

Strategi Komunikasi Kelurahan Semanan Dalam Mensosialisasikan Inovasi Aplikasi Sobat Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat

Alfina Mutiara Sari¹, Amalliah², Abdul Aziz³

Universitas Bina Sarana Informatika

Jalan Raya Kamal No.18 Ringroad Barat 11730 Cengkareng Jakarta Barat, Indonesia

e-mail: 1alfinamutiara423@gmail.com, 2amalliah.all@bsi.ac.id, 3abdul.bdz@bsi.aca.id

Abstrak- Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi Kelurahan Semanan dalam mensosialisasikan aplikasi digital Sobat Lurah guna meningkatkan pelayanan masyarakat. Latar belakang penelitian adalah kebutuhan memahami metode sosialisasi efektif yang dapat meningkatkan penggunaan aplikasi Sobat Lurah oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami pengaruh strategi komunikasi Kelurahan Semanan terhadap sosialisasi dan penerimaan aplikasi tersebut, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis strategi komunikasi yang digunakan serta efektivitasnya dalam menyosialisasikan aplikasi Sobat Lurah. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan Lurah Kelurahan Semanan, staf Kominfo, serta masyarakat yang menggunakan dan tidak menggunakan aplikasi Sobat Lurah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Semanan menggunakan dua metode utama dalam strateginya: metode konvensional melalui sosialisasi tatap muka dan metode modern melalui media sosial dan platform digital. Namun, strategi ini cenderung bersifat satu arah tanpa umpan balik langsung dari masyarakat, dan penyaluran informasi melalui media sosial telah terhenti untuk beberapa waktu.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Kelurahan Semanan, Sosialisasi, Inovasi Aplikasi Sobat Lurah.

Abstract- This research focuses on Semanan Urban Village's communication strategies to promote the Sobat Lurah digital application for improving community services. The research aims to understand effective socialization methods that can increase the community's use of the Sobat Lurah application. It employs a qualitative descriptive method to explore how Semanan Urban Village's communication strategies influence the socialization and acceptance of the application, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The study aims to identify and analyze the communication strategies used by Semanan Urban Village and their effectiveness in promoting the Sobat Lurah application. Data was collected through observations, documentation, and interviews with Semanan Urban Village's head, IT staff, and community members both users and non-users of Sobat Lurah application. The results indicate that Semanan Urban Village employs two main communication methods: conventional face-to-face socialization and modern approaches through social media and digital platforms. However, these strategies tend to be one-way without direct feedback from the community, and social media information dissemination has been suspended for some time.

Keywords: Communication Strategy, Socialization, Innovation Application Sobat Lurah.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang tidak pernah bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, dalam terwujudnya kehidupannya masyarakat menganggap komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting, karena sebagai makhluk sosial manusia sering kali menjalin hubungan baik antar individu maupun kelompok, makhluk sosial, Manusia selalu melakukan interaksi dan hubungan untuk mencapai suatu tujuan, mempertahankan eksistensi antar individu atau kelompok, berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan beradaptasi dengan lingkungan hidupnya. Seperti pengertian Komunikasi yang dikemukakan oleh Joseph DeVito, Oleh Widjaja (2000) dalam Fadhli (2021), Komunikasi adalah tindakan satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan dalam suatu konteks tertentu. serta memiliki pengaruh dan peluang untuk umpan balik, atau feedback, yang dipengaruhi oleh lingkungan tempat komunikasi terjadi.

Dalam berkomunikasi manusia juga mempersiapkan rencana, atau juga dapat disebut sebagai strategi, Strategi ialah perencanaan atau persiapan dalam kegiatan berkomunikasi, hal ini biasanya ditujukan untuk mencapai suatu kepentingan yang dilakukan manusia dalam menjalin relasi serta menyampaikan pesan, baik kepada suatu kelompok maupun individu.

Seperti halnya dalam penelitian ini, Kelurahan Semanan melakukan Strategi Komunikasi dalam menyalurkan pesan dan informasi melalui Sosialisasi inovasi aplikasi layanan digital, kegiatan Sosialisasi ini bertujuan memberikan Informasi, pemahaman dan wawasan kepada masyarakat terkait layanan digital berbasis *Whatsapp Robot (Chat Robot Respon Otomatis)* yang dikenal sebagai Aplikasi Sobat Lurah, Digitalisasi layanan ini berupa aplikasi yang memberikan kemudahan pelayanan terkait konsultasi yang ingin dilakukan masyarakat, layanan pengaduan dan juga Informasi pengumpulan administrasi.

Dengan hadirnya inovasi layanan digital tersebut, nyatanya selama ini masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya

penyaluran informasi aplikasi layanan digital “Sobat Lurah” yang telah dilakukan oleh pihak Kelurahan Semanan, sehingga hal tersebut menyebabkan masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan digital tersebut.

Oleh karena itu, dalam kegiatan Sosialisasi Inovasi Pelayanan Digital “Sobat Lurah” yang telah dilaksanakan oleh kelurahan Semanan dan dari adanya permasalahan terkait warga yang masih belum dapat menjangkau informasi mengenai Inovasi aplikasi layanan digital tersebut di wilayah kelurahan Semanan Jakarta Barat.

METODE PENELITIAN

1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Penelitian kualitatif. Menurut Mulyana (2008) dalam (Fiantika dkk, 2022) mengartikan penelitian kualitatif sebagai jenis penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan menyampaikan data dan fakta secara menyeluruh kepada subjek penelitian melalui penggunaan kata-kata. Dalam metode penelitian ini, penulis juga menggunakan paradigma, paradigma adalah sudut pandang selayaknya kacamata yang digunakan peneliti untuk memahami suatu fenomena dalam penelitian secara lengkap, paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah paradigma Konstruktivis, Paradigma ini menganggap bahwa realitas sosial adalah konstruksi sosial yang terbentuk melalui interaksi antara subjek dalam lingkungan sosial mereka.

2 Lokasi dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di lokasi yang dipilih karena lokasi merupakan bagian penting dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi di wilayah Semanan Jakarta Barat, penelitian ini berlangsung selama 3 bulan terhitung dari bulan Mei- Juli 2024.

3. Pemilihan Informan

Pemilihan informan sangat penting dilakukan dalam sebuah penelitian, informan adalah orang yang bermanfaat untuk kepentingan pengumpulan sumber data disuatu penelitian bahkan informan juga dapat disebut sebagai sumber informasi.

Wawancara Terstruktur dan Wawancara Tak Terstruktur dalam (Suciati, 2021)

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) dalam (Kusuma & Sutanto, 2018) mengemukakan bahwa dokumentasi digunakan karena bertujuan untuk pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian. pengumpulan data melalui Dokumentasi melibatkan beberapa sumber seperti Foto, rekaman video, artikel. Dalam penelitian ini dokumentasi yang dicantumkan adalah dokumentasi penggunaan layanan digital Sobat Lurah serta dokumentasi publikasi di akun sosial media Instagram Kelurahan Semanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

1.1 Strategi Komunikasi Kelurahan Semanan

Berdasarkan pemamparan isi pesan yang telah dismapaikan dan juga diperkuat dengan sumber data wawancara penuturan dari informan kunci dan informan utama bahwa pada dasarnya isi pesan yang disampaikan adalah informasi terkait inovasi layanan digital Sobat Lurah yang dimiliki kelurahan Semanan untuk membantu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara efisien dan efektif.

1.2 Sosialisasi Inovasi Aplikasi Sobat Lurah

Setelah pesan isi dari informasi yang telah disampaikan pihak Kelurahan Semanan, analisis strategi komunikasi yang dilakukan kelurahan Semanan juga berfokus pada media, media adalah saluran atau sarana untuk menyalurkan pesan dan informasi kepada komunikan, dalam penjelasan terkait media yang digunakan pihak kelurahan Semanan dalam mensoialisasikan inovasi layanan tersebut

Dari hasil potongan pernyataan yang peneliti dapatkan dari hasil data wawancara, Ini mendukung pernyataan peneliti bahwa masyarakat Kelurahan Semanan adalah Komunikan dalam penelitian ini.

1.3 Inovasi aplikasi Sobat Lurah

Berdasarkan pernyataan dari informan pendukung terkait efek yang didapatkan dari layanan digital tersebut, membenarkan bahwa sosialisasi melalui akun sosial media Instagram yang dilakukan pihak

Tabel 1. Informan

Nama Informan	Posisi	Keterangan
Bayu Fadayen Gantha	Lurah Semanan	Informan Kunci
Agung Prakoso	Staff Kominfo	Informan Utama
Riski Triono Hadianto	Warga yang menggunakan aplikasi	Informan pendukung
Herlina	Warga yang tidak menggunakan aplikasi	Informan Pendukung

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu dengna cara mengamati dan mencatat sumber data dan informasi yang sedang diteliti, menurut Sutrisno Hadi dalam (Hanadya, 2022).

2. Wawancara (Interview)

Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara Yaitu suatu proses komunikasi & berinteraksi yang dilakukan peneliti dengan orang yang telah ditetapkan sebagai informan yang akan memberikan data/ informasi detail tentang objek yang sedang diteliti. Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui tanya jawab lisan dua arah. Komunikasi ini terjadi secara tatap muka.

Kelurahan Semanan efektif bagi masyarakat yang peduli dan *update* dalam penggunaan sosial media.

Menurut observasi dari peneliti juga ditemukan bahwa nyatanya, sosialisasi inovasi aplikasi layanan digital Sobat Lurah sudah tidak aktif dilakukan lagi baik melalui Whatsapp grup maupun akun sosial media Instagram milik Kelurahan Semanan, dalam observasi yang dilakukan peneliti melakukan pengecekan terhadap waktu terakhir konten informasi layanan Digital Sobat Lurah diunggah di akun Instagram resmi milik kelurahan Semanan terakhir diunggah 10 bulan yang lalu, dan saat peneliti meminta dokumentasi sosialisasi yang mereka jelaskan melalui whatsapp grup melalui grup rt,rw dan warga peneliti tidak bisa mendapatkannya dikarenakan pesan broadcast tersebut sudah tidak tersedia terhitung terakhir sejak 2 tahun yang lalu.

Pembahasan

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan Strategi Komunikasi yang dilakukan Kelurahan Semanan dalam mensosialisasikan informasi terkait Inovasi Aplikasi Sobat Lurah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, yaitu menggunakan 2 cara yang meliputi konvensional dan modern, konvensional yaitu dengan cara Sosialisasi tatap muka secara langsung, dan menggunakan cara modern dengan memanfaatkan teknologi digital berupa media sosial whatsapp grup, podcast youtube dan instagram, strategi komunikasi yang dilakukan dapat dikatakan sebagai Komunikasi satu arah, jadi informasi yang tersalurkan kepada pihak Komunikan (Masyarakat) hanya bergerak dari pengirim ke penerima saja tanpa adanya umpan balik langsung.

Dalam pelaksanaan kegiatan penyaluran informasi tersebut komunikan tidak memberikan umpan balik, dan juga faktor terhentinya penyaluran informasi yang dilakukan pihak Kelurahan Semanan yang tidak aktif lagi dalam mensosialisasikan informasi tersebut melalui media sosial. Faktor lain yang mempengaruhi juga terletak pada kesadaran sumber daya masyarakat yang kurang meningkatkan kesadaran dalam keaktifan kegiatan sosialisasi dan kesadaran dalam meningkatkan pemanfaatan

teknologi digital sosial media untuk menjangkau informasi tersebut

KESIMPULAN.

1. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kelurahan Semanan dalam mensosialisasikan Inovasi aplikasi Sobat Lurah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat menggunakan dua metode: konvensional dan modern. Metode konvensional dilakukan melalui sosialisasi tatap muka secara langsung, sementara metode modern memanfaatkan teknologi digital seperti media sosial Whatsapp grup, podcast youtube, dan Instagram.
2. Meskipun kedua metode tersebut digunakan, strategi komunikasi yang diterapkan dapat dikategorikan sebagai komunikasi satu arah. Informasi hanya bergerak dari pengirim (pihak Kelurahan Semanan) ke penerima (masyarakat) tanpa adanya umpan balik langsung.
3. Kegiatan penyaluran informasi yang dilakukan pihak Kelurahan Semanan melalui media sosial sudah terhenti, dan tidak aktif lagi dalam penyaluran informasi tersebut, masih terdapat warga yang belum dapat menjangkau informasi tersebut dikarenakan rendahnya kesadaran sumber daya masyarakat dalam keaktifan kegiatan sosialisasi serta pemanfaatan teknologi sosial media, untuk menjangkau informasi terkait inovasi aplikasi Sobat Lurah.

SARAN

1. Meningkatkan Interaksi Dua Arah, Untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi, pihak Kelurahan Semanan dapat menciptakan mekanisme umpan balik, seperti mengadakan forum diskusi atau sesi tanya jawab secara langsung maupun melalui platform digital. Hal ini akan memungkinkan masyarakat untuk memberikan tanggapan dan pertanyaan terkait informasi yang disampaikan.
2. Meningkatkan Konsistensi dalam Penyaluran Informasi, Pihak Kelurahan perlu lebih konsisten dalam menyosialisasikan informasi melalui media

sosial. Membuat jadwal rutin untuk posting dan interaksi dengan masyarakat di platform digital dapat membantu menjaga arus informasi tetap aktif.

3. Mengadakan kegiatan Sosialisasi edukasi Masyarakat, Mengadakan kembali program edukasi untuk meningkatkan kesadaran dan literasi digital masyarakat, sehingga mereka lebih mudah mengakses informasi yang disampaikan melalui platform digital.
4. Merencanakan penggunaan media yang lebih bervariasi untuk penyaluran informasi terkait inovasi aplikasi Sobat Lurah
5. Memperhatikan Evaluasi dan Monitoring, Melakukan evaluasi secara berkala terhadap strategi komunikasi yang diterapkan dan mengukur efektivitasnya. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian strategi komunikasi ke depannya.

REFERENSI

- Ansori, Manual, U., Brämswig, K., Ploner, F., Martel, A., Bauernhofer, T., Hilbe, W., Kühr, T., Leitgeb, C., Mlineritsch, B., Petzer, A., Seebacher, V., Stöger, H., Girschikofsky, M., Hochreiner, G., Ressler, S., Romeder, F., Wöll, E., Brodowicz, T., ... Baker, D. (2022). Title. *Science*, 7(1), 1–8. <http://link.springer.com/10.1007/s00232-014-97019%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/s00232-014-9700-x%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jmr.2008.11.017%0Ahttp://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1090780708003674%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1191>
- Cristiana, E. (2021). Prosiding Webinar Nasional IAHN-TP Palangka Raya, No. 1 Tahun 2021 40. *Penyuluhan Hukum Di Era Digital, 1*, 135.
- Fadhli, M. N. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Di MIS Azzaky Medan. *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2(2), 8–21. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jesa/article/view/139>
- Febriani, D. L., & Juliani, R. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Informasi Publik Di Kabupaten Aceh Barat. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 19–38. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v13i1.970>
- Fiantika, Feni Rita, D. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Kognisi, P. K., Risiko, P., Jenis, D. A. N., Bidori, F., Puspitowati, L. I. dan I., Wijaya, I. G. B., Alifah, U., Artikel, I., Paedagoria, S. N., Anwar, I., Jamal, M. T., Saleem, I., Thoudam, P., Hassan, A., Anwar, I., Saleem, I., Islam, K. M. B., Hussain, S. A., Witcher, B. J., ... alma. (2021). Title. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>

Volume 04 Nomor 14 Oktober 2024
ISSN: 2797-8095
Hal 01-07

- Kusuma, L. P., & Sutanto, J. E. (2018). Peranan Kerjasama Tim Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(4), 8. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/754>
- Liliwari, Y. K. N., & Lada, H. L. L. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam Mensosialisasikan Program Smart City. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 10(2). <https://doi.org/10.35508/jikom.v10i2.4460>
- Nasir, et, A. (2023). STRATEGI ADVOKASI PENANGGULANGAN HIV/AIDS BAGI KELOMPOK WARIA DI JAKARTA TIMUR (Studi Kasus Yayasan Srikandi Sejati) Skripsi (Vol. 9).
- Nim, S. J., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Tanjungpinang, P. (2022). *Analisis kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di kelurahan kampung bugis*.
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *INERSIA: LNformasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 16(1), 92–104. <https://doi.org/10.21831/inersia.v16i1.31319>
- Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Organisasi, M., Dari, T., & Perspektif, B. (2024). *TINJAUAN DARI BERBAGAI PERSPEKTIF Oleh : Dematria Pringgabayu | Budi Prasetyo | Yogi Suprayogi | Fikri Mohamad Rizaldi | Herdiansyah Gustira Pramudia | Uruqul Nadhif Dzakiy Uwais Inspirasi Indonesia (Issue May)*.
- Resor, K., & Banda, K. (2023). *Teuku Ariansyah Muly¹, Nofriadi², Maimun³.8(3)*.
- Riliani, D., Husni Ritonga, M., & Jailani, M. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Medan Dalam Mensosialisasikan Vaksinasi Covid-19 Di Jalan Eka Rasmi Kelurahan Gedung Johor Kecamatan Medan Johor. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2549–2560. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.398>
- Sari, D. A. P., Romadhan, M. I., & Pradana, B. C. S. A. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya dalam Mensosialisasikan Media Center Surabaya kepada Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(2), 212–222. <https://doi.org/10.33366/jkn.v4i2.159>
- Sintiawati, N., Suherman, M., & Saridah, I. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Mengikuti Kegiatan Posyandu. *Lifelong Education Journal*, 1(1), 91–95. <https://doi.org/10.59935/lej.v1i1.2>
- Siregar, R. R., Nasution, K., & Haramaini, T. (2021). Aplikasi Ujian Online Untuk Siswa Sekolah Menengah Pertama Dengan Menggunakan Metode Rational Unified Process (RUP). *Jurnal Minfo Polgan*, 10(1), 33–41. <https://doi.org/10.33395/jmp.v10i1.10953>
- Suciati, D. I. (2021). Pembelajaran Blended Learning

Volume 04 Nomor 14 Oktober 2024

ISSN: 2797-8095

Hal 01-07

Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Mi Ma'arif
Mayak Ponorogo Tahun Pelajaran 2020-2021.
2021, 21-22.

Wahyuddin S, Nono Heryana, Yusmah, Zulkarnaini,
Sulistiyani, Anna Sofia Atichasari, Nicholas
Simarmata, Hadawiah, Anna Triwijayati, &
Ahmad Asroni. (2023). *Metode Riset Kualitatif*
(Vol. 156).