

LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

Identitas Informan:

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Jabatan : Kepala Bidang E-Government Dinas Kominfo
Telepon :

Pertanyaan:

Analisis

1. Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana caranya pemerintah melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada setiap jenis lapisan masyarakat? Atau pemerintah hanya melakukan sosialisasi pada masyarakat-masyarakat tertentu.
4. Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.
5. Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.
6. Bagaimana caranya meyakinkan masyarakat bahwa sosialisasi program LAPOR Hendi bukanlah suatu alat politik semata, melainkan suatu alat

yang bertujuan untuk menguntungkan masyarakat sebagai bersifat jangka panjang?

7. Bagaimana korelasi antara sosialisasi program LAPOR Hendi ini dengan kebijakan politik yang dimiliki oleh pemerintah?
8. Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi ini dapat berdampak kepada peningkatan ekonomi masyarakat di Kota Semarang?
9. Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima oleh semua lapisan ekonomi masyarakat Kota Semarang? Mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi LAPOR Hendi.
10. Bagaimana hubungan dan pengaruh dari sosialisasi pada program LAPOR Hendi terhadap pandangan sosial atau opini publik kepada pemerintah Kota Semarang?
11. Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?
12. Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam melakukan sosialisasi LAPOR Hendi?

Tujuan

1. Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?

Publik

1. Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana cara pemerintah agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang?

Pesan

1. Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?
2. Bagaimana caranya pemerintah menyiapkan pesan yang akan disampaikan dalam sosialisasi program LAPOR Hendi agar masyarakat mudah menangkap pesan tersebut?

Strategi

1. Bagaimana strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Dalam komunikasi, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah, contohnya yaitu:
 - a. Strategi Pull: Strategi yang membutuhkan dorongan untuk meningkatkan promosi melalui saluran-saluran yang ada.
 - b. Strategi Push : Strategi menarik yang membutuhkan pengeluaran materi untuk kepentingan iklan dan promosi agar permintaan target meningkat.
 - c. Strategi Repetisi : Strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan pesan secara berulang-ulang dan terus menerus.
 - d. Strategi Preventif : Strategi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga melakukan berbagai upaya sebelum terjadi hal buruk.
 - e. Strategi Remedial : Strategi yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dari tindakan yang sebelumnya telah dilakukan.
2. Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Taktik

1. Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?
2. Bagaimana caranya pemerintah menentukan taktik yang akan digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

3. Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?
 - a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Skala Waktu

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?
2. Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah dalam memaksimalkan waktu yang ada untuk melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Sumber Daya

1. Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?
2. Bagaimana penentuan biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Evaluasi

1. Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya

3. Bagaimana caranya pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap selesai melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Review (Ulasan)

1. Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

INTERVIEW GUIDE

Identitas Informan:

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Jabatan : Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
Telepon :

Pertanyaan:

Analisis

1. Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana caranya pemerintah melakukan riset kepada masyarakat mengenai cara sosialisasi yang mudah diterima oleh masyarakat?
3. Bagaimana peran analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treats*) di dalam tahap perencanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?
4. Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?
5. Bagaimana caranya pemerintah melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada setiap jenis lapisan masyarakat? Atau pemerintah hanya melakukan sosialisasi pada masyarakat-masyarakat tertentu.
6. Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.
7. Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.

8. Bagaimana peran analisis analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
9. Bagaimana caranya meyakinkan masyarakat bahwa sosialisasi program LAPOR Hendi bukanlah suatu alat politik semata, melainkan suatu alat yang bertujuan untuk menguntungkan masyarakat sebagai bersifat jangka panjang?
10. Bagaimana korelasi antara sosialisasi program LAPOR Hendi ini dengan kebijakan politik yang dimiliki oleh pemerintah?
11. Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi ini dapat berdampak kepada peningkatan ekonomi masyarakat di Kota Semarang?
12. Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima oleh semua lapisan ekonomi masyarakat Kota Semarang? Mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi LAPOR Hendi.
13. Bagaimana hubungan dan pengaruh dari sosialisasi pada program LAPOR Hendi terhadap pandangan sosial atau opini publik kepada pemerintah Kota Semarang?
14. Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?
15. Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam melakukan sosialisasi LAPOR Hendi?
16. Bagaimana caranya media yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi dapat digunakan secara efektif dan mudah diterima oleh masyarakat?

Tujuan

1. Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana pertimbangan aspek SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time*) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum

menentukan tujuan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

3. Bagaimana pemerintah menentukan tujuan dari sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah memperhatikan data primer dan data sekunder sebelum menentukan tujuan sosialisasi?
4. Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?
5. Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?

Publik

1. Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana syarat dan indikator yang digunakan pemerintah untuk menentukan siapa saja yang dapat mengikuti sosialisasi program LAPOR Hendi?
4. Bagaimana cara pemerintah agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang?

Pesan

1. Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?
2. Bagaimana indikator pesan yang dapat disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang melalui sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana caranya pemerintah menyiapkan pesan yang akan disampaikan dalam sosialisasi program LAPOR Hendi agar masyarakat mudah menangkap pesan tersebut?

4. Berikut ini adalah poster yang sering digunakan pemerintah untuk menginformasikan program LAPOR Hendi:



- Bagaimana caranya pemerintah mensosialisasikan program LAPOR Hendi menggunakan poster diatas?
- Apakah pemerintah memiliki tagline tertentu? Jika iya, mengapa menggunakan tagline tersebut?

Strategi

- Bagaimana strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Dalam komunikasi, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah, contohnya yaitu:
 - Strategi Pull: Strategi yang membutuhkan dorongan untuk meningkatkan promosi melalui saluran-saluran yang ada.
 - Strategi Push : Strategi menarik yang membutuhkan pengeluaran materi untuk kepentingan iklan dan promosi agar permintaan target meningkat.
 - Strategi Repetisi : Strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan pesan secara berulang-ulang dan terus menerus.
 - Strategi Preventif : Strategi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga melakukan berbagai upaya sebelum terjadi hal buruk.
 - Strategi Remedial : Strategi yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dari tindakan yang sebelumnya telah dilakukan.
- Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

3. Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Taktik

1. Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?
2. Bagaimana caranya pemerintah menentukan taktik yang akan digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana pertimbangan yang dilakukan pemerintah sebelum memilih menggunakan suatu taktik dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
4. Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?
 - a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Skala Waktu

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?
2. Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah dalam memaksimalkan waktu yang ada untuk melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Sumber Daya

1. Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?

2. Bagaimana penentuan biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Evaluasi

1. Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya
3. Bagaimana caranya pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap selesai melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Review (Ulasan)

1. Bagaimana caranya pemerintah melakukan pengecekan informasi selama sosialisasi program LAPOR Hendi dilaksanakan? Contohnya bisa menggunakan cara pengecekan dengan cara test sebelum sosialisasi dimulai (*pretest*) dan test setelah sosialisasi dilaksanakan (*posttest*). Hal ini memiliki tujuan agar masyarakat yang mengikuti sosialisasi benar-benar telah memahami pesan dari sosialisasi tersebut.
2. Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

INTERVIEW GUIDE

Identitas Informan:

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Jabatan : Pengelola atau admin pusat (admin kota dan pusat)
Telepon :

Pertanyaan:

Analisis

1. Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana caranya pemerintah melakukan riset kepada masyarakat mengenai cara sosialisasi yang mudah diterima oleh masyarakat?
3. Bagaimana peran analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treats*) di dalam tahap perencanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?
4. Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?
5. Bagaimana caranya pemerintah melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada setiap jenis lapisan masyarakat?
6. Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.
7. Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.

8. Bagaimana peran analisis analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
9. Bagaimana caranya meyakinkan masyarakat bahwa sosialisasi program LAPOR Hendi bukanlah suatu alat politik semata, melainkan suatu alat yang bertujuan untuk menguntungkan masyarakat sebagai bersifat jangka panjang?
10. Bagaimana korelasi antara sosialisasi program LAPOR Hendi ini dengan kebijakan politik yang dimiliki oleh pemerintah?
11. Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi ini dapat berdampak kepada peningkatan ekonomi masyarakat di Kota Semarang?
12. Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima oleh semua lapisan ekonomi masyarakat Kota Semarang? Mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi LAPOR Hendi.
13. Bagaimana hubungan dan pengaruh dari sosialisasi pada program LAPOR Hendi terhadap pandangan sosial atau opini publik kepada pemerintah Kota Semarang?
14. Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?
15. Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam melakukan sosialisasi LAPOR Hendi?
16. Bagaimana caranya media yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi dapat digunakan secara efektif dan mudah diterima oleh masyarakat?

Tujuan

1. Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana pertimbangan aspek SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time*) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum

menentukan tujuan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

3. Bagaimana pemerintah menentukan tujuan dari sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah memperhatikan data primer dan data sekunder sebelum menentukan tujuan sosialisasi?
4. Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?
5. Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?

Publik

1. Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana syarat dan indikator yang digunakan pemerintah untuk menentukan siapa saja yang dapat mengikuti sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang?

Pesan

1. Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?
2. Bagaimana indikator pesan yang dapat disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang melalui sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana caranya pemerintah menyiapkan pesan yang akan disampaikan dalam sosialisasi program LAPOR Hendi agar masyarakat mudah menangkap pesan tersebut?

4. Berikut ini adalah poster yang sering digunakan pemerintah untuk menginformasikan program LAPOR Hendi:



- Bagaimana caranya pemerintah mensosialisasikan program LAPOR Hendi menggunakan poster diatas?
- Apakah pemerintah memiliki tagline tertentu? Jika iya, mengapa menggunakan tagline tersebut?

Strategi

- Bagaimana strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Dalam komunikasi, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah, contohnya yaitu:
 - Strategi Pull: Strategi yang membutuhkan dorongan untuk meningkatkan promosi melalui saluran-saluran yang ada.
 - Strategi Push : Strategi menarik yang membutuhkan pengeluaran materi untuk kepentingan iklan dan promosi agar permintaan target meningkat.
 - Strategi Repetisi : Strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan pesan secara berulang-ulang dan terus menerus.
 - Strategi Preventif : Strategi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga melakukan berbagai upaya sebelum terjadi hal buruk.
 - Strategi Remedial : Strategi yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dari tindakan yang sebelumnya telah dilakukan.
- Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

3. Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Taktik

1. Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?
2. Bagaimana caranya pemerintah menentukan taktik yang akan digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana pertimbangan yang dilakukan pemerintah sebelum memilih menggunakan suatu taktik dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
4. Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?
 - a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut? Ada juga
 - f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Skala Waktu

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?
2. Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah dalam memaksimalkan waktu yang ada untuk melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Sumber Daya

1. Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?
2. Berapa biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Evaluasi

1. Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya.
3. Bagaimana caranya pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap selesai melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Review (Ulasan)

1. Bagaimana caranya pemerintah melakukan pengecekan informasi selama sosialisasi program LAPOR Hendi dilaksanakan? Contohnya bisa menggunakan cara pengecekan dengan cara test sebelum sosialisasi dimulai (*pretest*) dan test setelah sosialisasi dilaksanakan (*posttest*). Hal ini memiliki tujuan agar masyarakat yang mengikuti sosialisasi benar-benar telah memahami pesan dari sosialisasi tersebut.
2. Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

INTERVIEW GUIDE

Identitas Informan:

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Jabatan : Petugas Pusat Informasi Publik
Telepon :

Pertanyaan:

Analisis

1. Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.
4. Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.
5. Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?
6. Bagaimana caranya media yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi dapat digunakan secara efektif dan mudah diterima oleh masyarakat?

Tujuan

1. Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?

2. Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?
3. Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?

Publik

1. Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana syarat dan indikator yang digunakan pemerintah untuk menentukan siapa saja yang dapat mengikuti sosialisasi program LAPOR Hendi?

Pesan

1. Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?
2. Bagaimana indikator pesan yang dapat disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang melalui sosialisasi program LAPOR Hendi?

Strategi

1. Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Taktik

1. Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?
2. Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?
 - a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

- e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Skala Waktu

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?
2. Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Sumber Daya

1. Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?
2. Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Evaluasi

1. Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya.

Review (Ulasan)

1. Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
2. Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

TRANSKRIP INTERVIEW

Identitas Informan:

Nama : Arif Budiman
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 48 tahun
Jabatan : Kepala Bidang E-Government Dinas Kominfo
Telepon : 08156652675

Interview:

Penelitti : Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Itu supaya mengenalkan ke masyarakat bahwa pemerintah Kota Semarang itu punya kanal-kanal pengaduan. Jadi programnya pak wali, semua kanal pengaduan itu kita publikasikan kepada masyarakat. Jadi biar semua masyarakat itu bisa melakukan pengaduan ke pak wali. Ini lho kalau mau mengadu ke pak wali, bisa menggunakan kanal ini. Nanti akan kita kumpulkan untuk LAPOR Hendi.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya kita pakai semua media yang ada sih. Lihat dulu audience nya siapa. Ngikuti aja sama jaman sekarang. Kalau anak muda, ya kita pakai medsos. Koran kan kita juga pakai. Semua media yang ada kita gunakan. Intinya ya menyesuaikan sama sekarang aja. Masyarakat banyak pakai medsos, ya kita juga pakai. Kita sesuaikan aja sih sebenarnya.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada setiap jenis lapisan masyarakat? Atau

pemerintah hanya melakukan sosialisasi pada masyarakat-masyarakat tertentu.

Narasumber : Kita ya harus bisa mensosialisasikan ke semua masyarakat ya. Nggak memandang lapisan nya seperti apa, latar belakangnya seperti apa. Semua nya bisa ikut sosialisasi ini. Tinggal menyesuaikan aja dengan sosialisasi yang sedang dilaksanakan. Kita kan juga ada sosialisasi waktu CFD, pak wali juga setiap 2 minggu sekali melakukan jalan sehat, itu juga sekalian mengenalkan terus bahwa ada kanal LAPOR Hendi yang bisa digunakan oleh masyarakat kita. Jadi biar semuanya bisa melakukan laporan/pengaduan.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.

Narasumber : Iyaa kita sudah pasti pakai media sosial ya. Apalagi itu jadi media yang digunakan oleh semua orang. Sekarang kan jamannya sudah apa-apa sosial media, apa-apa di posting. Jadi ya sudah pasti kita pakai sosmed untuk sosialisasinya. Sekarang kan udah jaman nya digital banget. Jadi kita juga harus mengikuti gitu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.

Narasumber : Iya kebanyakan orang sudah malas denger kata sosialisasi ya. Tapi ya kita ebisa mungkin mengemas sosialisasi ini semenarik mungkin. Biar masyarakat juga tertarik sama kita. Kita harus memperhatikan konsepnya. Kita juga gunakan radio dan tv streaming. Kita pakai radio kita sendiri untuk sosialisasi, kita juga ngadakan music panggung kaya live music gitu, nanti didalamnya kita sampaikan juga tentang LAPOR Hendi. Jadi emang biar anak muda tu tertarik

gitu. Pesannya bisa lebih mudah diterima mereka. Sekarang kan anak muda ya yang diharapkan bisa memberikan saran juga ke pemerintah. Biasanya kan mereka lebih kritis. Jadi kita juga banyak mensosialisasikan dengan cara-cara yang menarik. Kita juga selalu menyelipkan LAPOR Hendi di setiap kegiatan pemerintahan, contohnya kita selipkan saat acara music jamming di balikota. Jadi ada acara gitu kita selipkan aja tentang LAPOR Hendi.

Peneliti : Bagaimana caranya meyakinkan masyarakat bahwa sosialisasi program LAPOR Hendi bukanlah suatu alat politik semata, melainkan suatu alat yang bertujuan untuk menguntungkan masyarakat sebagai bersifat jangka panjang?

Narasumber : Kita itu selalu ada evaluasi tiap bulannya ya. Kita kan juga selalu menampilkan before after untuk keluhan dari masyarakat. OPD juga selalu melakukan update untuk keluhan yang sudah selesai dikerjakan. Kita tampilkan ke masyarakat saat kita mensosialisasikan LAPOR Hendi. Bahwa kita benar-benar bekerja gitu. Tidak hanya omong kosong giu.

Peneliti : Bagaimana korelasi antara sosialisasi program LAPOR Hendi ini dengan kebijakan politik yang dimiliki oleh pemerintah?

Narasumber : Kayanya sih iya ya. Tentu saja ini untuk kebaikan Kota Semarang juga kan. Pasti berpengaruh juga ke citra pemerintah gitu. Ke pak wali juga. Apalagi namanya juga LAPOR Hendi.

Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi ini dapat berdampak kepada peningkatan ekonomi masyarakat di Kota Semarang?

Narasumber : Belum tau pastinya sih karena belum pernah survey tentang hal itu juga. Seharusnya sih bisa mempengaruhi perekonomian juga ya. Karena kan kita juga membantu keluhan-keluhan yang masuk. Misal warga ad yang meminta bantuan untuk usaha mereka, atau ada keluhan dari warga yang nantinya memudahkan mereka dalam bekerja.

- Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima oleh semua lapisan ekonomi masyarakat Kota Semarang? Mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi LAPOR Hendi.
- Narasumber : Iyaa makanya kita mensosialisasikan LAPOR Hendi diberbagai media yang ada. Entah itu online maupun offline. Kita gencarkan di medsos, kita juga sampaikan lewat baliho, pamflet, dan lain lain. Jadi biar semua kalangan itu bisa mengetahui tentang LAPOR Hendi gitu. Kita juga ada sosialisasi yang datang ke kelurahan-kelurahan. Jadi kita yang mendatangi mereka. Supaya ya lebih terjangkau luas gitu sosialisasinya.
- Peneliti : Bagaimana hubungan dan pengaruh dari sosialisasi pada program LAPOR Hendi terhadap padangan sosial atau opini publik kepada pemerintah Kota Semarang?
- Narasumber : Iyaa pastinya berpengaruh ya. Masyarakat kan jadi melihat bahwa pemerintah itu benar-benar ingin membantu warganya. Kota Semarang juga memenangkan 2 penghargaan nasional loh. Mengenai laporan pengaduan masyarakat. Masyarakat jadi bisa menilai sendiri mengenai kinerja pemerintah juga kan. Jadi ya semakin kita sosialisasikan LAPOR Hendi, kita juga berharap agar masyarakat semakin percaya pada pemerintah juga.
- Peneliti : Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?
- Narasumber : Iya itu tadi. Kita sesuaikan dengan masyarakatnya. Ada CFD, goes to campus, ada sosialisasi ke kelurahan-kelurahan juga. Jadi biar meluas gitu. Semua orang bisa tau mengenai LAPOR Hendi.
- Peneliti : Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam melakukan sosialisasi LAPOR Hendi?

- Narasumber : Iyaa kita manfaatkan semua media teknologi yang ada ya. Kita full menggunakan teknologi informasi ya. Kita manfaatkan semua media yang ada. Kita sosialisasikan disana semua.
- Peneliti : Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Iya itu tadi tujuannya biar masyarakat Kota Semarang tau kalau ada LAPOR Hendi. Bisa melakukan keluhan dan aduan disini gitu. Jadi ya kita sampaikanlah ke mereka mengenai LAPOR Hendi. Kita sebarluaskan mengenai ini.
- Peneliti : Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Iyaa selalu berkelanjutan dan diteruskan. Pasti kita akan selalu mengadakan sosialisasi kedepannya, jadi tidak akan berhenti sampai disini saja. Cuma kan ini kita namanya LAPOR Hendi, Desember nanti kan ada pilkada. Nah ya ini paling kita diskusikan lagi, menyesuaikan aja sih kalo itu. Tujuannya LAPOR Hendi kan biar lebih merakyat aja gitu lebih merangkul namanya diambil dari pak wali. Jadi biar masyarakat lebih enak gitu.
- Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?
- Narasumber : Iya kita sosialisasi terus, awal-awal banyak yang mengadu. Ya itu kita dapat penghargaan dari laporan terbanyak dan tercepat di Indonesia. Setiap ada baliho kosong, kita pasang LAPOR Hendi. Dulu kan kita malu kalo masyarakat mengadu gitu ya, sekarang malah kita senang. Biar bisa tau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- Peneliti : Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Kita cluster-cluster. Untuk anak muda kita ajak nongkrong di cafe, di kampus kita buat goes to campus. Untuk masyarakat umum kita adakan jalan sehat, nanti kita sampaikan tentang LAPOR Hendi.

Kita kemas yang santai-santai aja. Ada car free day ya kita sosialisasikan disitu juga.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang?

Narasumber : Iya kita sesuaikan aja bahasa dan gayanya dengan orang yang ikut sosialisasinya sih. Misal ada laporan juga kita tetep kehati-hatian kita untuk menjawab keluhan itu tetap ada ya. Gimana caranya admin bales keluhan itu. Kalau bahasa keluhannya gaul, kita juga akan pakai bahasa yang gaul

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?

Narasumber : Iya kita lakukan aja terus menerus ya. Kita sampaikan mengenai LAPOR Hendi. Kita sesuaikan dengan audience sosialisasinya juga. Simple aja sih kalau itu. Kita sampaikan semuanya dengan baik ke masyarakat.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyiapkan pesan yang akan disampaikan dalam sosialisasi program LAPOR Hendi agar masyarakat mudah menangkap pesan tersebut?

Narasumber : Nggak disiapkan gimana-gimana sih ya. Langsung aja kita sampaikan ke mereka ini lho ada kanal pengaduan LAPOR Hendi. Bisa mengadu dan memberi aspirasi disini. Biar mereka semua tau. Jadi kita selipkan juga di tiap acara-acara yang diadakan oleh pemerintah.

Peneliti : Bagaimana strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Dalam komunikasi, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah, contohnya yaitu:

- c. Strategi Pull: Strategi yang membutuhkan dorongan untuk meningkatkan promosi melalui saluran-saluran yang ada.

- d. Strategi Push : Strategi menarik yang membutuhkan pengeluaran materi untuk kepentingan iklan dan promosi agar permintaan target meningkat.
- e. Strategi Repetisi : Strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan pesan secara berulang-ulang dan terus menerus.
- f. Strategi Preventif : Strategi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga melakukan berbagai upaya sebelum terjadi hal buruk.
- g. Strategi Remedial : Strategi yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dari tindakan yang sebelumnya telah dilakukan.

Narasumber : Nggak ada sih ya. Langsung aja kita sosialisasi. Timingnya ada apa, kita sisipkan aja ke momen momen tertentu. Tiap ada kesempatan apa gitu, kita sampaikan juga.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Nggak pakai strategi yang gimana gimana sih ya

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iyaa kita langsung aja sih sosialisasikan gitu. Nggak ada strategi khusus atau gimana gitu ya.

Peneliti : Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?

Narasumber : Jadi misalnya pada waktu kita CFD ya kita membagikan goodiebag, souvenir. Sambil menyampaikan kalau ada kanal pengaduan LAPOR Hendi. Ya paling kaya gitu sih.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menentukan taktik yang akan digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya kita sesuaikan aja dengan acaranya ya. Misal di kampus gitu kita bikin games gitu. Kalau orag tua ya kita sesuaikan juga

Peneliti : Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?

- a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Narasumber : Iyaa kita pakai semua media itu. Jadi biar mengena ke semua segmen. Misal medsos ya untuk kawula muda, kalau billbord ya untuk orang-orang yang lewat gitu. Intinya memaksimalkan media yang ada ya.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?

Narasumber : Nggak ada waktu khusus nya sih sebenarnya. Paling kita rencanakan aja tiap tahun harus berapa sosialisasi gitu. Tidak ada jangka waktunya.

Peneliti : Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Nggak ada sih, nggak ada deadline tertentu. Yang penting kita selalu lakukan sosialisasi aja gitu ke masyarakat.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam memaksimalkan waktu yang ada untuk melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya gimana ya, itu ya kita tinggal liat sikon aja yang baik, biar bisa diterima sama masyarakat. Jadi pandai-pandai kita melihat momen.

Misal ngobrol bareng pak wali, kita sisipi LAPOR Hendi, pak wali siaran radio, kita sisipi. Kaya gitu sih palingan.

Peneliti : Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?

Narasumber : Ya kalau kita lihat dari banyaknya pengaduan, ya berarti sosialisasi kita efektif. Berarti masyarakat tau Semarang ada media untuk layanan pengaduan. Jadi kita lihat aja, berarti sosialisasi kita berhasil kan. Belum tentu banyaknya pengaduan itu tandanya pemerintahan jelek, karena pengaduan itu belum tentu hal-hal yang menjelek-jelekan kita, tapi untuk arah memperbaiki pemerintahan. Imbasnya sosialisasi ya itu laporannya jadi banyak, tapi penelitian dari pusat malah bagus karena ada kinerja pemerintah

Peneliti : Bagaimana penentuan biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Jadi ada yang kita tentukan biayanya, tapi ada juga kita yang menggandeng pihak ketiga untuk kerjasama. Jadi saling membantu gitu. Jadi ada yang full kita biyai, tapi ada juga yang bekerjasama gitu bareng-bareng.

Peneliti : Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya paling kaya baliho, souvenir, pamflet, kaya gitu aja sih

Peneliti : Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya pengawan biasa sih, tapi nggak yang gimana-gimana banget. Paling ke pengawasan anggarannya sih. Soalnya harus dipertanggungjawabkan juga kan

Peneliti : Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan

dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya

Narasumber : Langsung aja sih. Nggak ada uji coba nya juga. Kita ikuti pak wali aja. Terus kita sisipkan disetiap acaranya.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap selesai melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya ada, biasanya kita evaluasi setelah sosialisasi itu selesai. Biasanya diliat dulu dari respon sosialisasinya, terus diliat juga feedback nya apakah pengaduannya naik, berarti kan kalau naik ada imbasnya.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iyaa biasanya dipertemuan selanjutnya sih, kita bahas mengenai sosialisasi sebelumnya.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

Narasumber : Iya kita lakukan cuma nggak selalu sih, kita kadang cuma lihat aja nanti respon sosialisasinya, apakah laporannya akan meningkat atau gimana. Kita lihat aja efeknya. Kalau nambah kan jadi kena ke targetnya gitu.

TRANSKRIP INTERVIEW

Identitas Informan:

Nama : Istiqomah
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 43 tahun
Jabatan : Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
Telepon : 081325799309

Interview:

Peneliti : Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Jadi gini, LAPOR Hendi adalah salah satu program dari pemerintah, dari pak wali untuk mendukung misi walikota, misi nomor dua. Nanti dilihat ya. Aku yo ono sih. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik. Jadi salah satu hal, salah satu sarana yang untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membuka kanal pengaduan untuk warga Kota Semarang. Tujuannya apa kanal itu? Pak Hendi itu pengen antara pemerintah dan warga kota Semarang itu tidak ada sekat, agar lebih dekat. Dengan konsep pak wali yang sekarang bergerak bersama, pemerintah, masyarakat, pewarta, dan pengusaha dapat bergerak bersama-sama untuk memajukan Kota Semarang menjadi lebih baik lagi. Salah satunya ya dengan ini, dengan adanya kanal pengaduan. Diharapkan masyarakat dapat menyampaikan baik aspirasi ataupun keluhan-keluhan. Misal masyarakat mengetahui ada hal-hal yang kurang pas terkait pelayanan publik, terkait dengan pembangunan, dapat menyampaikan ke kanal pengaduan yang sudah disediakan yaitu LAPOR Hendi. Lebih mendekatkan masyarakat dan pemerintah agar masyarakat dapat menginformasikan adanya misalnya penyalahgunaan

wewenang, pelayanan publik yang kurang baik di daerah mana, pembangunan yang dilakukan pemerintah kurang apa. Itu warga dapat menyampaikan disini. Agar pemerintah juga dapat memperbaiki pelayanan publik masyarakat. Jadi ya sosialisai ini memang penting untuk dilakukan, dan harus ddilakukan. Agar masyarakat tau dan semakin paham bahwa ini lho ada LAPOR Hendi, kita semua bisa pakai ini lho, begitu.

Peneliti : Ohh begitu ya bu. Intinya untuk memberikan pelayanan ya kepada masyarakat. Agar masyarakat bisa menyampaikan keluhan secara langsung ke pemerintah.

Narasumber : Iyaa, untuk meningkatkan gitu.

Peneliti : Jadi untuk mengenalkan LAPOR Hendi ke masyarakat gitu juga menggunakan sosialisasi gitu ya bu? Untuk mengenkannya ke masyarakat.

Narasumber : Oh iyaa. Apapun yang namanya program pemerintah itu harus di sosialisasikan ke masyarakat. Harus dikenalkan ke masyarakat. Bagaimana masyarakat kita bisa gayeng bersama kalau dari pemerintah tidak menyampaikan dan mensosialisasikan ke masyarakat. Jadi untuk Kota Semarang, kita melakukan segala hal untuk mengenalkan ke masyarakat. Disini kan sasarannya masyarakat. Nah kita melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, baik melalui online dan offline. Kalau sekarang ya kaya menggunakan kemajuan teknologi, kita pakai medsos. Kita gencarkan itu di ig, twitter, facebook. Dan itu juga ada di ig nya pak wali. Biar masyarakat itu bisa ke ig pak wali sendiri. Tapi kita juga ada kanal khusus memang saluran khusus isa melalui web, sms, juga bisa datang langsung. Kita kan gatau ya segmen masyarakat seperti apa, mungkin sudah tua atau di pinggiran ingin dateng aja bertemu dengan pengelola, ya bisa datang langsung, kita sediakan juga.

Peneliti : Jadi ada melalui online dan offline ya bu?

Narasumber : Iyaa, online dan offline ikut semua. Kita gunakan semua, media sarana yang ada kita gunakan semua. Kita maksimalkan.

Peneliti : Oke baik bu. Pertanyaan selanjutnya ya bu. Bagaimana caranya pemerintah melakukan riset kepada masyarakat mengenai cara sosialisasi yang mudah diterima oleh masyarakat?

Narasumber : Untuk riset sih... gimana ya untuk sosialisasi sih kita nggak perlu harus riset pasar mana yang harus kita itu.... ya pure aja langsung melalui kegiatan-kegiatan. Misalnya ada kegiatan yang di lakukan di kelurahan-kelurahan. Sepeerti PKK, kita masuk kesana. Ada pertemuan yang tokoh-tokoh masyarakat, kita juga masuk kesana. Misal OPD lain yang ada kegiatan yang langsung ketemu dengan masyarakat ya kita langsung masuk, kita gabung. Seperti bagian hukum, mereka ada kegiatan sosialisasi peraturan perundang-undangan, kita ada perwal nomor 34, kita ada call center, kita masuk disana. Kita sampaikan ini lho Kota Semarang ada ini. Bagaimana caranya melakukan pengaduan yang baik itu seperti ini. Terus nanti kita publish untuk hasilnya. Kita langsung aja, kita nggak harus riset dulu ke masyarakat. Ya intinya kita menggunakan offline dan online. Semua masyarakat dari yang kecil sampai dewasa biar bisa masuk semua ya itu pakai offline dan online. Intinya jangan ketinggalan jaman.

Peneliti : Baik bu. Pertanyaan selanjutnya ya. Bagaimana peran analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, Treats*) di dalam tahap perencanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Waduh kita nggak pakai kaya gitu sih. Ya langsung aja sosialisasikan kenalkan LAPOR Hendi ke masyarakat gitu. Tiap ada kegiatan apa kita langsung masuk aja. Kita juga mensosialisasikan sendiri juga. Kita bikin acara sendiri khusus untuk sosialisasi LAPOR Hendi nya.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya itu tadi menggunakan media-media yang ada. Terutama media sosial. Datang langsung juga bisa. Mengenalkan LAPOR Hendi ke setiap kegiatan. Kita kan jadi ada dialog langsung dengan masyarakat. Seperti pak wali ada kegiatan jalan sehat. Sebelum covid kan setiap hari Selasa sama Kamis atau Jumat ya, itu ada jalan sehat ke kelurahan-kelurahan. Disitu kan juga dilakukan sosialisasi juga. Dialog dengan masyarakat. Ada keluhan apa, langsung sampaikan ke pak wali. Itu juga masuk salah satu fungsinya LAPOR Hendi. Kita menampung aspirasi masyarakat juga disitu. Apapun cara tetap bisa digunakan, seperti BRT. Kita punya sarana transportasi BRT, kita tempelin aja LAPOR Hendi. Di shelter-shelter juga. Di kantor pemerintahan juga. Di kantor-kantor pelayanan. Baliho juga, koran juga. Kita gunakan semuanya. Semua media, semua sarana kita gunakan.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada setiap jenis lapisan masyarakat? Atau pemerintah hanya melakukan sosialisasi pada masyarakat-masyarakat tertentu.

Narasumber : Ya tidak. Kita tidak membedakan masyarakat. Setiap masyarakat pasti berbeda latar belakangnya. Makanya kita juga melakukan sosialisasi yang bermacam-macam agar sesuai dengan semua masyarakat. Kita sesuaikan dengan masyarakatnya. Semua masyarakat bisa dan berhak untuk ikut sosialisasi ini. Mereka juga harus ikut bersama-sama dengan pemerintah. Kan kita nggak bisa sendiri. Pemerintah kan tidak bisa menjalankan ini semua sendirian. Harus bareng-bareng, sesuai dengan konsepnya pak wali yang sekarang, bergerak bersama. Kalau hanya pemerintah saja ya tidak

akan bisa. Gerobak aja ada 4 roda, kalau satu saja kan tidak bisa. Semuanya harus bergerak, seirama seritme.

Peneliti : Bagaiman cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.

Narasumber : Itu tadi melalui media sosial. Media cetak juga masih. Pokoknya semua masih digunakan. Kita manfaatkan semua teknologi dan media sarana yang ada.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.

Narasumber : Kita ada terobosan ini. Kita kerjasama dengan Pattirow. Nah itu kita ada kerjasama karena mereka juga ada program terkait dengan LAPOR pengawasan pelayanan publik, mereka juga ada. Kita ada CFD, sambil sebar kan leaflet. Kita kasih semacam souvenir atau apalah kecil-kecilan, bolpoin atau gantungan kunci atau apapun. Kita bikin kaos atau apa gitu. Ya itu semua untuk menarik perhatian masyarakat supaya tau tentang LAPOR Hendi. Trus kita juga ada untuk mahasiswa, jadi biar anak muda juga tau. Kita ada LAPOR goes to campus. Undip udah dua kali lho. Di prof soedarto sama di rektorat. Pesertanya banyak. Itu agar menarik segmen anak muda. Ya kita manfaatkanlah anak muda, biasanya kan mereka lebih kreatif, idealis, jadi ya bisa menyampaikan ide-ide juga. Yok sampaikan aspirasi kamu. Apa saranmu untuk pemerintah. Kita kembangkan sosialisasi yang menarik bagi semua orang, kita sesuaikan juga apa yang cocok untuk mereka.

Peneliti : Bagaimana peran analisis analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya kita melihat situasinya aja sih. Sekarang sedang ini banget kan sosmed ya. Jadi kita pakai sosmed. Apa yang sedang viral juga bisa kita gunakan untuk mensosialisasikan gitu. Ya paling kaya gitu aja sih, nggak yang riset atau analisis yang gimana-gimana.

Peneliti : Bagaimana caranya meyakinkan masyarakat bahwa sosialisasi program LAPOR Hendi bukanlah suatu alat politik semata, melainkan suatu alat yang bertujuan untuk menguntungkan masyarakat sebagai bersifat jangka panjang?

Narasumber : Pasti wajar ya kalau masyarakat ada yang tidak percaya. Tapi kita juga tidak omong kosong. Kita publish kok. Kita publish hasilnya. Misalnya seperti yang di Instagramnya pak wali itu ada before after. Tanggal sekian ada pengaduan tentang jalan rusak. Tanggal sekian nanti jalannya sudah diperbaiki. Nah berarti ini menunjukkan kepada masyarakat bahwa pemerintah sudah menanggapi apa yang di laporkan oleh masyarakat. Dan ini juga sudah terbukti kok. Banyak sekali masyarakat yang mengadu, kita juga menyampaikan ke masyarakat progresnya, pelapor bakal dapat feedback. Ohiya terimakasih atas aduan anda, akan segera kami proses. Aduan anda bisa dipantau ke link blablabla, itu juga disampaikan ke pengadunya. Jadi benar-benar real semua. Kalau sudah ditindaklanjuti laporannya ya paling tidak masyarakat bisa memberikan apresiasi. Kalau aduannya sudah ditindak lanjuti ya paling tidak oh terimakasih aduannya sudah ini itu gitu. Kita juga ada kisah sukses. Itu kaya testimoni lah. Aspirasi dari masyarakat kita jadikan satu, seberapa kepuasan masyarakat. Jadi bisa menjadi bukti bahwa LAPOR Hendi ini bukan omong kosong. Nah semua itu kita jadikan buktilah, ya melalui bukti-bukti ini kita sampaikan saat sosialisasi bahwa kita benar-benar memproses laporan yang masuk. Jadi agar masyarakat percaya. Kita sampaikan semua itu.

Peneliti : Bagaimana korelasi antara sosialisasi program LAPOR Hendi ini dengan kebijakan politik yang dimiliki oleh pemerintah?

Narasumber : Ya kalau korelasi ya pasti adalah, namanya aja kebijakan ya. Ya bohong kalau tidak ada korelasi. Kita kan juga jabatan politik kan. Kepala pemerintahan juga. Kalau aku ngomong orak ya tidak mungkin, nanti malah dikira ngapusi. Ya apapun itu, sosialisasi atau apapun, selama untuk kemajuan kota, endingnya untuk kesejahteraan warga kenapa tidak? Why not kan. Yang penting untuk kepentingan bersama.

Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi ini dapat berdampak kepada peningkatan ekonomi masyarakat di Kota Semarang?

Narasumber : Pastilah. Pasti dampaknya ada. Dengan adanya sosialisasi inikan masyarakat juga terbantu. Dari pengaduan yang masuk ke LAPOR Hendi, itu tujuannya untuk peningkatan pelayanan publik. Termasuk didalamnya adalah adanya Icus Melon itu singkatannya ijin usaha yang online itu lho dek. Ada kredit juga untuk mempermudah dan memberikan modal bagi umkm. Itu semua walnya dari mana? Ya dari pengaduan masyarakat. Pak wali aku kok pengen usaha tapi nggak ada dana, jadi munculah program itu. Pak wali aku pengen bikin usaha tapi kok bikin ijinnya susah, dibuatlah secara online untuk mempermudah. Ya pasti masih banyak lagi. Jadi kalau masyarakat tau LAPOR Hendi, kita sosialisasikan itu jadi masyarakat bisa melakukan keluhan dan aduan. Kita dapat memanfaatkan sosialisasi LAPOR Hendi ini untuk membantu perekonomian masyarakat juga. Bagaimana caranya, bagaimana peran pemerintah dalam membantu masyarakatnya. Itu semua kan bisa disampaikan langsung melalui LAPOR Hendi. Makanya bisa meningkatkan perekonomian masyarakat.

Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima oleh semua lapisan ekonomi masyarakat Kota Semarang? Mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi LAPOR Hendi.

Narasumber : Ya seperti tadi. Kan pangsa pasarnya berbeda-beda ya. Istilahnya itu ya. Kan ada anak muda, ada orang tua, daerah perkotaan, pinggiran. Ya kita gunakan itu online dan offline. Kita gunakan semua cara. Agar semua bisa masuk. Ke sekolah-sekolah juga. Agar sosialisasi ini bisa semakin meluas. Jadi kita menyesuaikan saja dengan siapa kita berbicara.

Peneliti : Bagaimana hubungan dan pengaruh dari sosialisasi pada program LAPOR Hendi terhadap padangan sosial atau opini publik kepada pemerintah Kota Semarang?

Narasumber : Itu buktinya dengan banyaknya pengaduan dan laporan yang masuk. Laporan yang masuk itu tidak hanya keluhan, tapi juga ada aspirasi. Laporan yang sekarang masuk sudah sampai 16.000 sekian. Berarti apa? Masyarakat percaya dong dengan pemerintahan Pak Hendi. Kalau tidak percaya, buat apa lapor. Termasuk juga semakin banyaknya mahasiswa yang melakukan penelitian kan juga banyak. Nah itu kan karna ini hal yang menarik. Jadi ya pasti berpengaruh sih antara sosialisasi LAPOR Hendi sendiri dengan opini publik.

Peneliti : Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?

Narasumber : Ya itu tadi, kita sesuaikan aja sama sasarannya siapa. Kita sesuaikan supaya sosialisasinya dapat diterima dengan mudah.

Peneliti : Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam melakukan sosialisasi LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya kita gunakan semua teknologi yang adalah ya. Apalagi sekarang kan udah jamannya modern sekali. Apa-apa sudah ada teknologinya. Jadi kita juga memanfaatkan hal itu untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi itu sendiri. Kita manfaatkan semaksimal mungkin.

- Peneliti : Bagaimana caranya media yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi dapat digunakan secara efektif dan mudah diterima oleh masyarakat?
- Narasumber : Iya kita gunakan aja media yang sedang tren apa. Misal lagi jaman instagram ya kita gunakan instagram. Kita ikutin aja media nya gimana. Jadi kita juga nggak boleh ketinggalan jaman. Supaya sosialisasinya bisa diterima dengan baik.
- Peneliti : Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Tujuannya ya sudah jelas untuk mengenalkan lah ya. Memberi tau kepada masyarakat kalau ini lho ada yang namanya LAPOR Hendi. Bisa kita gunakan untuk memberikan masukan ataupun keluhan kepada pemerintah. Intinya ya menyebarluaskan LAPOR hendi nya gitu. Kalau untuk jangka pendek nya sih tujuannya ya untuk terus menyebarkan informasi LAPOR Hendi nya. Goals nya ya biar LAPOR Hendi ini semakin dikenal masyarakat ya. Biar semua orang menggunakan LAPOR Hendi untuk melakukan keluhan ke pemerintah, biar alurnya jelas dan bisa cepet diproses juga.
- Peneliti : Bagaimana pertimbangan aspek SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time*) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum menentukan tujuan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada sih yang kaya gitu, ya kita kan tujuannya udah jelas ya. Untuk menyampaikan ke masyarakat tentang LAPOR Hendi. Jadi ya udah jelas gitu, jadi langsung aja sosialisasikan aja. Kalau kaya roadmap gitu kita juga nggak pakai sih ya, toh udah jelas kan maksud dari sosialisasinya.
- Peneliti : Bagaimana pemerintah menentukan tujuan dari sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah memperhatikan data primer dan data sekunder sebelum menentukan tujuan sosialisasi?

Narasumber : Iya kaya tadi itu, tujuannya sudah jelas. Tidak perlu ada pertimbangan yang gimana-gimana. Sudah jelas juga kan. Jadi ya langsung aja. Tinggal kita lihat aja sebelumnya berapa yang melakukan laporan, setelahnya berapa. Kita kan bisa melihat perbandingannya gitu. Kalau masalah target itu kita ada sih, misal habis sosialisasi di kelurahan. Kita ingin laporan yang masuk itu meningkat ya paling nggak meningkat 20-30% gitu lah ya. Biar ada hasilnya juga sosialisasi yang kita lakukan.”

Peneliti : Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya pasti. Sosialisasi itu harus kita lakukan setiap saat. Selama program ini masih ada, ya kita harus selalu melakukan sosialisasi. Setiap tahun kita agendakan. Nggak bisa kita mandek trus nggak sosialisasi lagi. Kepedean misal ah paling masyarakat udah tau, kan kita gabisa kaya gitu. Kita terus lakukan sosialisasi, kita lakukan monitoring juga. Jadi ya selalu ada itu tujuan jangka panjangnya, untuk selalu melakukan sosialisasi.

Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?

Narasumber : Ohiya sudah pasti, sudah jelas itu berpengaruh. Caranya ya dengan melihat banyaknya laporan yang masuk, dari hasil survey juga kelihatan kan. Apakah masyarakat sudah puas gitu. Kita galakkan terus bahwa sangat penting melakukan laporan kepada pemerintah. Agar pemerintah selalu berbenah kan. Kita sampaikan kepada masyarakat agar mereka semakin yakin dan sadar bahwa kita harus bergerak bersama.

Peneliti : Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?

- Narasumber : Wah ya bisa semua. Nggak ada batasannya gimana-gimana. Semua masyarakat dapat mengikuti sosialisasi ini.
- Peneliti : Bagaimana syarat dan indikator yang digunakan pemerintah untuk menentukan siapa saja yang dapat mengikuti sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Syarat ya tidak ada. Tidak ada syarat atau indikator tertentu. Semua bisa ikut. Makanya kita sesuaikan dengan sasarannya kan. Kita sesuaikan dengan kegiatannya. Tapi semua orang bisa.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang?
- Narasumber : Ya kita juga melakukan sosialisasi yang baik. Jelas tujuannya apa, jelas pesannya apa. Jadi masyarakat juga bisa menerima dengan mudah.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?
- Narasumber : Ya itu menggunakan dialog yang baik. Menggunakan bahasa yang baik. Kita ajak ngobrol, dialog. Kita nggak boleh kaya kita pemerintah lho. Kita saling aja, kan bergerak bersama, kita sama-sama bergerak.
- Peneliti : Bagaimana indikator pesan yang dapat disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang melalui sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Tidak ada indikator yang gimana gimana sih. Ya itu tadi yang penting pesannya jelas, bahasanya baik. Jadi pesannya juga mudah diterima gitu.
- Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyiapkan pesan yang akan disampaikan dalam sosialisasi program LAPOR Hendi agar masyarakat mudah menangkap pesan tersebut?
- Narasumber : Tidak disiapkan yang gimana-gimana sih. Soalnya kan pesannya juga sudah jelas untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi gitu.

Peneliti : Berikut ini adalah poster yang sering digunakan pemerintah untuk menginformasikan program LAPOR Hendi:



- a. Bagaimana caranya pemerintah mensosialisasikan program LAPOR Hendi menggunakan poster diatas?
- b. Apakah pemerintah memiliki tagline tertentu? Jika iya, mengapa menggunakan tagline tersebut?

Narasumber : Iya kita sering menggunakan poster itu ya. Jadi kita upload itu poster di semua media sosial pemkot. Di media sosial pribadi nya pak wali juga sering upload itu. Tujuannya ya biar followers itu bisa lihat dan tau informasinya bahwa ini lho pemkot punya program LAPOR Hendi. Kalau tagline khusus sebenarnya ndak ada sih, kita biasanya pakai tagline dari pak wali sendiri yaitu Bergerak Bersama. Isi pesan dari posternya ya apa yang memang seharusnya kita sampaikan ya. Bisa lapor lewat media mana aja, hubunginya kemana. Iya seperti itu aja biar tau masyarakat itu harus menghubungi lewat mana.

Peneliti : Bagaimana strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Dalam komunikasi, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah, contohnya yaitu:

- a. Strategi Pull: Strategi yang membutuhkan dorongan untuk meningkatkan promosi melalui saluran-saluran yang ada.

- b. Strategi Push : Strategi menarik yang membutuhkan pengeluaran materi untuk kepentingan iklan dan promosi agar permintaan target meningkat.
- c. Strategi Repetisi : Strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan pesan secara berulang-ulang dan terus menerus
- d. Strategi Preventif : Strategi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga melakukan berbagai upaya sebelum terjadi hal buruk.
- e. Strategi Remedial : Strategi yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dari tindakan yang sebelumnya telah dilakukan.

Narasumber : Sebenarnya tidak ada strategi yang spesifik gitu sih. Kita pakai ya online dan offline itu tadi. Kita sesuaikan aja dengan sasaran dan kebutuhan. Kalau anak muda ya LAPOR Hendi goes to campus. Misal orang tua, ya kita sampaikan secara sederhana. Kita sesuaikan aja.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Kita sesuaikan aja dengan kebutuhan seperti apa.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Kita nggak nyimpulkan gimana-gimana sih. Kalau sosialisasi tu langsung aja, kita sampaikan di baliho, dimana gitu. Bukan harus yang gimana gimana sih Soalnya kan ini udh program gitu.

Peneliti : Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?

Narasumber : Macem-macem sih kalau taktik. Contohnya ya membagikan souvenir, itu kan juga salah satu bentuknya agar menarik gitu. Kita lakukan games-games, kita bagi kaos, bagi tumblr. Macem-macem sih. Gimana caranya biar menarik aja gitu.

- Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menentukan taktik yang akan digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Ya kita pilih aja yang kira-kira menarik itu apa. Yang cocok itu apa supaya masyarakat bisa memahami pesan yang kita bawa gitu.
- Peneliti : Bagaimana pertimbangan yang dilakukan pemerintah sebelum memilih menggunakan suatu taktik dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada pertimbangan yang gimana-gimana sih. Kita sesuaikan aja. Apa yang pas lah kita gunakan saat sosialisasi gitu.
- Peneliti : Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?
- a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
 - f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- Narasumber : Iya kita pakai semua media itu. Koran ya karena masih banyak yang membaca koran untuk tau info terkini kan. Sosial media pastinya kita gunakan yang paling gencar karena sekarang udah jaman modern banget ya, apa-apa sudah ada di sosial media. Billboard kita juga manfaatkan agar orang-orang yang lewat bisa tau tentang LAPOR Hendi. Radio kita juga gunakan, kita kan ada radio sendiri. Dari pemerintah, jadi tinggal kita gunakan saja. Kita juga ada beberapa titik untuk videotron agar lebih menarik kan jadi pakai video gitu. Dan yang pasti kita menggunakan web resmi kita sendiri dalam menyampaikan LAPOR Hendi.

- Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?
- Narasumber : Kita terikat dengan macam-macam sebenarnya. Tidak ada waktu yang pasti sih. Tapi semua itu udah terjadwal dari awal. Semua itu kan butuh dana dan perencanaan juga. Ada renja alias rencana kerja, disitu sudah diagendakan setahun mau sosialisasi berapa kali, waktunya juga sudah jelas. Jadi semua itu udah ada jadwalnya. Tapi ya intinya kita selalu melakukan sosialisasinya.
- Peneliti : Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Ya itu misal dalam satu tahun 12 kali, sudah dianggarkan, sudah direncanakan ya itu semua harus selesai. Harus sesuai gitu. Itu semua akan ada evaluasinya juga.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam memaksimalkan waktu yang ada untuk melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Ya semua itu kita maksimalkan sebenarnya. Tapi kan kita terikat itu tadi, dengan dana, dengan anggaran, jadi ya tidak bisa tiba-tiba membuat waktu sendiri gitu.
- Peneliti : Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?
- Narasumber : Ya udah macam-macam ya. Datang langsung ke kelurahan juga, lewat medsos juga, melalui kegiatan-kegiatan pemerintahan juga. Kita maksimalkan lah. Melihat hasilnya banyaknya laporan yang masuk sih saya rasa sudah efektif ya untuk sosialisasinya. Tapi ya tetap kita tingkatkan. Harus selalu meningkat, tidak boleh stuck.
- Peneliti : Bagaimana penentuan biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Iya itu tadi semua itu udah ada rencana kerjanya. Ada renja, rencana kerja itu tiap tahun. Ada juga renstra yaitu rencana strategis

itu tiap 5 tahun sekali. Jadi itu semua udah ada, udah terencana dan tercatat.

Peneliti : Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya kita gunakan leaflet, sticker kita bagi-bagi. Ya paling kaya gitulah yang kita gunakan.

Peneliti : Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya pastinya ada pengawasan ya. Kan itu semua juga program pemerintah. Jadi selama sosialisasi juga selalu ada pengawasan. Kita kan menjalankan fungsi organisasi, kita juga menggunakan anggaran pemerintah, lalu tentang kinerjanya, evaluasinya apakah sudah baik, untuk perbaikannya bagaimana. Itu semua diawasi dan selalu terpantau.

Peneliti : Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya.

Narasumber : Nggak ada pengujian sih sebenarnya. Kita pikirkan aja cara yang tepat dan sesuai untuk sosialisasinya.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap selesai melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Evaluasi ada ya, setidaknya dari Bu Is sendiri. Biasanya saya kaya mengadakan rapat kecil gitu, saya kumpulin semua yang terlibat sosialisasi. Bagaimana tadi sosialisasinya, kekurangannya apa, ya semacam itu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah melakukan pengecekan informasi selama sosialisasi program LAPOR Hendi dilaksanakan? Contohnya bisa menggunakan cara pengecekan dengan cara test sebelum sosialisasi dimulai (*pretest*) dan test setelah sosialisasi

dilaksanakan (*postest*). Hal ini memiliki tujuan agar masyarakat yang mengikuti sosialisasi benar-benar telah memahami pesan dari sosialisasi tersebut.

Narasumber : Iya untuk mengetahui dia paham atau enggak gitu ya. Itu tergantung audience nya juga sih. Biasanya sih kita adakan game mengenai LAPOR Hendi.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya paling kita ambil kesimpulannya gitu. Hasil sosialisasi kali ini bagaimana, apakah sukses, apakah pesannya sampai ke sasarannya. Kita evaluasi lagi gitu.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

Narasumber : Iyaa kita lakukan rapat kecil gitu. Kita bahas bagaimana sosialisasi yang sudah terlaksana tadi. Apa saja kekurangannya, apa saja yang harus kita perbaiki kedepannya. Apakah cara ini efektif, apakah berhasil. Kita rundingkan.

TRANSKRIP INTERVIEW

Identitas Informan:

Nama : Dicky Proklamanto Putra
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 24 tahun
Jabatan : Pengelola atau admin pusat (admin kota dan pusat)
Telepon : 088228799825

Interview:

Peneliti : Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Yang pertama mbak pasti sosialisasi tu tujuannya buat mengenalkan ke masyarakat ya jadi kan apa namanya gerakannya kan namanya gerakan bersama nah jadi kan kita butuh peran masyarakat atau warga untuk ayo bukan cuma ngadu sih tapi juga memberikan masukan gituuu untuk ee pembangunan kota semarang, kemudian yang kedua itu apa namanya kita kalau nggak ee publikasi atau sosialisasi sama warga kan nggak tau nih mengadunya itu lewat mana aja gitu bisa lewat apa to kalau ngadu ke kantor kita.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah melakukan riset kepada masyarakat mengenai cara sosialisasi yang mudah diterima oleh masyarakat?

Narasumber : ehmm kalau riset tu penting ya tapi tentu lebih ke pantauan atau namanya data real gitu ya yang masuk semisal sebelum sosialisasi itu misal bulan february itu pengaduan masuk brapa mungkin nanti bulan maret setelah sosialisasi tu brapa jadi ada peningkatan gitu. Jadi kaya diukur sebelum dan sesudahnya gitu. Kalau kaya riset gitu enggak ada sih.

Peneliti : Bagaimana peran analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, Treats*) di dalam tahap perencanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Selama ini sih nggak ada analisis yang kaya gini ya. Biasa aja gitu, langsung lakukan sosialisasi ke masyarakat-masyarakat. Jadi langsung kita sampaikan aja tentang LAPOR Hendi.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Media social digital yang penting, penting media cetak kaya koran kemudian ee apa namanya koran itu kan media cetak terus kita ada di radio namanya e-radio Semarang itu lewat car free day di tengah-tengah publik terus juga ke kampus-kampus gitu. Biar lebih efektif ya kita sosialisasi itu terus menerus gitu kan kita ada lewat baliho, ada lewat media cetak trus ada media sosial gitu kan setiap hari apa setiap bulan kita sosialisasi terus, na ini masih ada pandemik kaya gini belum ada. Kita lebih ke missal ke tempat-tempat publik ni kaya di taman di CFD gitu, kemudian kita juga ada lapor goes to campus kan gitu itu juga pernah ke undip kemarin terus bulan ini atau bulan kemaren ya ada di UIN tapi pake zoom gitu. Kita itu nyiapin content medsos itu ada di seksi publikasi ya, jadi tu kaya dia itu buat content gitu kan buat mereka liputan juga.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada setiap jenis lapisan masyarakat? Atau pemerintah hanya melakukan sosialisasi pada masyarakat-masyarakat tertentu.

Narasumber : Oh iya kelewatan satu tadi ada namanya sosialisasi ke kelurahan, yaa jadi kan mohon maaf kalau ada warga yang kurang gitu kan jadi kita bisa ke kelurahan gitu. Ke kelurahan nanti kita manggil tokoh-tokoh masyarakat nah nanti tokoh-tokoh masyarakat itu mensosialisasikan ke warganya gitu, jadi kalau ada apa namanya

tempat public atau layanan publik yang kurang baik atau namanya perlu diperbaiki mungkin bisa mengadu lewat ini gitu.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.

Narasumber : Iya seperti yang tadi sudah saya jelaskan, kita menggunakan semua media yang ada. Pakai medsos, cetak juga pakai, apapun sih sebenarnya bisa kita gunakan sebagai media sosialisasinya. Apalagi sekarang jaman digital ya, pastinya lebih modern dan lebih update. Jadi ya kita gencar doi medsos juga. Biasanya paling banyak komen itu kalau kita upload before after gitu ya. Masyarakat banyak yang mengapresiasi. Banyak juga yang menyampaikan keluhannya di postingan itu. Emang paling banyak itu komen di postingan mengenai infrastruktur ya, kaya perbaikan jalan dan pembangunan fasilitas umum gitu. Biasanya postingannya bakal banyak yang komen.”

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.

Narasumber : Iya ini juga sih gimana biar menarik gitu ya. Kita pakai berbagai macam cara, bisa pakai games biar nggak bosan juga. Kita sesuaikan sama orang yang ikut sosialisasinya. Kalau misal LAPOR Hendi goes to campus ya kita bikin selingan saat sosialisasi itu. Kita juga ada yang CFD itu kan, jadinya lebih fun gitu.

- Peneliti : Bagaimana peran analisis analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada sih kaya analisis begitu. Ya pokoknya kita lakukan sosialisasi saja terus-menerus gitu. Dimana mana kita beri pengenalan mengenai LAPOR Hendi. Ini lho kanal yang bisa digunakan masyarakat, gitu aja sih.
- Peneliti : Bagaimana caranya meyakinkan masyarakat bahwa sosialisasi program LAPOR Hendi bukanlah suatu alat politik semata, melainkan suatu alat yang bertujuan untuk menguntungkan masyarakat sebagai bersifat jangka panjang?
- Narasumber : Ya kenapa kok namanya LAPOR Hendi, langsung menggunakan nama pak wali. Ya biar masyarakat merasa benar-benar melaporkan langsung ke pak wali gitu. Saat sosialisasi kan juga kita sampaikan, bapak, ibu, mbak, mas, nanti kalau melakukan aduan akan mendapatkan feedback. Entah lewat sms, media sosial, ataupun website, semua itu akan dibalas oleh LAPOR Hendi. Akan diberikan kabar selanjutnya gitu mengenai kasus yang mereka laporkan. Jadi biar mereka juga yakin dengan program ini.
- Peneliti : Bagaimana korelasi antara sosialisasi program LAPOR Hendi ini dengan kebijakan politik yang dimiliki oleh pemerintah?
- Narasumber : Ya berhubungan sih sebenarnya. Semua ini kan juga dari pemerintah, politik juga. Cuma ya digunakan untuk meningkatkan Kota Semarang aja, jadinya untuk tujuan bersama gitu.
- Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi ini dapat berdampak kepada peningkatan ekonomi masyarakat di Kota Semarang?
- Narasumber : Berdampak ya. Karena kan semua itu bisa berawal dari LAPOR Hendi juga. Misal masyarakat butuh pelayanan dalam usaha mereka, terus mereka melakukan keluhan. Lalu kita bantu, itu kan kita juga

membantu perekonomian mereka. Jadi mensosialisasikan LAPOR Hendi juga bisa membantu masyarakat di ekonominya.

Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima oleh semua lapisan ekonomi masyarakat Kota Semarang? Mengingat tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi LAPOR Hendi.

Narasumber : Iya itu tadi. Kita sesuaikan dengan masyarakatnya. Kita juga mendatangi ke warga-warga kan agar semuanya bisa dijangkau. Biar semua masyarakat bisa tau mengenai LAPOR Hendi. Jadi tidak hanya masyarakat tertentu aja yang tau dan bisa ikut sosialisasi LAPOR Hendi.

Peneliti : Bagaimana hubungan dan pengaruh dari sosialisasi pada program LAPOR Hendi terhadap pandangan sosial atau opini publik kepada pemerintah Kota Semarang?

Narasumber : Ya pasti nya berpengaruh ya. Sebenarnya mereka juga bingung kok malah disuruh melakukan keluhan ke pemerintah. Tapi kita ya menjelaskan kalau itu semua akan kami proses, akan kami lakukan perubahan. Sehingga tidak ada keluhan serupa. Otomatis pandangan dan opini publik juga jadi baik ke kita sebagai pemerintah, karena mau mengurus keluhan-keluhan dari masyarakat gitu kan.

Peneliti : Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?

Narasumber : Iya kita sesuaikan aja ya. Misal anak muda ya ke LAPOR Hendi goes to campus, misal orang tua ya kita langsung mendatangi mereka aja, lewat medsos juga biar update kan. Jadi kita gunakan aja semua media untuk memaksimalkan. Jadi biar semua masyarakat dari berbagai latar belakang bisa mengikuti dan mengetahui sosialisasi ini.

Peneliti : Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam melakukan sosialisasi LAPOR Hendi?

- Narasumber : Kita banyak menggunakan teknologi ya, seperti medsos gitu. Sekarang kan jamannya udah modern banget. Apa-apa langsung viral, langsung update. Jadi ya kita harus mengikuti jaman juga.
- Peneliti : Bagaimana caranya media yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi dapat digunakan secara efektif dan mudah diterima oleh masyarakat?
- Narasumber : Iya kita manfaatkan sebaik mungkin. Misal sedang trend nya instagram, ya kita juga gencar mensosialisasikan disitu. Jadi biar pesannya itu lebih meluas tersebar dan efektif gitu ya. Kita sesuaikan aja sama kondisinya gimana. Kita pakai yang paling banyak manfaatnya.
- Peneliti : Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Tujuannya ya agar semua masyarakat bisa mengetahui LAPOR Hendi ini. Biar mereka tau kalau ada kanal pengaduan untuk masyarakat. Jadi harus kita sebar luaskan dengan sosialisasi itu tadi.
- Peneliti : Bagaimana pertimbangan aspek SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time*) yang dilakukan oleh pemerintah sebelum menentukan tujuan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Wah kurang tau sih ya. Soalnya kan tujuannya udah jelas, jadi ya langsung aja gitu.
- Peneliti : Bagaimana pemerintah menentukan tujuan dari sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah memperhatikan data primer dan data sekunder sebelum menentukan tujuan sosialisasi?
- Narasumber : Nggak ada sih data yang gimana-gimana. Nggak pakai data primer atau sekunder gitu. Soalnya kan emang tujuannya udah jelas ya, yaitu menyampaikan ke masyarakat. Jadi langsung aja gitu ya. Paling ya kita pakai data sebelum dan sesudah gitu. Misal bulan ini 3000 keluhan, bulan depan 4000. Berarti ada peningkatan kan.

Tujuannya kan untuk mengenalkan. Jadi ya kita langsung aja mengenalkan secara langsung gitu ke masyarakat.

Peneliti : Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Tujuan jangka panjang nya ya selalu mengadakan sosialisasi itu adi. Teratur dan sudah terjadwal. Jadi walaupun sudah dikenal masyarakat, kita tetap harus melakukan sosialisasi. Tinggal rencananya saja yang dirubah menyesuaikan dengan kondisi dan waktunya.

Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?

Narasumber : Masyarakat diajak untuk peduli dengan Kota Semarang. Semua ini kan harus bersama. Tidak bisa kalau hanya mengandalkan pemerintah aja tanpa masyarakatnya membantu. Jadi ya kita menjelaskan juga bahwa pengaduan laporan ini itu sangat penting bagi kita semua gitu.

Peneliti : Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Kalau target sih tidak ada ya, intinya mengenalkan aja ke semua orang. Kan semua orang di Kota Semarang boleh melakukan pengaduan walaupun bukan orang semarang asli. Jadi ya semua nya bisa ikut sosalisasi.

Peneliti : Bagaimana syarat dan indikator yang digunakan pemerintah untuk menentukan siapa saja yang dapat mengikuti sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Nggak ada syarat nya sih, semua orang bisa ya.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang?

Narasumber : Ya kita juga melakukan sosialisasinya dengan baik juga. Jelas tujuan sosialisasinya untuk apa. Bahasanya juga harus mudah

dipahami semua masyarakat kan. Kita harus menjelaskan dengan baik agar mereka paham.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?

Narasumber : Pesannya ya harus jelas, untuk apa, bagaimana caranya. Bahasanya juga jangan susah, biar semuanya bisa paham. Kaya gitu aja sih

Peneliti : Bagaimana indikator pesan yang dapat disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang melalui sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Tidak ada indikator khusus sih. Selama pesan itu singkat padat jelas pasti bisa diterima dengan baik oleh masyarakat juga.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyiapkan pesan yang akan disampaikan dalam sosialisasi program LAPOR Hendi agar masyarakat mudah menangkap pesan tersebut?

Narasumber : Ya disiapkan biasa aja. Barangnya apa saja yang dibutuhkan. Pesan yang ingin disampaikan apa saja. Jadi semuanya sudah jelas, tinggal menyampaikan dengan mudah aja. Karena semua udah jelas pesan-pesannya. Kita tinggal sampaikan saja.

Peneliti : Berikut ini adalah poster yang sering digunakan pemerintah untuk menginformasikan program LAPOR Hendi:



a. Bagaimana caranya pemerintah mensosialisasikan program LAPOR Hendi menggunakan poster diatas?

b. Apakah pemerintah memiliki tagline tertentu? Jika iya, mengapa menggunakan tagline tersebut?

Narasumber : Iya pakai poster itu. Caranya ya kita suruh semua media sosial pemkot untuk selalu up tentang LAPOR Hendi. Jadi upload aja itu di sosmed mereka. Isi pesannya ya biar masyarakat itu tau oh cara melapor pada pemerintah itu seperti ini lewat ini gitu. Kalau tagline sih ya paling pakai Bergerak Bersama. Kita ndak ada tagline khusus buat sosialisasinya sih.

Peneliti : Bagaimana strategi yang digunakan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Dalam komunikasi, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pemerintah, contohnya yaitu:

a. Strategi Pull: Strategi yang membutuhkan dorongan untuk meningkatkan promosi melalui saluran-saluran yang ada.

b. Strategi Push : Strategi menarik yang membutuhkan pengeluaran materi untuk kepentingan iklan dan promosi agar permintaan target meningkat.

c. Strategi Repetisi : Strategi yang dilakukan dengan cara menyampaikan pesan secara berulang-ulang dan terus menerus.

d. Strategi Preventif : Strategi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga melakukan berbagai upaya sebelum terjadi hal buruk.

e. Strategi Remedial : Strategi yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dari tindakan yang sebelumnya telah dilakukan.

Narasumber : Nggak ada sih kayanya. Saya lihat di laporan masuk aja udah tinggi banget sih. Jadi tinggal mengenalkan aja sih, biar warga tau. Terutama untuk yang milenial ya, biasanya lebih kritis kan. Ada masukan juga untuk masyarakat.

- Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada sih ya. Langsung aja sosialisasikan
- Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada. Jadi langsung aja jelaskan LAPOR Hendi untuk apa, dan lain-lain. Yang penting kan kita sudah menyampaikan kepada masyarakat.
- Peneliti : Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?
- Narasumber : Taktik nya ya disesuaikan dengan sosialisasi yang sedang kita lakukan aja. Misalnya yang CFD itu ya kita sambil bikin games-games, sebarkan leaflet juga. Ajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi langsung. Kalau di kampus ya kita bikin sesi tanya jawab juga biar pesannya benar-benar tersampaikan dengan baik.
- Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menentukan taktik yang akan digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Ya tinggal dilihat aja sih mau kaya gimana. Yang cocok apa dengan orangnya. Anak muda ya kita sesuaikan, orang tua ya kita sesuaikan juga.
- Peneliti : Bagaimana pertimbangan yang dilakukan pemerintah sebelum memilih menggunakan suatu taktik dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Perimbangannya ya itu tadi, kita pikirkan mana yang cocok. Mana yang sesuai dengan sosialisasinya gitu.
- Peneliti : Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?
- a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

- b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Narasumber : Iya kita pakai semua sih. Koran juga masih pakai karena kan tetap media cetak itu masih digunakan. Sosial media pasti kita gunakan, ini yang paling penting. Karena kan sekarang udah jamannya sosmed banget ya. Jai kita juga harus menyesuaikan. Billboard kita juga pakai di beberapa titik di Semarang. Radia kita juga ada radio milik sendiri, tinggal kita sering sosialisasikan aja apa itu LAPOR Hendi. Untuk videotron juga ada karena agar lebih menarik juga kan, bisa menampilkan iklan video. Untuk website resmi pastinya kita gunakan ya, apalagi itu kita kelola sendiri. Pati ada informasi mengenai LAPOR Hendi itu sendiri. Jadi ya kita gunakan aja semua, kita manfaatkan semuanya gitu.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?

Narasumber : Nggak ada waktu yang tentu sih. Soalnya kan sosialisasi itu terus-menerus. Sebenarnya juga sudah terjadwal, misal yang goes to campus itu kita sebulan sekali, terus kalau kelurahan itu sebulan sekali, untuk CFD itu sebulan dua kali. Jadi ya udah ada timeline nya gitu. Jadi kalau berapa waktu yang dibutuhkan untuk sosialisasi ya tidak ada waktu pastinya.

Peneliti : Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

- Narasumber : Oh nggak sih, tergantung situasinya. Kita kan sosialisasi juga kerjasama dengan Pattirow. Jadi ya kita kerjasama untuk mensosialisasikannya. Jadi nggak ada deadline yang kaya gimana gitu.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam memaksimalkan waktu yang ada untuk melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Iya kita maksimalkan aja. Kita jadwalkan kapan saja bisa sosialisasi, kapan kita bisa menyampaikan gitu kan. Kita cari waktunya.
- Peneliti : Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?
- Narasumber : Menurut saya udah efektif ya, melihat banyaknya laporan yang masuk. Terus peran masyarakat juga udah tinggi.
- Peneliti : Bagaimana penentuan biaya operasional yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Ada anggarannya khusus mba. Cuma gimana-gimananya saya juga kurang paham ya.
- Peneliti : Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Ya ada kaya banner, ada leaflet, brosur juga, kaya gitu aja sih mba alat-alatnya.
- Peneliti : Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Iya ada pengawasannya ya. Semua itu kan dari pemerintah, jadi mereka juga melakukan pengawasan selama sosialisasi berlangsung.
- Peneliti : Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan

dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya

Narasumber : Kita nggak ada sih kaya gitu. Ya paling kita langsung aja, menyesuaikan mau sosialisasi seperti apa ke masyarakatnya gitu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap selesai melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya kita paling ada kaya rapat kecil gitu sih. Kita bahas gimana tadi sosialisasinya. Misal kita ke kelurahan, nah kok peran masyarakatnya kurang welcome, jadi kita agak geser ke kelurahan mana gitu. Tapi selama ini sih sambutannya bagus, perannya juga bagus. Jadi selama ini lancar-lancar aja. Jadi paling kita bahas gitu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah melakukan pengecekan informasi selama sosialisasi program LAPOR Hendi dilaksanakan? Contohnya bisa menggunakan cara pengecekan dengan cara test sebelum sosialisasi dimulai (*pretest*) dan test setelah sosialisasi dilaksanakan (*posttest*). Hal ini memiliki tujuan agar masyarakat yang mengikuti sosialisasi benar-benar telah memahami pesan dari sosialisasi tersebut.

Narasumber : Nggak ada sih mbak. Paling kaya tanya jawab aja kalau memang ada yang belum jelas gitu ya.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iya palingan kita bahas gitu sih mbak. Bersama-sama gitu kita pikirkan bagaimana sosialisasi yang barusan kita lakukan gitu.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?

Narasumber : Iyaa kita bahas sih. Tapi kalau nanti kita kurangin gitu enggak sih mbak. Kita itu lebih kaya menambah aja sih mbak. Apa yang sudah dilakukan ya tinggal dilakukan terus. Paling mikir apa yang perlu ditambah gitu. Kalo dikurangi gitu kita nggak sih ya.

TRANSKRIP INTERVIEW

Identitas Informan:

Nama : Riski Febri Riswati
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 22 tahun
Jabatan : Petugas Pusat Informasi Publik
Telepon : 081228612818

Interview:

Peneliti : Apa latar belakang atau alasan dari pelaksanaan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Iyaa sama ya kaya Mas Dicky, kan itu juga dari visi misi Pak Hendi itu kan bergerak bersama. Jadi ya untuk mengenalkanlah kepada masyarakat kalau kita itu ada LAPOR Hendi. Sebenarnya kan kaya apa ya.... sebenarnya itu sama sih kaya pernyataannya Mas Dicky juga. Tapi untuk melengkapi sedikit ya misalnya infrastruktur ada yg rusak nah dari OPDD kan kurang pengawasan, jadi masyarakat yang mengadu ke kita gitu. Agar masyarakatnya mengerti dan tau gitu.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah dalam menggunakan semua media dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendorong sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Biasanya kita bikin kaya konten gitu. Biasanya juga live kaya sosialisasi secara langsung dari pak wali ada statement apa gitu dari pak wali, nanti kita tampilkan. Ini kan juga sebagai keterbukaan dari kita juga oh pemerintah itu bekerjanya itu kaya gini. Jadi memang benar-benar diperhatikan. Lebih ke konten nya sih. Memanfaatkan media-medialah intinya.

Peneliti : Bagaimana cara pemerintah memanfaatkan perkembangan era digital dalam melakukan sosialisasi program LAPOR Hendi? Contohnya seperti melakukan sosialisasi di media sosial.

Narasumber : Sekarang kan orang-orang lebih deketnya sama ponsel. Apa-apa difotoin, gitu kan. Jadi enak ya pakai sosial media. Patinya menggunakan media digital juga ya sekarang kan udah serba medsos dan cepat gitu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah dapat melakukan sosialisasi yang menarik dalam program LAPOR Hendi dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat? Mengingat saat ini sangat sulit melakukan sosialisasi yang dapat menarik perhatian publik.

Narasumber : Iya kalau sosialisasi itu di LAPOR Hendi biasanya ada kaya games-games gitu dan ada giveaway juga. Seringnya pas ke kampus ya kaya ada hadiah. Pas goes to campus. Ya kita nggak Cuma materi aja, ada games juga biar nggak boring.

Peneliti : Bagaimana caranya melaksanakan sosialisasi LAPOR Hendi kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang sosial yang berbeda?

Narasumber : Untuk masyarakat luas yang didesa, kaya gitu kan kalau di kampung-kampung rada susah ya, biasanya ya kita langsung kesana. Nanti ngumpulin RT nya disana, sosialisasi disana.

Peneliti : Bagaimana caranya media yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi dapat digunakan secara efektif dan mudah diterima oleh masyarakat?

Narasumber : Iya kita pakailah semua media yang ada. Semua kita maksimalkan untuk mensosialisasikan LAPOR Hendi nya ini.

Peneliti : Apa tujuan dari dilaksankannya sosialisasi program LAPOR Hendi?

- Narasumber : Tujuannya ya itu tadi untuk menyebarluaskan, mengenalkan lah isitilahnya kepada masyarakat gitu.
- Peneliti : Bagaimana tujuan berkelanjutan atau jangka panjang yang dimiliki oleh terdapat sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Kalau misal masyarakat udah tau tetep kita lakukan sosialisasinya sih. Ya gimana ya untuk tujuannya biar..... biar apa ya..... ya biar semakin meluas gitu lah. Soalnya kan emang orang Semarang bukan itu-itu aja. Ada yang baru pindah juga ke Semarang. Gak ada yang lebih spesifik sih. Misal masyarakat sudah tau yaudah gitu. Menjangkau semakin banyak masyarakat.
- Peneliti : Bagaimana caranya agar sosialisasi program LAPOR Hendi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pemerintah?
- Narasumber : Kita setiap sosialisasi itu selalu menjelaskan kalau laporan ini itu sebenarnya tujuannya itu baik loh. Kita juga kasih feedback ke mereka, laporannya sudah sampai sini, sampai sini. Jadi selalu diberi kabar mengenai perkembangannya. Jadi kita jelaskan itu. Bahwa melakukan laporan ke kita ini penting dan baik gitu. Setiap sosialisasi gitu kita meyakinkan bahwa tujuan laporan itu baik loh.
- Peneliti : Siapa saja target sasaran dari sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada sih ya. Semua masyarakat. Soalnya kalau di kelurahan kan juga bapak-bapak ibu-ibu nya biasanya gptek gitu ya. Misal pakainya facebook ya kita juga jelaskan. Jadi ya menyesuaikan aja media nya masyarakatnya pakai apa. Menyesuaikan masyarakatnya.
- Peneliti : Bagaimana syarat dan indikator yang digunakan pemerintah untuk menentukan siapa saja yang dapat mengikuti sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Nggak ada syarat khususnya ya.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah agar pesan yang disampaikan dalam sosialisasi LAPOR Hendi dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat?

Narasumber : Iya kita sampaikan ke masyarakat dengan bahasa yang mudah dipahami, jangan muter-muter menjelaskannya. Biar masyarakat mudah mengerti apa yang kita sampaikan. Kita juga selalu ngasih jawaban setiap melakukan pengaduan. Coba deh dicoba langsung. Nanti kan ada before after nya, ada hasilnya kaya gini. Kita tunjukan itu. Biar mereka percaya. Biasanya juga OPD nya juga posting di sosmed nya juga, kemarin ada laporan ini. Jadi ada before afternya. Jadi makin percaya gitu.

Peneliti : Bagaimana indikator pesan yang dapat disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang melalui sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Nggak ada sih kalau itu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah memilih suatu strategi sebelum menggunakannya dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Nggak ada sih ya. Langsung aja kita sosialisasi gitu ya ke masyarakat langsung gitu.

Peneliti : Bagaimana caranya pemerintah menyimpulkan strategi yang paling cocok untuk digunakan sebagai strategi sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Ya paling kita sesuaikan aja ya. Misal anak muda ya kita bikin lebih semangat gitu.

Peneliti : Bagaimana taktik yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi? Mengapa pemerintah menggunakan taktik tersebut?

Narasumber : Yaa kalau taktik sih sambil jalan aja sosialisasinya. Kita pakai apa sih yang menarik buat target sosialisasinya.

Peneliti : Media apa saja yang digunakan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program LAPOR Hendi?

- a. Koran. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- b. Sosial media. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

- c. Billboard. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- d. Radio. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- e. Videotron. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?
- f. Website resmi pemerintah. Apa alasannya memilih menggunakan media tersebut?

Narasumber : Iyaa kia pakai semua media itu ya. Pakai koran ya karena masih ada kan warga yang suka baca koran. Sosial media pasti kita pakai karena sekarang kan udah jamannya medsos banget, kita juga harus up to date kan. Billboard radio juga pakai, kita manfaatkan aja media yang kita punya ya. Videotron juga ada biar menarik juga jelaskannya lewat video, dan kalau website pasti ya itu kan media milik kita sendiri.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program LAPOR Hendi kepada masyarakat?

Narasumber : Biasanya ya kalau ada ya bisa seminggu sekali, gitu, nggak teratur sih ya. Kita kan juga gamau Cuma nyebar brosur aja kan. Jadi ya tergantung juga.

Peneliti : Berapa lama tenggat waktu/*deadline* dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?

Narasumber : Nggak ada deadline yang gimana gimana sih ya

Peneliti : Bagaimana cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi kepada masyarakat? Apakah sudah efektif?

Narasumber : Sudah efektif sih. Soalnya di sosmed melibatkan milenial ya. Walaupun misal bukan orang asli Semarang tapi kan tinggal di Semarang ya. Peran milenial itu penting banget ya. Banyak laporan yg sudah masuk. Bisa menyebarkan dari mulut ke mulut juga. Tapi kita tetep ada sosialisasi ke masyarakat juga. Kita tapi tetap menggunakan sosialisasi yang ke kelurahan-kelurahan gitu yaa.

- Peneliti : Apa saja peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Tidak ada sih. Paling kalo pas pameran aja, ada leaflet, ada pamflet, trus video motion kaya gitu, games, udah kaya gitu aja sih.
- Peneliti : Bagaimana pengawasan pemerintah selama proses sosialisasi pada program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Makanya kita itu kerjasama gitu ya sama lsm untuk mengawasi pihak LAPOR Hendi. Misal ada laporan, nih ada laporan yg belum ditindak lanjutin. Laporan dari tanggal segini kok belum ada tindakan. Kalau dari pihak walikota namanya tepra. Itu tu kaya 3 bulan sekali itu ada top 5 pengaduan yang paling banyak dilaporkan gitu yang dilaporkan masyarakat. Jadi nggak Cuma pattiroww aja yang tau, tapi walikotanya juga tau.
- Peneliti : Bagaimana pemerintah menentukan cara sosialisasi sebelum benar-benar melaksanakannya. kepada masyarakat? Contohnya melakukan pengujian pada setiap cara sosialisasi yang akan dilakukan pada program LAPOR Hendi sebelum benar-benar melaksanakannya.
- Narasumber : Nggak ada pengujian atau kaya gitu sih.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah melakukan review setiap selesai menggunakan suatu cara dalam sosialisasi program LAPOR Hendi?
- Narasumber : Iya paling kaya mengadakan rapat anggota aja setelah kegiatannya.
- Peneliti : Bagaimana cara pemerintah menyimpulkan setiap cara sosialisasi program LAPOR Hendi? Apa pemerintah menyiapkan daftar kelebihan dan kekurangan dalam setiap cara sosialisasi?
- Narasumber : Nggak ada sih. Biasanya langsung aja masyarakatnya langsung menerapkan. Biasanya abis sosialisasi laporannya jadi banyak gitu karena mereka kan langsung menerapkan ya. Selama ini sih kalau sosialisasi berjalan dengan baik.

FOTO



Kepala Bidang



Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi



Pengelola atau admin pusat (admin kota dan pusat)



Prtugas Pusat Informasi Publik