No. 4590/KOM-D/SD-S1/2022

PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)

UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

NURUL VIONIKA
NIM. 11740324455

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)

Disusun Oleh:

Nurul Vionika
11740324455

Telah disetujui oleh Pembimbing pada 02 Agustus 2021

Pembimbing,

Rafdeadi, S.Sos.I., MA
NIP. 198212252011011011

Mengetahui :
Ketua Prodi IlmuKomunikasi,

Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si
NIP. 198103132011011004

UIN SUSKA RIAU

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nurul Vionika
NIM : 11740324455
Judul : Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 12 Januari 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Januari 2022
Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
NIP. 19814118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Edison, M.I.Kom
NIK. 130 417 082

Sekretaris/ Penguji II,

Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130 311 019

Penguji III,

Yantos, S.IP, M.Si
NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji IV,

Julis Suriani, M.I.Kom
NIK. 130 417 019

UIN SUSKA RIAU
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
sim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fdk-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama	:	Nurul Vionika
NIM	:	11740324455
Judul	:	Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Telah Diseminarkan Pada:

Hari	:	Kamis
Tanggal	:	19 Agustus 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,	Penguji II,
Firdaus El Hadi S.Sos, M.Soc. SC	**Rusyda Fauzana M.Si**
NIP.19761212 200312 1 004	**NIP.19840504 201903 2 015**

UIN SUSKA RIAU
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	: Nurul Vionika
NIM	: 11740324455
Tempat/ Tgl. Lahir	: Rengat, 05 November 1998
Fakultas/Pascasarjana	: Dakwah dan Komunikasi
Prodi	: Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 Januari 2022
Yang membuat pernyataan

NURUL VIONIKA
NIM. 11740324455

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

UIN SUSKA RIAU

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

im Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 03 Januari 2022

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.
Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Nurul Vionika
NIM : 11740324455
Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.
Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui :
Pembimbing,

Rafdeadi, S.Sos.I., MA
NIP. 198212252011011011

UIN SUSKA RIAU
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
im Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
UIN SUSKA RIAU

ABSTRAK

Nama : **Nurul Vionika**

Jurusan : **Ilmu Komunikasi**

Judul : **Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)**

Seiring perkembangan *Information, communication and technology* di bidang pemerintahan banyak aplikasi yang bermunculan guna untuk mewujudkan good governance diantaranya nya adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. Riset ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dala Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Riset ini menggunakan desain metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Riset ini menggunakan teori perencanaan komunikasi oleh Cultip dan Center. Temuan dalam riset ini menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dimulai deengan tahap: *Pertama*, Penemuan Fakta (*fact finding*). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu mendapatkan fakta-fakta terkait adanya pengaduan dari masyarakat yang tidak terkoordinir dengan baik. *Kedua*, Perencanaan (*planning*). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu menentukan untuk membuat keputusan mengenai komunikator, rancangan pesan dan target sasaran. *Ketiga*, Komunikasi (*communication*) yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dan tidak langsung. *Keempat*, Evaluasi (*evaluation*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu yaitu melaksanakan rapat mengenai hasil program yang dilaksanakan. Hasil evaluasi yang didapatkan akan menjadi tolak ukur untuk melaksanakan program selanjutnya.

Kata Kunci: Perencanaan Komunikasi, Aplikasi LAPOR!, Pengaduan

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Nama **:** ***Nurul Vionika***

Jurusan **:** ***Communication Studies***

Judul **:** ***Communication Planning of the Department of Communication and Information of Indragiri Hulu Regency in Disseminating the Application of People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR!)***

Along with the development of Information, communication, and technology in the field of government, many applications have emerged to realize good governance, including the People's Aspiration and Online Complaints Service (LAPOR!) which is managed by the Department of Communication and Information of Indragiri Hulu Regency. This research aims to find out how the communication planning of the Department of Communication and Information of Indragiri Hulu Regency in Disseminating the Application of People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR!). This research uses a qualitative research method design with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. This research uses the communication planning theory by Cutlip and Center. The findings in this research indicate that the communication planning of the Communication and Information Office of Indragiri Hulu Regency in disseminating the application of the People's Online Aspiration and Complaints Service (LAPOR!) begins with the following stages: First, fact-finding. The Department of Communication and Information of Indragiri Hulu Regency received facts related to complaints from the public that were not well coordinated. Second, planning (planning). The Department of Communication and Information of Indragiri Hulu Regency decides to make decisions regarding communicators, message designs, and targets. Third, communication (communication) is done using direct and indirect communication. Fourth, the evaluation was carried out by the Department of Communication and Information of Indragiri Hulu Regency, namely holding a meeting regarding the results of the program implemented. The evaluation results obtained will be a benchmark for implementing the next program.

Keywords: ***Communication Planning, REPORT! Application, Complaint***

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, tiada kata yang paling indah yang patut diucapkan selain syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis berupa kesehatan, kesempurnaan jiwa dan raga sehingga penulis memiliki kemampuan dan kekuatan untuk dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini berjudul **"Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)"**, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

"*Educating the mind without educating the heart is no education at all*". Memahami adagium tersebut penulis menyadari dalam proses pengerjaan Skripsi ini terdapat berbagai pihak yang ikut serta membantu, membimbing dan mensupport penulis dalam pengerjaannya, maka atas semua yang telah penulis raih hingga detik ini semua melibatkan orang-orang yang mencintai saya.

Dengan hormat dan rasa cinta yang begitu tulus, penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada kedua orang tua **AYAHANDA AWALUDDIN** dan **IBUNDA SUAPRIANINGSIH (Almh)** yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis agar menjadi anak yang berguna bagi sesama dan menjadi kebanggaan keluarga. Hanya ungkapan terimakasih yang sangat tulus yang bisa ananda ucapkan, karena apapun yang ada didunia ini tidak akan mampu untuk membalasnya. Ayah Ibu, semua ini ananda persembahkan untuk Ayah dan Ibu yang sudah ada di surga Allah. Semoga Allah senantiasa melindungi dan menjaga malaikatku. Aamiin ya rabbal alamin. Selanjutnya penulis mengucapkan

terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini yaiitu:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M. Ag, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., PH.D selaku Wakil Rektor I, II, III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau..
2. Bapak Imron Rosidi, S.Pd, MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Masduki, M.Ag. Dr. Toni Hartono, M.Si dan Dr. H. Arwan, M.Ag selaku wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP. M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Mardhiah Rubani, S.Ag., M.Si selaku Penasihat Akademik yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis
6. Bapak Rafdeadi, S.Sos.I.,MA selaku Pembimbing skripsi yang selalu memberikan dukungan serta memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Redaksi Mustafa, M.I.Kom selaku Dosen yang membuat saya kagum terhadap ekotisme Ilmu Komunikasi melalui mata kuliah Pengantar Jurnalistik yang membuat saya merasa kaya terhadap pemahaman Jurnalistik.
8. Seluruh Dosen di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajar dan mendidik penulis.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

9. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang membantu menyelesaikan administrasi dan surat menyurat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu telah memberikan izin, kesempatan, bimbingan dan bantuan dalam penelitian skripsi ini.
11. Bapak Drs. Mahmudi, M.M selaku Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Bapak Raja Hasnan, SE selaku Kasi Pengelolaan Komunikasi Publik, Bapak Isnaini, SE selaku Sub Bagian Umum, Ilham Akbar, S.IP selaku Staff Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai secara langsung terkait penelitian ini.
12. Terimakasih kepada Arrafi Khairussidqi Ghazi Amri Muzaffar yang telah menjadi 911 saya selama beberapa bulan belakangan ini, yang selalu ada membantu saya disaat susah maupun senang dan selalu mengingatkan dan menyemangati saya agar terus kejar target ditengah-tengah kesibukan saya.
13. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan di BATALION KEDA Andini Chrisye Febriyan, Muchtar Luthfi, Irfan Kinoy, Firwan, Kardani Rahmat Rahmmadhan, Piki Wahyudi, Najri Islami, Sherena Alya, Ahmad Ismun Barokah, Yuyun Fransiska dan Zelki Fahrun yang tidak pernah bosan mengajak saya nongkrong dan *healing*, bercanda dan tertawa bersama untuk kembali merajut semangat dalam pengerjaan Skripsi ini.
14. Terimakasih kepada sahabat-sahabatku tersayang SISTHREEHOT Indica Septriyanti dan Windy Destry Wulandary yang selalu menjadi tempat berbagi penulis.
15. Terimakasih kepada Anggi Pratama Putri yang selalu mengajak saya nongkrong mencari tempat-tempat yang sedang hits di Pekanbaru ditengah-tengah waktu penatnya mengerjakan Skripsi.
16. Terimakasih kepada Himpunan Mahasiswa Komunikasi (HIMAKOM), Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

FDK), Himpunan Mahasiswa Pasir Penyu (HIMAPP) yang sudah menjadi tempat penulis berproses selama berada dibangku perkuliahan.

17. Terimakasih kepada rekan-rekan magang di PT. Sarana Pangan Madani Agres Wahyudi, Ade Yulioresta dan Yuzi Saputra motivasi dan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
18. Teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2017 yang telah memberi warna di hari-hari penulis.
19. Public Relations D 2018 yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta menjadi rekan seperjuangan dalam menggapai cita-cita.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang terlibat selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk erbaikan dimasa mendatang. Semoga melalui penulisan ini dapat berdampak baik bagi semua kalangan terkhusus bagi diri penulis sendiri.

Pekanbaru, 05 November 2021
Penulis

NURUL VIONIKA
NIM: 11740324455

UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
@Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Penegasan Istilah 4
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
1.5 Sistematika Penulisan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Kajian Terdahulu 9
2.2 Landasan Teori 13
2.3 Konsep Operasional 23
2.4 Kerangka Pemikiran 27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 28
3.3 Sumber Data 28
3.4 Informan Penelitian 29
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.6 Validitas Data 31
3.7 Teknik Analisis Data 31
BAB IV GAMBARAN UMUM
4.1 Sejarah DISSKOMINFO INHU 33
4.2 Visi dan Misi DISKOMINFO INHU 34

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi DISKOMINFO INHU 34
4.4 Struktur Organisasi..... 35
4.5 Program Aplikasi LAPOR! 37

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Hasil Penelitian 39
5.2 Pembahasan..... 55

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan 66
6.2 Saran..... 68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DOKUMENTASI

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu 12
Tabel 3.1 Informan Penelitian 30
Tabel 5.1 Informan Penelitian 40

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo LAPOR!	23
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1	Logo Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu	33
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	36
Gambar 4.3	Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	38
Gambar 5.1	Proses Penyampaian Pesan pada saat Sosialisasi	49
Gambar 5.2	Website Resmi DISKOMINFO INHU	49
Gambar 5.3	Spanduk Sosialisasi LAPOR!	50
Gambar 5.4	Brosur Sosialisasi Aplikasi LAPOR!	50
Gambar 5.5	Pamflet Sosialisasi Aplikasi LAPOR!	50
Gambar 5.6	Sosialisasi aplikasi LAPOR! melalui Radio SWAI	51
Gambar 5.7	Media Sosial Instagram aplikasi LAPOR!	52
Gambar 5.8	Media Sosial Twitter DISKOMINFO INHU	52
Gambar 5.9	Media Sosial Facebook DISKOMINFO INHU	53
Gambar 5.10	Rapat Evaluasi Sosialisasi Aplikasi LAPOR!	55
Gambar 5.11	Dokumentasi setelah melaksanakan sosialisasi LAPOR!..	61

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi, Wawancara Dan Observasi
Lampiran 2. Surat Riset Fakulatas
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Dari Pemerintah Provinsi Riau
Lampiran 4. Surat Telah Melaksanakan Penelitian Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini, masyarakat Indonesia diharuskan untuk dapat menggunakan dan menguasai sebuah teknologi informasi agar dapat bersaing dengan negara lain. Negara yang terlambat dalam menggunakan teknologi informasi akan menjadi negara yang tertinggal dengan negara yang menguasai teknologi informasi terbaru[1].

Teknologi informasi akan terus mengalami perkembangan secara pesat agar dapat mempermudah pekerjaan manusia. Adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan manusia untuk belajar dan memperoleh informasi yang kita butuhkan kapan saja, dari mana saja, dan dari siapa saja. Perkembangan teknologi berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Maka dari itu kemajuan teknologi menjadi sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini.

Negara Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet terbanyak di dunia. Semakin berkembangnya teknologi internet telah menjadi kebutuhan pokok di Indonesia. Penggunaan internet sebagai sarana komunikasi semakin berkembang setelah internet mulai dapat digunakan melalui telepon seluler bahkan muncul istilah *smartphone* (telepon cerdas). Teknologi membuat jarak tidak lagi menjadi hambatan untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya. Internet lah yang menjadi salah satu medianya[2].

Saat ini peran internet semakin penting dalam kehidupan sosial, ekonomi dan politik di dunia global. Setiap tahun internet semakin besar memengaruhi kehidupan manusia. Tak dapat dihindari teknologi telah merubah dunia dengan cepat. Kecenderungan internet telah bergerak menjadi

[1] Wahyudiyono, "*Pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Nusa Tenggara Barat*", Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, Vol. 5, No. 1 (April 2016):29
[2] https://kominfo.go.id/

kebutuhan pokok bagi semua orang. Hampir semua kebutuhan seseorang dapat dipenuhi hanya dengan menggunakan internet[3].

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat memungkinkan dilaksanakannya cara-cara yang lebih efektif dan efisien untuk memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata pemerintahan baik yang disebut dengan *good governance*[4].

Untuk mencapai visi yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Namun untuk mencapai visi dalam tahapan ini tidak terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi yang baik adalah alat yang dipakai manusia yang untuk berinteraksi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok yang dapat dipahami oleh komunikan[5].

Sebuah proses komunikasi tidak luput dari banyak hambatan, karena itu perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi semua hambatan-hambatan yang ada agar mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan fungsi dan kegunaan komunikasi dalam perencanaan komunikasi adalah untuk menerapkan program-program yang ingin dicapai[6].

Perencanaan komunikasi yaitu usaha membuat sebuah rancangan pelaksanaan sebuah bentuk kegiatan komunikasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan di lapangan hingga monitoring dan evaluasi (*monev*) kegiatan komunikasi tersebut. Perencanaan program komunikasi adalah upaya membuat rancangan pelaksanaan sebuah program komunikasi untuk menyosialisasikan, mengkampanyekan suatu "produk" (program,

---

[3] www.apjii.or.id (diakses 06 Juli 2021)

[4] Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani, Sarwono, "*Upaya Pengembangan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*", Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol, 3, No. 1, Hal. 80-88

[5] Joseph A. Devito, "*Komunikasi Antar Manusia*", Edisi Kelima (Jakarta : Profesional, 2007), 1.

[6] Hafied Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) 43

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

barang, jasa atau lembaga) kepada khalayak agar tercapainya tujuan perencanaan program kerja yang telah ditetapkan. Agar sesuatu itu berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan, maka harus menyusun perencanaan komunikasinya, seperti apa produknya, siapa khalayak sasarannya, apa tujuannya, apa strateginya, apa pesannya, apa salurannya, dan siapa komunikatornya, serta bagaimana memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan program komunikasi tersebut[7].

Salah satu cara pemerintah Republik Indonesia untuk mencapai *good governance* yaitu dengan membuat sebuah aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Lembaga yang mengelola LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Kementrian (PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai pengawas Pelayanan Publik.[8].

Adanya SP4N-LAPOR ini bermula karena pengelolaan pengaduan pelayanan public di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia yang belum terkelola secara efektif. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis pengaduan apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan public yang berwenang menanganinya sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan ataupun kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan ataupun masukan. Oleh karena itu, perlu adanya sistem pengelolaan pengaduan

---

[7] Ibnu Hamad, "*Pengertian Perencanaan Program Komunikasi (PPK)*", Modul Ilmiah, 2014, hlm 1-2.

[8] Nikita Yolanda, "*Evektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok*" Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, 2021

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pelayanan public dalam satu pintu dengan maksud masyarakat mempunyai satu tempat pengaduan secara Nasional[9].

LAPOR! Telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N Bertujuan untuk:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik[10].

Berdasarkan pemaparan diatas, mengenai aplikasi LAPOR! yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan di dengan mudah, terpadu dan tuntas di Kabupaten Indragiri Hulu, maka dipandang perlu untuk dilakukan penelitian. Maka berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **"Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)".**

1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan judul maka perlu adanya penegasan istilah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian. Adapun penegasan sebagai berikut :

1. Perencanaan Komunikasi

Perencanaan komunkasi adalah sebuah dokumen tertulis yang menggambarkan tentang apa yang harus dilakukan yang berkaitan dengan dengana komunikasi dalam pencapaan tujuan dengan cara apa yang dapat dilakukan sehingga tujuan tersebut dapat dicapai, dan kepada siapa

[9] https://www.lapor.go.id/
[10] https://peraturan.bpk.go.id/

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

program komunikasi itu ditujukan, dengan peralatan dan dalam jangka waktu berapa lama hal itu bisa dicapai, dan bagaimana cara mengukur (evaluasi) hasil-hasil yang diperoleh dari program tersebut[11].

2. Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu di bidang Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. Serta mempunyai tugas yaitu sebagai perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang komunikasi dan informatika, pelaksanaan administrasi serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas pokok dan fungsinya[12].

3. Sosialisasi

Sosialisasi adalah suatu proses bagaimana kita memperkenalkan sebuah sistem kepada orang lain dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Sosialisasi ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan dimana individu berada, selain itu juga ditentukan oleh interaksi pengalaman-pengalaman serta kepribadiannya. Sedangkan sosialisasi menurut Charles R Wright yang dikutip oleh Sutaryo bahwa sosialisasi adalah proses ketika individu mendaptkan kebudayaan kelompoknya dan menginternalisasikan sampai ketingkat tertentu norma-norma sosialnya, sehingga dapat membimbing orang tersebut untuk memperhitungkan harapan-harapan orang lain[13].

4. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah suatu saluran yang berbasis internet yang berguna untuk mengelola semua penyampaian aspirasi dan pelayanan pengaduan dari masyarakat sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah

---

[11] Hafied Cangara, "*Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*" (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 44

[12] https://kominfo.inhukab.go.id/

[13] Sutaryo, "*Dasar-Dasar Sosialisasi*", (Jakarta: Rajawali Press, 2004), hlm 230

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

secara tepat, cepat dan tuntas. Aplikasi ini dibuat untuk merealisasikan kebijakan "*No wrong door policy*" dan menjamin hak masyarakat agar pengaduan dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya yang dapat memperkuat fungsi dalam pelayanan publik[14].

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana perencanaan komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan sumbangan pemikiran terkait teori yang di gunakan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat wawasan kepada penulis berkaitan dengan perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam

[14] https://www.lapor.go.id/

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mensosialisasikan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan pemikiran pada jurusan Ilmu Komunikasi terutama konsentrasi Public Relations.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi praktisi Public Relations / Humas dalam mengelola informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan komunikasi khususnya mahasiswa untuk dijadikan rujukan atau referensi dalam penelitian yang serupa serta mengembangkan dan melakukan penelitian lanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini untuk mengetahui secarakeseluruhan terhadap penelitian ini, dapat penulis lampirkan penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang akan dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang kajian terdahulu, kajian teori dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil dan pembahasan dari penelitian

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukkan ataupun pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

2.1. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan untuk menghindari duplikasi pada desain dan temuan dalam penelitian ini maka dicantumkan beberapa penelitian terlebih dahulu. Dengan mengenal kajian terdahulu, maka akan sangat membantu peneliti dalam memilih dan mendapatkan desain penelitian yang sesuai karena peneliti memperoleh gambaran dan perbandingan dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan. Berikut beberapa penelitian yang relavan dengan penelitian penulis:

Penelitian yang dilakukan oleh Asrizal (2017) dengan judul **"Perencanaan Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Elektronik (E-PATEN) di Kabupaten Siak"**. Masalah pada penelitian ini adalah pemerintah berharap program e-PATEN ini tersosialisasikan dengan sukses guna pencapaian visi misi dari kabupaten siak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Perencanaan Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam mensosialisasikan program e-PATEN di Kabupaten Siak, Jenis penelitian ini menggunakakn tipe penelitian Deskriptif Kualitatif, dimana dalam mensosialisasikan E-PATEN Humas Pemerintah melalui berbagai proses yaitu: analisa khalayak, Penentuan tujuan, Pemilihan media, Rancangan pesan, Evaluasi Program. Yang membedakan pada penelitian ini dengan penulis adalah dari segi lokasi, waktu dan objek penelitian[15].

Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.3 No.2, 2015 oleh Sekar Komariah dengan judul **"Perencanaan Komunikasi Badan Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan".** Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas

[15] Asrizal, "*Perencanaan Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Elektronik (E-Paten) Di Kabupaten Siak*". Skripsi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau, 2017 .

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perencanaan komunikasi BPJS Kota Balikpapan dalam mensosialisasikan program JKN kepada masyarakat Kota Balikpapan agar tersebar secara menyeluruh, Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis, BPJS Kota Balikpapan kurang bersosialisasi dengan menggunkan media massa. Oleh karena itu hendaknya BPJS Kota Balikpapan dalam pemasangan Spanduk yang berkaitan mengenai Program JKN sebaiknya diperbanyak dan dipasang disetiap fasilitas kesehatan. Media promosi seperti leaflet juga perlu disebar di ruang-ruang publik. Selain itu, sebaiknya BPJS Kota Balikpapan memperbanyak membuat dan memasang baliho di ruang publik atau tempat-tempat yang mudah di dilihat oleh masyarakat Yang membedakan penelitian ini dengan penulis adalah objek dan lokasi penelitiannya[16].

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Nurkhalida dengan judul **"Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru"**. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah diawali dengan penemuan fakta melalui wawancara, perencanaan melalui segmentasi nasabah, komunikasi dilakukan secara langsung dan komunikasi tidak langsung, dan evaluasi pada setiap akhir bulan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan teori model komunikasi Cultip dan Center dan sama-sama menggunkan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah objek dan lokasi penelitiannya[17].

Jurnal Ilmu Komunikasi JOM FISIP Vol. 5: Edisi 11 Juli – Desember 2018 dengan judul **"Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan**

---

[16] Ejournal.Ilkom.Fisip-Unmul.Ac.Id. "*Perencanaan Komunikasi BadanBalikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*". Diakses Pada Tanggal 27 April 2021. Pukul 23.28

[17] Rini Nurkhalidah, "*Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru*", Skripsi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Uin Suska Riau, 2018.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)" Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelaksanaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini untuk strategi komunikator dipilih berdasarkan pengetahuan komunikator mengenai program, dapat memahami pesan, informasi dan khalayaak dengan baik, serta memiliki kredibilitas. Perbedaan dari penelitan ini yaitu dibagian teori. Penelitian ini menggunakan model SMCR[18]

Penelitian yang dilakukan oleh Irza Darini Paramitha, M. Subur Drajat, Ani Yuningsih dengan Universitas Islam Bandung tahun 2015 dengan judul **"Perencanaan Komunikasi Bank Mandiri dalam Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan"**. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini juga menggunakan model perencanaan komunikasi Cultip dan Center. Hasil penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Bank Mandiri Cabang Simpang Tiga, Tarakan. Perencanaan komunikasi yang dilakukan bertahap dari mengidentifikasi masalah, merencanakan, berkomunikasi dan melakukan evaluasi. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada perencanaan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan sedangkan penulis berfokus pada perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan sosialisasi. Kesamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan model perencanaan komunikasi Cultip dan Center[19].

---

[18] Alhikmah Munaroh, "*Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat* (LAPOR!)", Universitas Riau 2018.

[19] Irza, M. Subur, Ani Yuningsih, "*Perencanaan Komunikasi Bank Mandiri dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*", Universitas Islam Bandung, 2015.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Untuk memudahkan dalam memahami kajian terdahulu dalam penelitian ini, perhatikan

Tabel 2.1
Kajian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Asrizal	Perencanaan Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Elektronik (E-PATEN) di Kabupaten Siak	-Sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif -Sama-sama menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi	-Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu dari segi lokasi, waktu dan penelitian. -Perbedaan teori	Hasil dari penelitian ini bahwa Humas Pemerintah Daerah dalam mensosialisaasikan e-PATEN sudah melaksanakan tahap analisa khalayak, penentuan tujuan, pemilihan media, rancangan pesan dan evaluasi program.
2.	Sekar Komariah	Perencanaan Komunikasi Badan Balikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan	-Sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	-Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan kuesioner.	Hasil dari penelitian ini bahwa BPJS Kota Balikpapan dalam mensosialisasikan program JKN disajikan berupa data asli dari para informan menurut bahasa, pandangan dan ungkapan mereka.
3.	Rini Nurkhalida	Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru	-Sama-sama menggunakan teori Cutlip dan Center -Sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif	Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu dari segi lokasi, waktu dan penelitian.	Hasil dari penelitian ini bahwa PT. Pegadaian dalam mensosialisasikan Produk Syariah sudah sesuai dengan teori Cutlip dan Center.
4.	Alhikmah Munawaroh	Strategi Komunikasi	-Sama-sama menggunakan	Yang membedakan	

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	pendekatan deskriptif kualitatif -Sama pada lokasi dan objek penelitian	dari penelitian ini yaitu dari teori yang digunakan.	
5.	IrzaDarini Paramitha, dkk.	Perencanaan Komunikasi Bank Mandiri dalam Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan	-Sama-sama menggunakan teori Cutlip dan Center	Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu dari segi lokasi, waktu dan penelitian.	Hasil dari penelitian ini bahwa PT. Pegadaian dalam mensosialisasikan Produk Syariah sudah sesuai dengan teori Cutlip dan Center.

2.2 Landasan Teori

1. Perencanaan

a. Definisi Perencanaan

Perencanaan adalah suatu rangkaian persiLOASapan tindakan untuk mencapai sebuah tujuan. Perencanaan merupakan sebuah pedoman petunjuk yang harus dilaksanakan agar dapat menjadikan sebuah hasil yang baik[20].

Dalam menyusun sebuah rencana, hal pertama yang harus dilakukan adalah harus memusatkan pikiran kepada apa yang ingin dikerjakan untuk tujuan jangka pendek ataupun jangka panjang untuk organisasi serta memutuskan alat apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Harus membayangkan sejauh mana

[20] Dr. Taufiqurokhman, "*Konsep dan Kajian Perencanaan*", (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2008)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemungkinan tersebut dapat dicapai, baik dilihat dari aspek ekonomi, sosial maupun politik tempat organisasi serta dihubungkan dengan sumber-sumber yang ada untuk mewujudkan rencana tersebut.

Dalam buku Morrissan, Berger menyatakan rencana adalah representasi kognitif secara hierarkis dari urutan tindakan yang diarahkan pada tujuan. Rencana adalah gambaran mental dari sejumlah langkah yang akan ditempuh seseorang untuk mencapai suatu tujuan. Langkah-langkah yang akan dilalui itu bersifat hirarkis karena tindakan tertentu dibutuhkan lebih dahulu agar tindakan linnya dapt dilakukan. Dengan demikian ddapat ditarik sebuah kesimpupan bahwa perencanaan adalah proses memikirkan berbagai rencana tindakan[21].

Menurut Berger dalam buku Morissan adalah pencetus teori rencana sebagai salah satu teori yang cukup terkenal dalam ilmu komunikasi. Teori rencana menjelaskan proses yang dilalui seseorang dalam merencanakan perilaku komunikasi mereka. Studi mengenai rencana komunikasi sebagai salah satu bidang kognitif manusia ini mendapatkan perhatian besar dari para ahli khususnya para ahli psikologi. Para ahli sebelumnya tidak terlalu memberikan perhatian pada hubungan antara rencana kognitif manusia dengan prilakunya, dan Berger berharap dapat menjembatani kekosongan ini dengan berbagai riset dan teorinya.[22]

b. Fungsi Perencanaan

Perencanaan adalah salah satu cara yang sangat penting karena perencanaan adalah titik awal untuk bekerjanya suatu organisasi, oleh karena itu perencanaan dibuat agar dapat berfungsi untuk:[23]

---

[21] Morissan, "*Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

[22] Rosady Ruslan, "*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*" (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003) Hlm 132

[23] Vizra Dwi Yanri, "*Perencanaan Komunikasi Bawaslu Provinsi Riau Dalam Menyukseskan Pemilihan Kepala Daerah Serentak Tahun 2020*", Skripsi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau, 2020.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Mengindetifikasi dan menetapkan sebuah masalah.
2) Memberi arahan atau pedoman pada tujuan yang akan dicapai.
3) Mengurangi terjadinya pemborosan sumber daya dalam rangka mencapao tujuan secara efektif.
4) Melakukaan perkiraan terhadap kendala yang mungkin terjadi dan hasil yang akan diperoleh.
5) Melakukan pengendalian agar pelaksanaan senantiasa tetap berada dalam koridor perencanaan yang telah ditetapkan.
6) Memberi kesempatan untuk memilih alternatif terbaik guna mendapatkan hasil yang lebih baik.
7) Mengatasi hal-hal yang rumit dengan mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi.
8) Menetapkan skala prioritas tentang apa yang harus dikerjakan lebih dahulu.
9) Penetapan mekanisme pemantauan dan instrumen alat ukur untuk keperluan evaluasi.

2. Definisi Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin yaitu *communis* yang berarti sama, *communico, communcatio,* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama *communis* paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama[24].

Proses komunikasi dibuat untuk menciptakan penyampaian suatu pesan kepada orang lain melalui cara komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah bila adanya kesamaan antara kerangka berpikir yang menimbulkan kesenangan, pengaruh pada sikap dan terjadinya perubahan perilaku antara komunikator dengan komunikan.

[24] Dedy Mulyana, "*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hlm 46

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk menciptakan komunikasi yang efektif maka harus dilakukan persiapan secara matang terhadap seluruh komponen komunikasi seperti komunikator, pesan, saluran komunikasi, komunikan, efek dan umpan balik[25].

Ada tiga pemahaman komunikasi yang dikemukakan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmog juga Kanneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, yaitu komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi. Komunikasi juga merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan[26].

3. Perencanaan Komunikasi

a. Definisi Perencanaan Komunikasi

Terdapat dua konsep dasar dalam pengertian perencanaan komunikasi, yaitu "Perencanaan dan Komunikasi". Menurut Waterson mendefinisikan perencanaan merupakan usaha yang sadar, terorganisasi, dan terus-menerus guna memilih alternatif yang terbaik untuk mencapai tujuan tertentu[27]. Sedangkan komunikasi menurut CarI I. HovIand yaitu sebuah proses mengubah prilaku orang lain. Sedangkan Ilmu Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap[28].

Perencanaan komunikasi adalah seni dan ilmu pengetahuan dalam mencapai target khalayak dengan menggunakan saluran-saluran komunikasi pemasaran, misalnya kehumasan, periklanan dan lain-lain[29].

---

[25] Ponco Dewi Karyaningsih, "*Ilmu Komunikasi*", (Yogyakarta: Samudra Biru, 2018).

[26] Ardylas Y. Putra, "*Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba*", (Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 2 Nomor 2, 2014), 78-88

[27] Hafid Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm 22

[28] Onong Uchana Efendy, "*Ilmu Komunikasi dan Praktek*", (Bandung: PT Remaja Rosdakrya, 2002, hlm 10

[29] Ida Suryani Wijaya, "*Perencanaan dan Strategi Komunikasi*", (Jurnal Lentera, Volume XVII No 2, 2015)

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Berikut pengertian perencanaan komunikasi menurut para ahli diantaranya sebagai berikut :

Perencanaan komunikasi menurut Robin Mehall adalah sebuah dokumen tertulis yang menggambarkan dalam pencapaian tujuan, dengan cara apa yang dilakukan sehingga tujuan tesebut dapat dicapai, dan kepada siapa program komunikasi itu ditujukan, dengan peralatan dan dalam jangka waktu berapa lama hal itu bisa dicapai, dan bagaimana cara mengukur (evaluasi) hasil-hasil hang diperoleh dari program tersebut[30].

Perencanaan komunikasi menurut John Middleton merupakan proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak hanya mencakup media massa dan komunikasi antarpribadi, tapi juga setiap aktivitas yang dirancang untuk mengubah prilaku dan menciptakan keterampilan-keterampilan tertentu diantara individu ataupun kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi[31].

Perencanaan komunikasi merupakan hal mendasar yang perlu diperlukan dalam suatu kegiatan apapun, dan yang paling utama adalah memasarkan produk, ide, dan gagasan. Setelah memahami proses perencanaan dan elemen-elemen komunikasi dalam suatu organisasi dapat ditemukan beberapa hal yang merupakan masalah dalam perencanaan komunikasi[32].

Dari penjelasan perencanaan komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan komunikasi sangat penting untuk dilakukan untuk melakukan suatu kegiatan apapun untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

---

[30] Hafid Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 45.

[31] *Ibid, hlm 48*

[32] Amir Syarif Hidayat, "*Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasinya*", (Solo: Pustaka Iltizam, 2015), hlm 76

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

b. Pendekatan dalam Perencanaan Komunikasi

Banfield dan Meyerson dalam Sholihin menyatakan bahwa pendekatan dalam perencanaan komunikasi dapat dilaksanakan dalam dua cara : [33]

1. Pendekatan Perencanaan Rasional Menyeluruh
   a. Perencanaan Rasional Menyeluruh merupakan penedekatan perencanaan yang merumuskan tujuan yang ingin dicapai sebagai suatu kesatuan.
   b. Didasari oleh seperangkat spesifikasi tujuan yang lengkap dan menyeluruh dan terpadu.
   c. Peramalan yang tepat serta ditunjang opeh sistem informasi.
2. Pendekatan Perencanaan Terpilah
   a. Perencanaan Terpilah merupakan pendekatan yang mempertimbangkan bagian-bagian kebijaksanaan umum yang berkaitan langsung dengan unsur atau subsistem yang diprioritaskan.
   b. Pendekatan Perencanaan Terpilah dalam pelaksanaannya lebih mudah dan realistis.

c. Area Perencanaan Komunikasi

Wilayah kerja perencanaan komunikasi dapat disebutkan antara lain :[34]

1. Pencitraan diri, perusahaan, lembaga dan organisasi melalui unit-unit kehumasan dan public relation marketing.
2. Pemasaran komersil, jasa dan politik melalui program periklanan promosi.
3. Kerja sama antar lembaga dan negara melalui komunikasi internasional .
4. Pengembangan industri percetakan dan penerbitan surat kabar, majalah dan perbukuan.

---

[33] Hafied Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 52

[34] *Ibid*, hlm 63-64

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Penyebarluasan gagasan pembangunan untuk sektor kesehatan, pendidikan, pertanian, perindustrian, koperasi dan perbankan, perpajakan, kependudukan, hidup, peningkatan peranan wanita, pembangunan perdesaan lingkunhan melalui program komunikasi untuk mendukung pembangunan dan penyadaran masyarakat.

d. Model Perencanaan Komunikasi

Model perencanaan komunikasi secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua macam diantaranya : [35]

1. Model Fungsional

Model fungsional, berusaha mengkhususkan hubungan-hubungan tertentu diantara banyak unsur dari suatu proses serta menggeneralisasikan menjadi hubngan baru. Model fungsional banyak digunakan dalam pengkajian ilmu pengetahuan, utama ilmu pengetahuan yang menyangkut tingkah laku manusia (*behavioral science*).

2. Model Operasional

Model operasional, menggambarkan proses dengan cara melakukan langkah-langkah pelaksanaan sebuah program dengan berusaha mengkhususkan tugas dan hubungan antara komponen pendukunh, serta membuat proyeksi terbadap kemungkinan yang bisa mempengaruhi proses pelaksanaan.

Beberapa model perencanaan komunikasi menurut Hafied Cangara yang dikutip dari buku cultip dan center, yaitu :

1) Model perencanaan komunikasi Cutlip dan Center
2) Model perencanaan komunikasi AIDDA
3) Model perencanaan komunikasi Philip Lesley
4) Model perencanaan komunikasi Komunikasi Lima Langkah
5) Model perencanaan komunikasi John Middleton
6) Model perencanaan komunikasi "P" Proses

[35] Hafied Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 66

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Model perencanaan komunikasi ACADA
8) Model perencanaan komunikasi Hierarchy Effect
9) Model perencanaan komunikasi Alur Tanda "?"

Dari beberapa model perencanaan model perencanaan komunikasi diatas pada penelitian ini menggunakan model perencanaan komunikasi Cultip dan Center sebagai berikut :

1. Model perencanaan komunikasi Cultip dan Center

Ada empat proses pokok perencanaan komunikasi yang menjadi acuan untuk melakukan kajian dalam penelitian ini, yaitu : [36]

a. Penemuan fakta (*fact finding*)

Langkah pertama ini melibatkan pengkajian dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan suatu organsisi. Pada gahap ini ditetapkan suat fakta dan informasi yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi. Langkah yang menentukan "Apa yang sedang terjadi sekarang?"

b. Perencanaan (*planning*)

Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai publik, sasaran, tindakan, dan strategi komunikasi, taktik dan tujuan program. Langkah kedua ini menjawab berdasarkan "Kita telah mempelajari situasi ini berdasarkan apa-apa yang harus diubah, dilakukan atau dikatakan."

c. Komunikasi (*communication*)

Langkah ketiga ini melibatkan implementasi program dari tindakan dan komunikasi yang telah di buat untuk memcapi tujuan khusus bagi setiap publok untuk mencapi sasaran program. Tahapan ini informasi yang berkenaan dengan langkah-langkah yang akan dijelaskan sehingga mampu menimbulkan kesan-kesan, yang secara efektif dapat mempengaruhi. Pertanyaan pada langkah

[36] Hafied Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 72-73

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ini "Siapa yang akan melakukan dan memberitahukan program ini, serta kapan, dimana dan bagaimana?"

d. Evaluasi (*evaluation*)

Langkah terakhir pada proses ini melibatkan kesiapan penilaian, impelemtasi, dan hasil dari program tersebut. Penyesuaian telah dibuat sejak program terimplementasi, berdasarkan umpan balik evaluasi mengenai bagaimana program tersebut berhasi atau tidak. Program dapat dilanjutkan atau dihentikan berdasarkan pertanyaan "Bagaimana yang sedang kita kerjakan atau bagaimana yang telah kita kerjakan?"

e. Elemen-elemen dalam Perencanaan Komunikasi

Terdapat empat elemen penting dalam perencanaan komunikasi, yaitu[37]:

1. Tujuan (*objective*)

   Yaitu kondisini masa depan yang ingin dicapai.

2. Aksi (*action*)

   Yaitu serangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan.

3. Sumber daya (*resouces*)

   Yaitu hal-hal yang dibutuhkan dalam melaksanakan aksi.

4. Pelaksanaan (*implementation*)

   Yaitu tata cara dan arah pelaksanaan kegiatan.

Untuk menunjang keberhasilan perencanaan komunikasi, maka perlu dipahami elemen-elemen yang terdapat dalam komunikasi anatara lain:

1. Komunikator

   Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan.

2. Pesan

   Pesan adalah ide atau informasi yang disampaikan.

[37] Amri Syarif Hidayat, "*Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasinya*", (Solo: Pustaka Iltizam, 2015) hlm 7

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Media

Media adalah sarana komunikasi.

4. Komunikan

Komunikan adalah sasan atau orang yang menerima pesan.

5. Umpan balik

Umpan balik adalah respom dari komunikan terhadap pesan yang diterimanya[38].

f. Pentingnya Perencanaan Komunikasi

Proses menentukan tujuan dan sasaran public relation dalam bentuk yang terukur memiliki dua fungsi. Pertama pemilihan tujuan sweta serta sasaran public relations yang strategis dan dilakukan dengan hati-hati terkait dengan pertumbuhan dan keberlangsunhan hidup organisasi yang berfungsi untuk menjustifikasi program public relations sebagai aktivitas manajemen yang dapat terus berjalan. Kedua spesifikasi tujuan dan sasaran public relations dapat dipertanggung jawabkan serta dapat menentukan berhasil atau gagalnua progr menjadi objektif dan konkret[39].

g. Sosialisasi Aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)

a. Definisi LAPOR!

LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP) melalui beberapa saluran pengaduan yaitu, website www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi Android dan Aplikasi iOS[40].

---

[38] *Ibid.*, hlm 80

[39] Dan lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L. Toth, "*Public Relations Profesi dan Praktik*", (Jakarta: Salemba Humanika, 2010) hlm 130

[40] https://www.lapor.go.id/

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1
Logo Lapor

LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

b. Tujuan Sosialisasi Aplikasi LAPOR!

1. Agar masyarakat lebih mengerti adanya satu saluran penyampaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik untuk menjamin hak pengaduan masyarakat agar tidak terjadinya istilah salah lapor atau salah pintu saat masyarakat mengajukan pengaduan.
2. Agar masyarakat dapat dengan mudah berinteraksi dengan pemerintah secara cepat, tepat dan efisien.
3. Membangun citra positif Pemerintah Kabupaten.[41]

c. Sasaran Sosialisasi LAPOR!

Sasaran sosialisasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ini yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Organisasi Masyarakat (Karang Taruna, Mahasiswa) Kabupaten Indragiri Hulu yang kemudian akan diteruskan kepada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi LAPOR!.

2.3 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah suatu konsep yang akan memberikan penjelasan terhadap perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!):

[41] https://empatlawangkab.go.id/

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perencanaan komunikasi menjadi sebuah solusi dalam sebuah organisasi. Karena sebuah proses pelaksanan yang dilaksanakan tidak luput dari berbagai hambatan. Oleh karena itu, perencanaan komunikasi ditujukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada guna mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan sisi fungsi dan kegunaan komunikasi dalam sebuah perencanaan diperlukan untuk menerapkan program-program yang ingin dicapai, apakah itu sebagai pencitraan, pemasaran, penyebarluasan gagasan, kerja sama, ataupun pembangangunan infrastruktur komunikasi[42].

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu pemerintah daeran yang memiliki kemitraan dengan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan komunikasi seperti apa yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Terdapat empat indikator pada model perencanaan komunikasi Cultip dan Center dikemukakan yaitu[43]:

1. Penemuan fakta (*fact finding*)

   Langkah pertama ini melibatkan pengkajian dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi ataupun perusahaan. Setelah itu baru dilaksanakan pengevaluasian fakta-fakta dan informasi yang masuk untuk menentukan keputusan berikutnya. Pada tahap ini akan ditetapkan suatu fakta dan informasi yang berkaitan langsung dengan kepentingan dari organisas. Langkah ini menentukan "Apa yang sedang terjadi sekarang?"

2. Pelaksanaan (*planning*)

   Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai publik, sasaran, tindakan, dan strategi

[42] Hafied Cangara, "*Perencanaan dan Strategi Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 41

[43] Ruslan Rusady, "*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) hlm 148-149

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

komunikasi, taktik dan tujuan program. Langkah ini menjawab “Kita telah mempelajari situasi ini berdasarkan apa, apa yang harus diubah, dilakukan, atau dikatakan”.

3. Komunikasi (*communication*)

Langkah ketiga ini melibatkan implementasi program dari tindakan dan komunikasi yang telah didesain untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap punlik untuk mencapai sasaran program. Tahap ini informasi yang berkenaan dengan langkah-langkah yang akan dijelaskan sehingga mampu menimbulkan kesan-kesan yang secara efektif dapat mempersuasi. Pertanyaan pada langkah ini, “Siapa yang akan melakukan dan memberitahukan program ini, serta kapan, dimana, dan bagaimana.”

4. Evaluasi (*evaluation*)

Tahap terakhir pada proses ini kerangka Penyesuaian telah dibuat sejak program terimplementasi, berdasarkan umpan balok evaluasi mengenai bagaimana prograk tersebut berhasil atau tidak. Program dapat dilanjutkan atau dihentikan berdasarkan pertanyaan “Bagaimana yang sedang kita kerjakan atau bagaimana yang telah kita kerjakan”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan dengan menggunakan teori perencanaan komunikasi model Cutlip dan Center. Model perencanaan komunikasi memiliki empat indikator, yaitu :

1. Penemuan fakta (*fact finding*)

Penemuan fakta dalam penelitian ini adalah adanya identifikasi masalah bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan yang tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu tindakan yang dilakukan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) dan Dinas Komunikasi dan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Informatika Kabupaten Indragiri Hulu sebagai salah satu mitra dalam program ini yaitu mensosialisasikan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) untuk mengelola pengaduan dari masyarakat secara cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik, melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaran pembangunan dan pelayanan publik.

2. Perencanaan (*planning*)

Setelah melakukan identifikasi masalah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu menyiapkan perencanaan dalam menentukan komunikator, rancangan pesan, media yang digunakan target sasaran, dan waktu dan metode program yang mempunyai tujuan untuk mensosialisasikan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

3. Komunikasi (*communication*)

Aksi komunikasi yaitu perencanaan yang telah dirancang dikomunikasikan kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu baik secara langsung ataupun menggunakan media.

4. Evaluasi (*evaluation*)

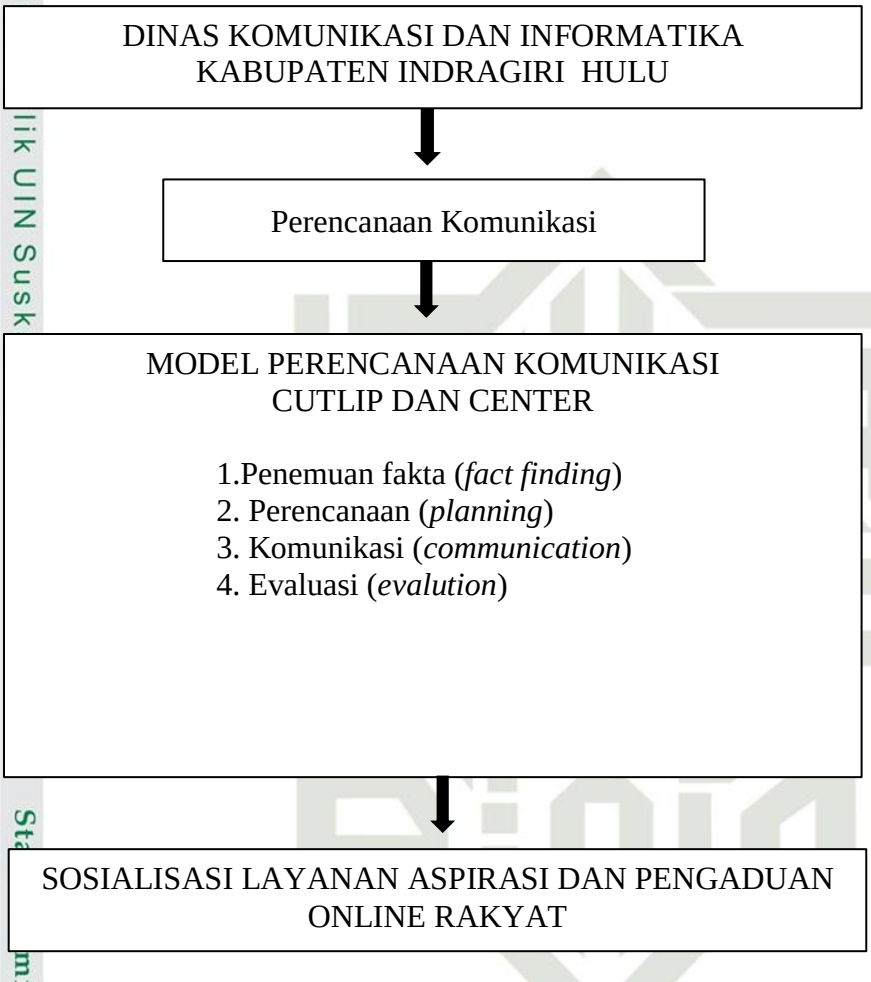
Evaluasi yang dilakukan yaitu untuk melihat tingkat keberhasilan, kelebihan ataupun kekurangan, feedback, kritik dan saran pada setiap aksi komunikasi yang bertujuan agar hambatan yang terjadi dapat diminimalisirkan.

Untuk memudahkan dalam memahami kerangka pikir dalam penelitian ini, perhatikan gambar 2.2

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2.4 Kerangka Berpikir

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir



© Hak cipta milik UIN Suska State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu. Penelitian kualitatif bertujuan untuk medapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan kenyataan tersebut[44].

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. Alamat Kantor: Komplek Kantor Bupati, Jalan Indragiri, Pematang Reba, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau (293516). Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari pengajuan judul sampai pengumpulan data dari April – November 2021.

3.3 Sumber Data

1. Sumber Data Primer (*primary data*)

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dan

[44] Rosady Ruslan, "*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 29

observasi. Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi[45]. Objek penelitian ini berhubungan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

2. Sumber data Sekunder (*secondary data*)

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, arsip dan lainnya sebagai bahan pelengkap penelitian. Memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan[46]. Data sekunder ini diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, internet serta buku yang berhubungan dengan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan. Informan merupakan orang yang dapat memberikan keterangan dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian[47].

Dalam penelitian ini yang menjadi informan sebanyak 3 orang yaitu: Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik, Staf Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.

---

[45] Rosady Ruslan, "*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 29-30.
[46] Rachmat Kriyanto, "*Riset Komunikasi*", (Jakarta: Kencana, 2008) hlm, 42
[47] *Ibid.*, hlm 42

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Drs. Mahmudi, M.M	Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
2.	Raja Hasnan, SE	Kasi Pengelolaan Komunikasi Publik
3.	Ilham Akbar, S.IP	Staf Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
4	Raimah Yunita	Masyarakat Indragiri Hulu

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan teknik pengolahan triangulasi data, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan panca indra peneliti[48]. Yaitu mengadakan pengamatan langsung segala aktivitas yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam mensosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR!.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh data dengan tanya jawab langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan data sesuai dengan penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu teknik mengumpulkan data atau mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relative tidak mempunyai kontrol atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan[49].

[48] Elvinaro Ardianto, "*Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*", (Bandung : Rosdakarya, 2011) hlm.165
[49] Ruslan Rosady, "*Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*", 23.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat.[50]

3.6 Validitas Data

Validitas data membuktikan apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata (pernyataan) seseorang[51]. Data yang dikumpulkan berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen rsmi lainnya.

Sehiinngga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah diharapkan penelitian ini menggambarkan realita empiris dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas yang terjadi pada Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksankan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moelang berikut:[52]

1. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.

---

[50] Rakhmat Kriyantono, "*Teknik Praktis Riset komunikasi*", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009) Hlm. 120
[51] Ruslan Rosady, *MAetode Penelitian : PR dan Komunikasi*, 71.
[52] Lexy, J. Moelong, "*Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.

2. Penyajian data, yatu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan terkait Perencanaan Komunkasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Mensosialiisasikan Aplikasi SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).
3. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat berdasarkan hasil penelitian.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknnanya. Dalam tahap ini perlu juga kesadaran dari individu untuk mencari atau membentuk sikap akan inovasi dan tentang bagaimana relevansinya program dengan masalah yang dihadapi sehingga dapat mempengaruhi sikap.

UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV
GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu merupakan bagian organisasi perangkat daerah Indragiri Hulu yang berada dibawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hulu tepatnya dibidang Komunikasi dan Informatika. Lepasnya bidang Komunikasi dan Informatika ini dari Dinas Perhubungan dan membentuk Dinas baru yaitu pada tanggal 22 November 2016.

Setelah lepasnya Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Dinas Perhubungan ini diharapkan masing-masing dari Dinas dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi ddan akuntabilitas sehingga terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Saat ini letak Dinas Komunikasi dan Informatika beralamat di Jalan Indragiri Lintas Timur, Pematang Reba, Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau 29351.

Gambar 4.1
Logo Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Indragiri Hulu

UIN SUSKA RIAU

4.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

1. **Visi**

"Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi demi menuju Indragiri Hulu sejahtera"

2. **Misi**

a. Meningkatkan pelayanan informasi komunikasi dan data elektronik yang cepat, akurat dan aktual.
b. Mengembangkan infrastruktur informasi komunikasi dan data elektronik berbasis teknologi.
c. Meningkatkan transparasi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Open Government.*
d. Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas aparatur dalam penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
e. Mendorong partisipasi masyarakat melalui sarana komunikasi sosial, media informasi komunikasi dan media massa.

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

Kedudukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu disusun berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu di bidang Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu mempunyai tugas pokok dan tata kerja di bidang Komunikasi dan Informatika Kabupaten sesuai dengan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu mempunyai fungsi sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

a) Penyusunan rencana program dan anggaran di Dinas Komunikasi dan Informatika
b) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas di Dinas Komunikasi dan Informatika
c) Pemberian kajian teknis perizinan dan/atau rekomendasi
d) Pengelolaan urusan kesekretariatan Dinas Komunikasi dan Informatika
e) Pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika
f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

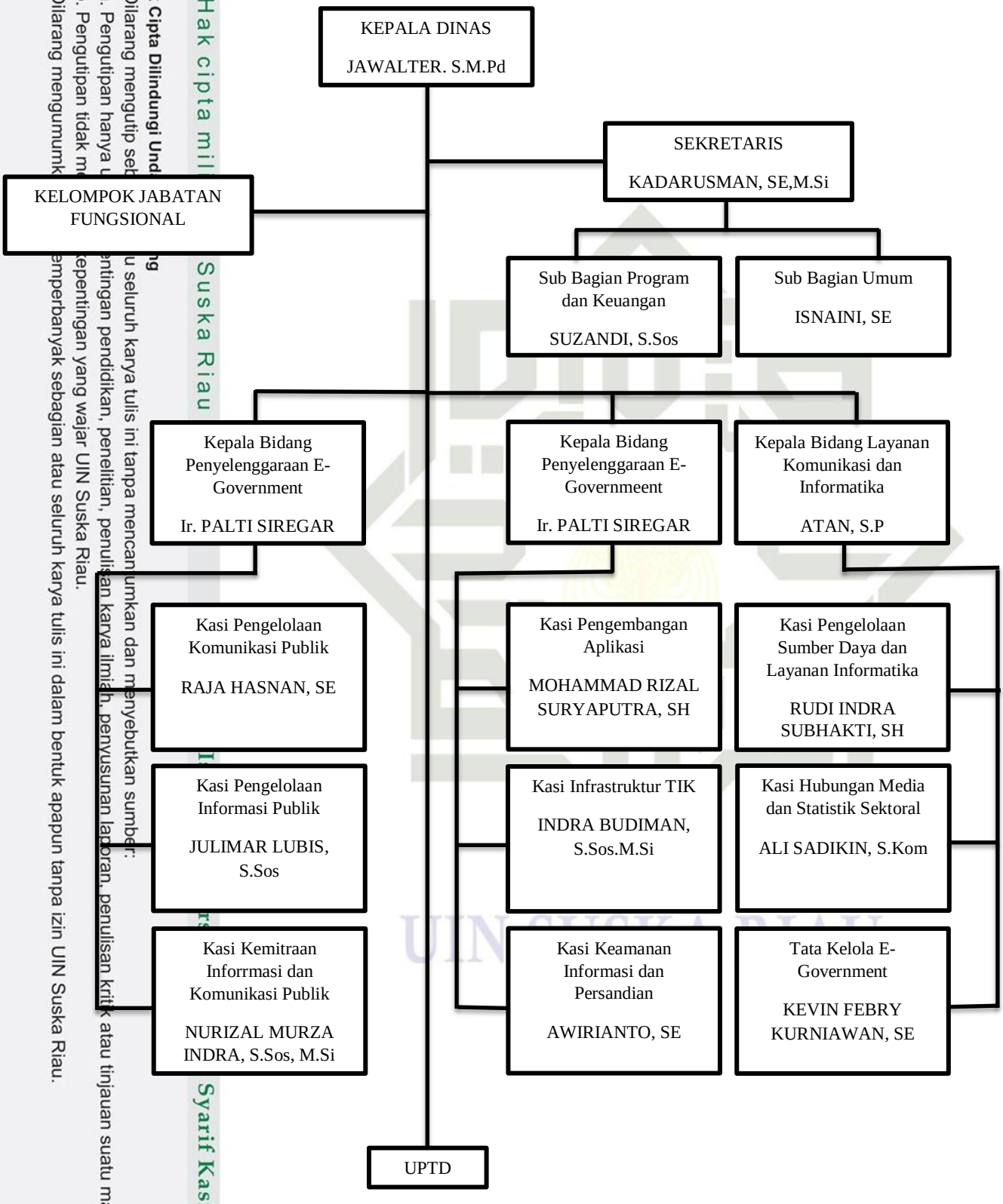
4.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi untuk melaksanakaan tugas pokok dan fungsi tersebut, struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi:
   a. Sub Bagian Umum
   b. Sub Bagian Program dan Keuangan
3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, membawahi:
   a. Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
   b. Seksi Pengelolaan Informasi Publik
   c. Seksi Kemitraan Informasi dan Komunikasi Publik
4. Bidang Penyelenggaraan E-Government, membawahi:
   a. Seksi Infrastruktur TIK
   b. Seksi Pengembangan Aplikasi
   c. Seksi Keamanaan Informasi dan Persandian
5. Bidang Layanan Komunikasi dan Informatika, membawahi:
   a. Seksi Hubungan Media dan Statistik Sektoral
   b. Seksi Pengelolaan Sumber Daya dan Layanan Informatika
   c. Seksi Tata Kelola *E-Government*
6. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Unit Pelaksanaan Teknis (UPT)

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
@Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Gambar 4.2
Struktur Organisasi



© Hak cipta milik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Suska Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang
1. Dilarang mengutip seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

4.5 Progam Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial dan portal online yang bisa secara langsung diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan laporan Kabupaten Indragiri Hulu[53]

Kabupaten Indragiri Hulu termasuk dari 5 (lima) Pemerintah Kabupaten/ Kota yang pertama menggunakan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Indonesia. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dikembangkan dan dikelola oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk Pengawasan Program Kinerja Pemerintah.

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dapat diposisikan sebagai alat bagi internal Pemerintah untuk berbenah didasarkan pada keinginan dan kebutuhan masyarakat, sehingga diharapkan akan lahir kebijakan dan program yang lebih pro-rakyat.

Pelaksanaan atau pelatihan sosialisasi admin Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu Tahun Anggaran 2017 ini merupakan Sarana Pengaduan dan Penyampaian Aspirasi berbasis Media Sosial serta tuntutan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

Dasar hukum ini yaitu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN)

[53] https://konfirmasi.menpan.go.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

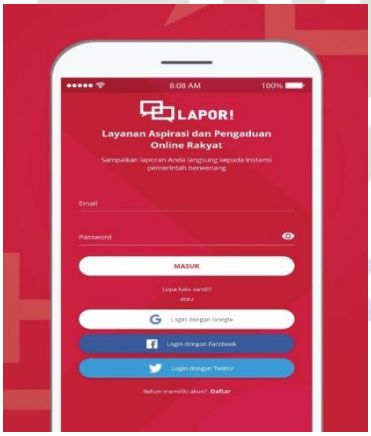
Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Fitur dalam Aplikasi La yanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini yaitu:

a. Tracking ID LAPOR, yaitu sebuah kode unik yang secara otomatis melengkapi setiap laporan dan dapat digunakan pengguna untuk melakukan penelusuran atas suatu laporan.
b. Anonim dan Rahasia, yaitu fitur yang dapat digunakan oleh pelapor anonim untuk merahasiakan dan melindungi identitasnya.
c. Peta dan Kategorisasi, yaitu setiap laporan dapat dilabeli dengan lokasi geografis, topik, status ketuntasan laporan, dan institusi terkait sehingga pemerintah maupun masyarakat dapat memonitor isu.

Manfaat aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini adalah:

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja Pemerintah Daerah
2. Sebagai bahan penilaian kerja Organisasi Perangkat Daerah
3. Aspirasi masyarakat terdokumentasi secara cepat dan efisien.



Gambar 4.3
Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam pembahasan, maka penulis menemukan kesimpulan perencanaan komunikasi yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam sosialisasi Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang di identifikasi menjadi 4 tahapan berdasarkan teori perencanaan komunikasi model Cutlip dan Center, yaitu:

1. Penemuan fakta (*fact finding*)

   Dari perencanaan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu pada sosialisasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) melalui beberapa indikator, yaitu: a) Apa yang sedang terjadi?, b) Apa sumber persoalannya?, c) Dimana masalahnya?, d) Kapan sesuatu itu menjadi masalah?

   Dari 4 indikator yang ada pada penemuan fakta, yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu sudah menggunakan seluruh indikator, namun akan lebih baik lagi jika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu melihat fakta dengan cara langsung turun kelapangan untuk melihat secara langsung.

2. Perencanaan (*planning*)

   Dalam tahap ini perencanaan yaitu salah satu informasi yang sudah terkumpul dari langkah sebelumnya yang mana langkah ini dilakukan untuk membuat keputusan publik, sasaran, tindakan dan strategi komunikasi, taktik dan tujuan program. Pada tahap perencanaan ada beberapa indikator, yaitu: a) Komunikator, penetapan komunikator dipilih sebanyak 3 orang komunikator yang dipilih berdasarkan orang yang berkemampuan dalam bidangnya, yaitu bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, orang yang mengetahui dan memahami LAPOR! atau seseorang yang sudah mengikuti pelatihan mengenai aplikasi LAPOR!, b)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rancangan pesan, dalam rancangan pesan pada sosialisasi aplikasi ini pesan-pesan yang disampaikan berkaitan tentang aplikasi LAPOR!. Pesan yang disampaikan kepada peserta sosialisasi berupa materi dalam bentuk power point yang dibuat langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu, c) Target sasaran, dalam sosialisasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat yaitu seluruh masyarakat yang ada di Indagiri Hulu.

3. Komunikasi (*communnication*)

Komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung yaitu mengadakan sosialisasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di hotel Irma Bunda Pematang Reba, sementara komunikasi tidak langsung yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dilakukan melalui media sosial seperti twitter, facebook, instagram dan youtube, media elektronik seperti radio pemerintah daerah SWAI FM, media cetak seperti spanduk, brosur dan pamflet dan juga website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.

4. Evaluasi (*evaluation*)

Evaluasi yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dengan melaksanakan rapat yang berada diruang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indagiri Hulu itu sendiri. Dalam evaluasi ini terdapat indikator antara lain: a) ukuran evaluasi, b) *feedback*, c) kritikan dan saran. Pada indikator yang terdapat pada proses evaluasi, tidak semua indikator dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu karena pada saat evaluasi hanya membahas hal yang positif saja, dimana hal negatif tidak dibahas pada saat evaluasi. Hal negatif harus dibahas agar dapat menjadi tolak ukur kedepannya terhadap pelaksanaan sebuah program. *Feedback* dari sosialisasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini mendapat respon positif dari masyarakat namun pada tahap evaluasi ini

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu gagal dalam proses perencanaan komunikasi karena pada tahap evaluasi ini yanng dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu tidak sesuai dengan standar evaluasi dalam perencanaan komunikasi

6.2 Saran

1. Adapun saran yang dapat diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu adalah lebih direncanakan lagi dengan perencanaan komunikasi agar persiapan lebih matang agar persiapan program mudah terlaksana.
2. Selanjutnya lebih menggiatkan lagi proses sosialisasi aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) agar dapat mejangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Diharapkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu perlu diadakannya evaluasi karena evaluasi dapat melihat perkembangan apa saja yang terjadi terhadap program yang dilaksanakan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

Alhikmah Munaroh, "*Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu dalam Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat* (LAPOR!)", Universitas Riau 2018.

Amir Syarif Hidayat, "*Perencanaan Komunikasi Hakekat dan Implementasinya*", (Solo: Pustaka Iltizam, 2015)

Arrylas Y. Putra, "*Strategi Komunikasi BNN (Badan Narkotika Nasional) Kota Samarinda dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba*", (Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 2 Nomor 2, 2014)

Asrizal, "*Perencanaan Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Elektronik (E-Paten) Di Kabupaten Siak*". Skripsi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau, 2017 .

Cangara Hafied, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

Dan lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L. Toth, "*Public Relations Profesi dan Praktik*", (Jakarta: Salemba Humanika, 2010)

Dedy Mulyana, "*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011)

Dokumen Surat Perintah Tugas Pelaksana Kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat 2021

Dr. Taufiqurokhman, "*Konsep dan Kajian Perencanaan*", (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2008)

Ejournal.Ilkom.Fisip-Unmul.Ac.Id. "*Perencanaan Komunikasi BadanBalikpapan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*". Diakses Pada Tanggal 27 April 2021. Pukul 23.28

Elvinaro Ardianto, "*Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*", (Bandung : Rosdakarya, 2011)

Hafid Cangara, "*Perencanaan & Strategi Komunikasi*", (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)

Ibnu Hamad, "*Pengertian Perencanaan Program Komunikasi (PPK)*", Modul Ilmiah, 2014

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ida Suryani Wijaya, "*Perencanaan dan Strategi Komunikasi*", (Jurnal Lentera, Volume XVII No. 2, 2015)

Irza, M. Subur, Ani Yuningsih, "*Perencanaan Komunikasi Bank Mandiri dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*", Universitas Islam Bandung, 2015.

Joseph A. Devito (1966) dalam Buku Tommy Suprapto, Pengantar Teori komunikasi,(Yogyakarta: Media Pressindo, 2006)

Leexy, J. Moelong, "*Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000)

Morissan, "*Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

Nikita Yolanda, "*Evektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok*" Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, 2021

Onong Uchana Efendy, "*Ilmu Komunikasi dan Praktek*", (Bandung: PT Remaja Rosdakrya, 2002

Ponco Dewi Karyaningsih, "*Ilmu Komunikasi*", (Yogyakarta: Samudra Biru, 2018).

Rakhmat Kriyantono, "*Teknik Praktis Riset komunikasi*", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009)

Rini Nurkhalidah, "*Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru*", Skripsi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Uin Suska Riau, 2018.

Robbins Tarigan, Komunikasi Massa, (Bandung:Setia Jasa, 2002)

Rosady Ruslan, "*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*". (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003)

Rosady Ruslan, "*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)

Suryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi,* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015)

Sutaryo, "*Dasar-Dasar Sosialisasi*", (Jakarta: Rajawali Press, 2004)

Vizra Dwi Yanri, "*Perencanaan Komunikasi Bawaslu Provinsi Riau Dalam Menyukseskan Pemilihan Kepala Daerah Serentak Tahun 2020*", Skripsi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau, 2020.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Wahyudiyono, "*Pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Nusa Tenggara Barat*", Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, Vol. 5, No. 1 (April 2016):29

Widjaja H.A.W, Ilmu Komunikasi Pengantar Study, (Jakarta: Rieneka Cipta , 2003)

Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani, Sarwono, "*Upaya Pengembangan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*", Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol, 3, No. 1

Website

https://kominfo.go.id/

www.apjii.or.id (diakses 06 Juli 2021)

https://www.lapor.go.id/

https://peraturan.bpk.go.id/

https://kominfo.inhukab.go.id/

https://www.lapor.go.id/

https://empatlawangkab.go.id/

https://konfirmasi.menpan.go.id

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 1

DOKUMENTASI, WAWANCARA DAN OBSERVASI

Wawancara bersama Drs. Mahmudi, M.M selaku kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik

Wawancara bersama bapak Raja Hasnan, SE selaku kasi pengelolaan komunikasi publik

Wawancara bersama abang Ilham Akbar, S.IP selaku staff seksi pengelolaan komunikasi publik

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2:

SURAT RISET FAKULATAS

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: https://fdk.uin-suska.ac.id/ email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-10657/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 29 September 2021

Kapada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama	: **NURUL VIONIKA**
NIM	: **11740324455**
Semester	: **IX (SEMBILAN)**
Jurusan	: **ILMU KOMUNIKASI**
Pekerjaan	: **Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau**

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabputaen Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)"

Adapun sumber data penelitian adalah :
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd.,M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tembusan :
1. Mahasiswa yang bersangkutan

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
Hak Cipta
1. Dilarang mengutipan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3:

SURAT REKOMENDASI DARI PEMERINTAH PROVINSI RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **P E K A N B A R U**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/44486
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9//2021 Tanggal 29 September 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	**NURUL VIONIKA**
2. NIM / KTP	:	11740324455
3. Program Studi	:	ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	**PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**
7. Lokasi Penelitian	:	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Oktober 2021

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
DPM PTSP
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hulu
   Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Rengat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
Hak Cipta
1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4:

SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU

PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Indragiri Kel. Pematang Reba, Rengat Barat Kode Pos. 29351
Email: diskominfo@inhukab.go.id

Pematang Reba, 30 Desember 2021

Nomor : 474/DISKOMINFO/XII/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Pernyataan Telah Melakukan Penelitian.**

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
di -
Pekanbaru

Berdasarkan Surat Saudara Nomor : B-10657/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2021, tanggal 29 September 2021 Perihal Mengadakan Penelitian Mahasiswa.

Untuk itu kami menyatakan bahwa a.n Nurul Vionika benar telah melakukan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Indragiri Hulu,

JANALTER, S. M.Pd
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700415 199702 1 002

Balai Sertifikasi Elektronik
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
Menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 02 Agustus 2021

Hal : **Naskah Riset Proposal**

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa Naskah Riset Proposal Saudari **NURUL VIONIKA** Nomor Induk Mahasiswa **11740324455** pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan judul "**PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**" untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.
Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui :
Pembimbing,

Rafdeadi S.Sos.I., MA
NIP. 198212252011011011

UIN SUSKA RIAU
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
m Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: https://fdk.uin-suska.ac.id/ email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-10657/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 29 September 2021

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	:	**NURUL VIONIKA**
N I M	:	**11740324455**
Semester	:	**IX (SEMBILAN)**
Jurusan	:	**ILMU KOMUNIKASI**
Pekerjaan	:	**Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau**

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabputaen Indragiri Hulu dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)"

Adapun sumber data penelitian adalah :
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor
Dekan

Dr. Imron Rosidi, S.Pd.,M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tembusan :
1. Mahasiswa yang bersangkutan

UIN SUSKA RIAU
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **P E K A N B A R U**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/44486
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9//2021 Tanggal 29 September 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	**NURUL VIONIKA**
2. NIM / KTP	:	11740324455
3. Program Studi	:	ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	**PERENCANAAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)**
7. Lokasi Penelitian	:	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Oktober 2021

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hulu
   Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Rengat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

m Riau

BIOGRAFI PENULIS

NURUL VIONIKA lahir di Rengat pada 05 November 1998. Anak tunggal dari buah hati Ayahanda Awaluddin dan Ibunda Suaprianingsih (Almh). Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 004 Candirejo pada tahun 2011.

Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Pasir Penyu dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Pasir Penyu dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis kemudian melanjutkan studi di jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1).

Selama menjadi Mahasiswa, penulis aktif diberbagai organisasi mahasiswa intra kampus dan organisasi mahasiswa extra kampus. Penulis pernah menjadi Sekretaris Bidang Advokasi Sosial Politik di HIMAKOM periode 2018/2019, Kepala Departemen Komunikasi dan Relasi di Dewan Eksekutif Mahasiswa periode 2019/2020. Penulis juga aktif dalam Himpunan Mahasiswa Pasir Penyu sebagai Sekretaris Umum periode 2020/2021 dan Himpunan Mahasiswa Islam sebagai Bendahara Umum Kohati periode 2021/2022.

UIN SUSKA RIAU
© Hak Cipta Milik State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.