut dapat dibagi menjadi tiga bagian dalam Sugiyono {2012: 247-249} :

#### a. Data Reduction {Reduksi Data}

Data yang didapat memerlukan pengreduksian karena tidak semua data yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian sehingga perlu dikurangi atau dibuang. Sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas serta tajam dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data tentang objek pengamatan yang diteliti (Sugiyono, 2012:247).

#### b. Data Display {Penyajian Data}

Data yang direduksi akan disajikan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data kualitatif disampaikan melalui bentuk teks matriks, naratif, tabel, diagram, atau bagan. Dan kesemua

tampilan data tersebut digabungkan sehingga data terbentuk adalah data yang tersusun dan mudah dipahami. Hal ini berkaitan dengan proses dalam penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2012 : 249).

### c. Conclusion Drawing Verification

Hasil penelitian akan disimpulkan awal oleh Peneliti. Dan masih bisa berubah sesuai dengan hasil temuan atau bukti – bukti yang ditemukan di lapangan. Tetapi jika ditemukan bawa kesimpulan sementara terbukti karena didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulanyang disampaikan di awal adalah kesimpulan yang bersifat kredibel (Sugiyono, 2012:252).

- Studi Lapangan,
  - a. Wawancara Peneliti dengan responden dengan tujuan untuk menemukan permasalahan yang diteliti secara lebih mendalam, terutama untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan responden. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview).
  - b. Observasi, Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera sebagai alat bantu. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.
  - c. Dokumentasi, metode dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulam data yang digunakan dalam metodologi peneliti sosial untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia berbentuk foto, surat, catatan harian, kenang-kenangan dan laporan.

### Teknik Analisis Data

Secara general, teknik analisa data

digunakan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Analisa data kualitatif bersifat induktif, artinya suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Teknik analisis data yang dilalukan berjalan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Karena teknik analisis data harus dilakukan oleh peneliti secara interaktif dan terus menerus sehingga dianggap cukup dalam proses penelitian.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Kecamatan Simpang Empat

Simpang Empat adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Karo dengan 17 Desa dan dengan sejumlah kurang lebih sekitar 20.736 jiwa penduduk. Beralamat di Jl. Pemerintahan No. 1 Ndokum Siroga Kec. Simpang Empat Kabupaten Karo Sumatera Utara. Desa Beganding, Berastepu, Bulan Baru, Gajah, Gamber, Jeraya, Kuta Tengah, Lingga, Lingga Julu, Nang Belawan, Ndokum Siroga, Perteguhén, Pintu Besi, Serumbia, Surbakti, Tiga Pancur, dan Desa Torong adalah desa-desa yang masuk ke dalam Kecamatan Simpang Empat ini.

Kecamatan Simpang Empat memiliki luas  $\pm 93,48$  Km dan di ketinggian rata-rata 1.300-1.600 m diatas permukaan laut dengan temperature 16°C-17°C dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Timur memiliki batas dengan Kecamatan Kabanjahe dan Berastagi
- Sebelah Barat memiliki batas dengan Kecamatan Payung
- Sebelah Utara memiliki batas dengan kecamatan Naman Teran dan Kecamatan Merdeka
- Sebelah Selatan memiliki batas dengan Kecamatan Kabanjahe

### Visi dan Misi Kecamatan Simpang Empat Kabuptaen Karo

Visi Kecamatan adalah “Terwujudnya Sumber daya Kecamatan yang Profesional dalam Pelayanan menuju Masyarakat yang semakin Sejahtera”

Sedangkan Misinya adalah “

- a. Memiliki Aparatur yang Profesionalisme, Etos Kerja dan

Disiplin yang Tinggi sehingga mampu memberikan Pelayanan Prima

- b. Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Aparatur Sesuai Tuntutan Perubahan Kebijakan dan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).
- c. Meningkatkan Koordinasi dan Fasilitas Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat.

Jika ditilik dari Misi yang telah dicanangkan dalam Program Kerja Kecamatan terlihat adanya hubungan Program e-Lapor terhadap peningkatan Koordinasi dan Fasilitas peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. Dimana dengan adanya Program ini diharapkan mampu membantu Jajaran Kecamatan agar mudah mengkoordinasikan fasilitas yang ada demi peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Simpang Empat.

Kecamatan Simpang Empat didukung oleh Tenaga Pegawai Negeri Sipil sebanyak 33 orang dan Pegawai Honor sebanyak 2 orang serta Sekretaris Desa yang telah diangkat menjadi PNS sebanyak 17 orang yang mana telah meninggal dunia sebanyak 2 orang yakni Sekretaris Desa Beganding dan Sekretaris Desa Linggajulu.

#### **Program E Lapor di Kecamatan Simpang Empat**

Program E-Lapor dibawah komando Camat sebagai Kepala Pemerintahan. Camat kemudian menugaskan staffnya yang khusus menangani Program E-Lapor! ini ketengah masyarakat sesuai dengan Instruksi Pemerintah Pusat yang bertujuan agar Program tersebut semakin dikenal dan dipakai masyarakat untuk mengaspirasikan pendapat, keluhan dan saran terhadap peningkatan pelayanan Publik. Untuk itu di Kantor Camat Simpang Empat ditugaskanlah staff yakni Bapak Rafianto Sembiring Yakni Staff Bagian Umum.

#### **Strategi Komunikasi Untuk mensosialisasikan Program E-Lapor di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo**

#### **Perencanaan**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Camat Simpang Empat Tanah Karo diketahui bahwa Program E-Lapor Termasuk baru di perkenalkan didaerah ini:

“ Program ini mulai kami sosialisasikan di Tahun 2019 yang lalu, dan masih belum merata dan belum banyak di ketahui oleh masyarakat”. Awalnya kita rencanakan untuk mengadakan Sosialisasi Program E-Lapor ini ke Masyarakat Kita di Kecamatan Simpang Empat Ini. Saya membentuk team Sosialisasi yang khusus menangani Program ini agar masyarakat bisa mengetahui keberadaan program ini, dan akhirnya mau terbiasa aktif dalam mengirimkan SMSnya. Selain itu Saya juga menugaskan Saudara Rafianto Sembiring sebagai staff yang bertugas menangani Program ini...Dialah yang selalu mengecek atau menerima SMS masyarakat yang masuk dan setelah koordinasi ke kita, nanti beliau juga yang membalas.. tapi sesuai instruksi yaaa...”

#### **Wawancara dengan Bapak Camat Simpang Empat Bapak Amsah Perangin-Angin, SH.,MSP**

“Jadwal sudah diprogramkan oleh Bapak Camat yaitu sebulan sekali untuk kegiatan program mensosialisasikan E-Lapor ke desa – desa dan khususnya nanti untuk masyarakat awam yang memang sama sekali tidak mengerti apa itu E-Lapor. Tapi kendala saat ini karena covid 19 belum bisa dibuat acara sosialisasi lagi.. baru sempat di 4 Desa saja.” Yakni Desa Lingga, Kuta Tengah, Jeraya, dan satu lagi Desa Torong.” **Wawancara dengan Staff E-Lapor! Yakni Bapak Rafianto Sembiring/Staff Bagian Umum**

Sesuai hasil wawancara tersebut, dilihat dari penjelasan Arifin (1994), terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam strategi komunikasi, salah satunya yaitu: **Redundancy (Repetition)**. Teknik redundancy atau repetition merupakan cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada khalayak.

Dengan teknik ini besar manfaat yang dapat ditarik. Salah satunya adalah khalayak akan lebih memperhatikan pesan, karena justru pengulangan pesan, akan mampu mengikat perhatian banyak orang dalam jumlah yang besar.

Hal ini juga seharusnya masuk dalam perencanaan Strategi Komunikasi yang direncanakan oleh Kecamatan Simpang Empat. Dengan Baru diperkenalkannya Program E-Lapor! Ini ke tengah masyarakat di Tahun 2019, seharusnya tetap dilakukan Redundancy atau Repetition yang membuat masyarakat yang mulai mengenal program ini akan masih mengingat dan mulai merasakan fungsi dan keberadaan program ini. Namun karena adanya Covid-19, perencanaan yang telah disusun dihentikan sementara.

#### **Pelaksanaan**

Dalam teknik pelaksanaan Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Simpang Empat, upaya-upaya Sosialisasi sempat dilakukan dengan mengundang wakil-wakil masyarakat dari empat desa. Dan menurut mereka pelaksanaan Sosialisasi terganjal dengan datangnya Pandemi Covid-19, sehingga upaya-upaya sosialisasi langsung ke tengah masyarakat terkendala dilaksanakan. Karena adanya aturan tidak boleh mengadakan kerumunan atau rapat yang diadakan dengan sejumlah orang. Selain itu kendala karena Program ini adanya di smartphone, sehingga bagi sebagian warga menjadi hambatan mereka untuk aktif mengirimkan SMS tentang perbaikan, keluhan, dan saran mengenai pelayanan publik.

#### **5. SIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang ditemukan, ada beberapa hasil yang dapat disimpulkan :

- Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Pihak Kecamatan dalam upaya mensosialisasikan Program E-LAPOR! Ke masyarakat Kecamatan Simpang Empat Tanah, masih meliputi 4 Desa dari 17 Desa yang ada di ada disana. Sosialisasi meliputi

Desa Jeraya, Desa Torong, Desa Kuta Tengah, dan Desa Lingga. Dari Sosialisasi yang telah dilaksanakan terlihat adanya respon positif warga yang telah berpartisipasi mengirimkan SMS ke Aplikasi E-LAPOR sebanyak 2-3 laporan perhari, dan dalam kondisi saat ini mayoritas laporan yang diterima menyangkut pembagian bantuan Sembako, dan keluhan karena tidak mendapat Dana BLT.

- Hasil penelitian juga menunjukkan belum maksimalnya pelaksanaan strategi komunikasi di bidang Teknik Redundancy (Repetition). Teknik redundancy atau repetition terlihat kurang dilakukan dalam upaya mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada khalayak. Sehingga manfaat teknik ini terlihat belum mampu mengikat banyak khalayak/masyarakat dalam jumlah yang besar dari jumla penduduk saat ini  $\pm$  20.739 jiwa, untuk lebih memperhatikan keberadaan dan aktif dalam menggunakan Aplikasi E-LAPOR!.

- Demikian juga ditemukan belum maksimalnya pelaksanaan strategi komunikasi dibidang Teknik Informatif, Edukatif demikian juga Pesuasif, sehingga program ini belum mendapat pelaksanaan sepenuhnya untuk diinformasikan ke seluruh masyarakat, belum sepenuhnya diadakan pelatihan langsung ke desa berupa sosialiasi ke masyarakat seluruh Desa yang adadi Kecamatan Simpang Empat, belum maksimal juga dilakukan teknik persuasif agar mampu mempengaruhi masyarakat agar mau aktif dan tidak takut berpartisipasi dalam program E-LAPOR! demi meningkatnya kualitas dan kuantitas pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat

- Hambatan yang terlihat dalam pelaksanaan Strategi Komunikasi adalah Hambatan Dalam Proses Penyampaian (**Process Barrier**) yakni kemampuan dan daya tangkap masyarakat (banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan alat teknologi komunikasi seperti smartphone), daya tangkap karena

keterbatasan pendidikan (mayoritas pendidikan sebatas SMA). Selain itu hambatan-hambatan **Psiko-Sosial (Psychosocial Barrier)** juga dialami masyarakat dan Aparatur Kecamatan mengenai untuk keberadaan Aplikasi E-LAPOR!, yakni ada perasaan takut jika aktif melapor akan mendapat tekanan ketika memiliki kepentingan di kantor kecamatan, sebaliknya pihak kecamatan juga memiliki keprihatinan jika Aplikasi ini dipakai warga tidak sebagaimana mestinya sehingga mengganggu semangat kerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Simpang Empat Tanah Karo. Demikian juga dengan keterbatasan SDM di kecamatan yang dikeluhkan untuk mensosialisasikan program ini ke tengah masyarakat. Sosialisasi Program ini terhenti karena kehadiran Covid-19 yang menjadikan upaya Sosialisasi dua arah ke tengah masyarakat terhenti karena adanya ketakutan yang berkaitan dengan Protokol Covid-19 yang melarang diadakannya kerumunan warga dan rapat yang melibatkan banyak orang berkumpul demi menghindari penyebaran virus tersebut.

## 6. DAFTAR PUSTAKA BUKU

Abidin, Zainal, Yusuf. 2015. Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi: Pustaka Setia. Bandung

Anwar, Arifin. 2010. Strategi Komunikasi Suatu Pengantar Ringkas. Armico. Bandung

Budianto, Heri. 2011. *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan*: Kencana. Jakarta

Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. (2005). *Effective Public Relations*. Edisi 8. : Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta

Damsar. 2011. *Pengantar Sosiologi Pendidikan*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta

Effendy, Onong, Uchayana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*.: PT Remaja Rosdakarya.

Bandung

Hardjana, M. Agus. 2003. Komunikasi intrapersonal dan interpersonal: Kanisius Media. Yogyakarta.

Lexy J. Moeleong. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif : PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Liliwari, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* : Kencana. Jakarta

Mardikanto dan Soebiato. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. ALFABETA. Bandung.

Sulaiman, Asep. (2015). *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, : Arfino Raya, Bandung

Rumanti, Maria Assumpta Sr, (2002), *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik*, Penerbit PT. Grafindo, Jakarta.

Ruslan, Rosady. 2010. Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Nuruddin. 2017. *Sistem Komunikasi Indonesia*. RajaGrafindo Persada, Jakarta

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta

Skripsi :

Hidayat, Rahmat. 2013. Pengaruh Sosialisasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Terhadap Partisipasi Masyarakat Di Kelurahan Muktisari Kec. Langgensari Kota Banjar, FISIP Universitas Galuh. Ciamis.

## Internet

([https://www.lapor.go.id/lapor/tentang\\_lapor/tentang-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html](https://www.lapor.go.id/lapor/tentang_lapor/tentang-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html) 2 Maret 2020 ([www.lapor.ukp.go.id](http://www.lapor.ukp.go.id)). Diunduh tanggal 2 Maret 2020

[https://tedas.id/pendidikan/publik/komunikasi-daring/diunduh\\_tanggal\\_20\\_April\\_2020](https://tedas.id/pendidikan/publik/komunikasi-daring/diunduh_tanggal_20_April_2020)