

**STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFOTIK PROVINSI
LAMPUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI
LAMPUNG-IN**

(Skripsi)

Oleh:

ATHAYA KEYSHATARA

NPM 2256031016



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2026

ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFOTIK PROVINSI LAMPUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI LAMPUNG-IN

Oleh

ATHAYA KEYSHATARA

Pemanfaatan aplikasi Lampung-In oleh masyarakat Provinsi Lampung masih tergolong rendah meskipun telah diluncurkan sebagai inovasi layanan publik digital yang terintegrasi untuk mempermudah akses layanan, pengaduan, dan informasi pemerintah. Hal ini salah satunya ditunjukkan dengan rendahnya jumlah masyarakat yang mengunduh aplikasi ini. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dengan tingkat pemanfaatannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian mengacu pada model strategi komunikasi Hafied Cangara yang terdiri dari lima tahapan, yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan belum optimal, ditandai dengan belum adanya riset khalayak yang mendalam, perencanaan yang belum sepenuhnya berbasis data empiris, pelaksanaan yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif, serta evaluasi dan pelaporan yang masih bersifat administratif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi komunikasi yang lebih berbasis riset, partisipatif, dan adaptif terhadap tingkat literasi digital masyarakat guna meningkatkan pemahaman dan partisipasi publik terhadap aplikasi Lampung-In secara lebih efektif.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Aplikasi Lampung-In, Sosialisasi

ABSTRACT**COMMUNICATION STRATEGY OF THE DEPARTMENT OF
COMMUNICATION, INFORMATICS, AND STATISTICS
(DISKOMINFOTIK) OF LAMPUNG PROVINCE IN SOCIALIZING
THE LAMPUNG-IN APPLICATION****By****ATHAYA KEYSHATARA**

Usage of the Lampung-In app by residents of Lampung Province remains relatively low despite its launch as an integrated digital public service innovation designed to facilitate access to government services, complaints, and information. This indicated by the low number of people who have downloaded the app. This situation highlights a gap between the availability of digital services and the level of their utilization. This study aims to analyze the communication strategies of the Lampung Provincial Communication, Informatics, and Statistics Agency (DISKOMINFOTIK) in promoting the Lampung-In app. This study employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews and documentation, then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion-drawing processes. The research analysis is based on Hafied Cangara's communication strategy model, which consists of five stages: research, planning, implementation, evaluation, and reporting. The research results indicate that the communication strategies implemented have not been optimal, which is marked by the absence of in-depth audience research, planning that its not fully based on empirical data, implementation that has not effectively reached all segments of society, as well as evaluation and reporting that remain largely administrative in nature. Therefore, it is important to improve communication strategies to be more research-based, participatory, and adaptive to the public's level of digital literacy in order to enhance public understanding and participation in the Lampung-In app more effective.

Keywords: *Communication Strategy, Lampung-In App, Socialization*

**STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFOTIK PROVINSI
LAMPUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI
LAMPUNG-IN**

Oleh

ATHAYA KEYSHATARA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2026


Judul Skripsi : Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK
Provinsi Lampung Dalam
Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In

Nama Mahasiswa : Athaya Keyshatara
Nomor Pokok Mahasiswa : 2256031016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 198109262009121004

MENGESAHKAN**1. Tim Penguji****Ketua : Dr. Feri Firdaus, S.I.Kom., M.A.****Penguji Utama : Ahmad Rudy Fardiyan, S.Sos., M.Si.****2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik****Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**
NIP. 197608212001032001**Tanggal lulus ujian skripsi: 06 Mei 2026**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Athaya Keyshatara
NPM : 2256031016
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Putri Balau Gg. Pelopor 1 No.8 Kedamaian,
Bandar Lampung
No. Handphone : 082182542227

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In” adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 25 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Athaya Keyshatara
2256031016

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Athaya Keyshatara, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 8 November 2004. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Okta Triatna dan Ibu Verawati Surya Lubis. Pendidikan formal penulis dimulai dari TK Starkids di Bandar Lampung, dilanjutkan dengan jenjang Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Rawa Laut (Teladan) di Bandar Lampung. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Kartika II-2 (PERSIT) di Bandar Lampung dan menyelesaikan jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Penulis melanjutkan Pendidikan tinggi di Universitas Lampung, diterima melalui jalur Mandiri (SMMPTN Barat), dengan memilih jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama masa kuliah, penulis aktif berorganisasi, diantaranya sebagai anggota bidang *Research and Development (RnD)* di Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Komunikasi periode 2023-2024. Penulis juga terlibat dalam organisasi Universitas Lampung TV (Unila TV) sejak tahun 2023 hingga 2024 penulis sebagai anggota di bidang kreatif. Selain berorganisasi, penulis juga berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Desa Sidoharjo, Kecamatan Way Panji, Kabupaten Lampung Selatan. Penulis juga mengikuti program Magang Mandiri di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung pada semester 5.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Baqarah: 153)

For all of you who are striving for your dreams. You should believe on yourself, and don't let anyone bring you down. You know, negativity does not exist, it's all about positivity. So, keep that on mind. But anyways, have a good friends around you, have good peers, surround yourself with good people, causes you're good person too.

(Mark Lee)

Long story short, I survived.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim, Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Dengan izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa Syukur. Tanpa bantuan dan pertolongan-Nya, pencapaian ini tentu tidak akan terwujud. Dengan sepenuh hati penulis persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Okta Triatna dan Mama Verawati Surya Lubis yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, serta pendidikan terbaik sepanjang hidup penulis. Setiap doa, dukungan, dan usaha keras yang mereka berikan menjadi sumber kekuatan yang tak ternilai dalam perjalanan ini. Penulis merasa sangat bersyukur memiliki orang tua yang selalu mendampingi dengan penuh cinta dan ketulusan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan moral, dan materi yang tak terhingga dari mereka, yang memungkinkan penulis menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan sesuai harapan. Semoga Allah SWT membalas segala pengorbanan dan kebaikan mereka dengan pahala yang berlipat ganda serta senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada adikku tercinta Nadya Keylatara yang juga selalu ada untuk mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama menyusun skripsi ini. terima kasih atas semangat, motivasi, dan dukungan yang tak pernah berhenti, yang turut mendorong penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan penuh keyakinan dan tekad. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat, kebahagiaan, dan kesuksesan bagi keluarga kami.

SANWACANA

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rezeki, dan kasih sayang-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Aamiin ya Rabbal’Alamiin. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat berbagai pihak serta berkat Rahmat dari Allah SWT, hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia dan berkah-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Lampung.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Agung Wibawa, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
5. Bapak Ahmad Rudy Fardiyani, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung serta selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Feri Firdaus, S.I.Kom., M.A., sebagai dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh perhatian, kesabaran, serta memberikan arahan, nasihat, dan juga dukungan kepada penulis selama proses

penyusunan skripsi ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik berkat bimbingan dan kesabaran yang diberikan.

7. Bapak Dr. Abdul Firman Ashaf, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan agar penulis bisa menjalani perkuliahan dengan semangat dan niat yang baik.
8. Seluruh dosen di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Lampung yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Lampung.
9. Seluruh staff administrasi dan karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
10. Tim DISKOMINFOTIK Pemprov Lampung, yaitu Zainal Mutaqim, S.IP, M.M., selaku Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik dan Sierta Putri Nurika, S.I.Kom., selaku *Social Media Specialist* yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini.
11. Bapak Dr. Anang Risgiyanto, S.K.M., M.Kes., selaku Kepala BAPPEDA Provinsi Lampung yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini.
12. Dengan penuh cinta, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Okta Triatna dan Mama Verawati Surya Lubis yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan tiada henti, serta pendidikan terbaik sepanjang hidup penulis dan juga materi yang tak terhingga yang memungkinkan penulis menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan sesuai harapan.
13. Teruntuk adikku tersayang, Nadya Keylatara yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga titik ini serta memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

14. Teruntuk Ompung Godang (Alm. Ali Nurdin Lubis) dan Ompung Menek (Almh. Nurcahaya Harahap). Yang telah banyak memberikan bantuan, doa, dan kasih sayang kepada penulis sebagai cucu pertama. Meskipun telah berpulang di awal proses penulis dalam penyusunan skripsi ini, segala kenangan dan kebaikan yang diberikan, nilai-nilai juga kasih sayang yang di tanamkan terus menjadi penyemangat serta menjadi penguat bagi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Teruntuk “Lubis Family”, Almh. Bang Moy, Bang Boo, Bang Iyah, Tulang Ucok, Uwo Andre, Nantulang, Adek Ifa, dan Adek Ara. Yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis. Kebersamaan, kontribusi, dan peran yang diberikan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan penulis hingga tahap ini.
16. Teruntuk Keluarga Besar Maliki. Alm. Yai (Bachrin Maliki) dan Gede (En Suryati) serta semuanya, terima kasih telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
17. Teruntuk “Triangles”, Ellen Febriani dan Lusi Susanti. Sahabat penulis yang telah menemani proses perkuliahan serta mendukung penulis sejak masih menjadi mahasiswa baru di Ilmu Komunikasi Universitas Lampung. Yang menjadi saksi tangis dan tawa penulis. Kebersamaan dan dukungan dari kalian menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan berjuang di dunia perkuliahan serta mampu untuk menyelesaikan skripsi ini juga. Atas semua yang sudah terjadi, terima kasih banyak dan semoga kita bertiga selamanya.
18. Teruntuk “Pasien Niki”, Dwina Rahmadiyah Azzahra, Regina Aulia, dan Intan Zavira Sahabat yang telah menemani penulis sejak perkuliahan semester 3, selalu memberikan semangat di setiap keadaan, serta mendukung segala proses penulisan skripsi ini sejak awal. Yang bisa menjadi “*someone I can talk about everything with*”. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis dan semoga kita tetap terus bisa memiliki waktu untuk bertemu ditengah seluruh kesibukan kita nantinya.

19. Teruntuk Tiara Shania, terima kasih telah tetap menjadi “teman” dalam arti yang sesungguhnya, yang selalu mau menemani serta selalu mendengarkan segala keluh kesah penulis sejak Sekolah Menengah Pertama. Kamu bukan hanya teman sejak lama tapi juga salah satu sumber semangat dan hal berharga dalam perjalanan penulis hingga titik ini.
20. Teruntuk Annisa Marcelia Putri, icellkuu teman seperjuangan bimbingan penulis. Yang selalu menemani dan menyemangati penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun baru dekat semenjak menyusun skripsi, tapi tetap terima kasih karena telah menjadi bagian dari proses yang penuh tantangan ini. Saling mendukung dan berbagi cerita selama bimbingan menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis.
21. Teruntuk Oriza Putri Veriyanti, yang telah menemani sejak penulis masuk di HMJ Bidang *Research and Development*, yang sudah menjadi partner terbaik di *RnD* sejak awal, serta membantu dan juga menyemangati setiap proses penulis dalam menyusun skripsi.
22. Kata terima kasih juga penulis berikan kepada seseorang pemilik NPM 2255011009, yang telah menemani serta membantu proses penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Meskipun kehadirannya baru di tengah-tengah proses penulis dalam penyusunan skripsi ini, tapi tetap terima kasih karena telah membawa semangat baru dalam perjalanan penulis. Terima kasih atas seluruh dukungan dan semangat yang telah diberikan. Ini menjadi hal yang sangat berarti bagi penulis.
23. Teruntuk Saskia Nabila Putri, yang telah kebersamai penulis sejak tahun 2020 hingga saat ini. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan meskipun belum pernah bertemu secara langsung, kehadirannya terasa dekat dan sangat berarti bagi penulis.

24. Teruntuk kakak-kakak dan teman-teman HMJ Bidang *Research and Development* Angkatan 2021, 2022 dan 2023, terima kasih atas segala bantuan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis berada di *RnD*. Kehadiran kalian tidak hanya memberikan pengalaman, tetapi juga menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.
25. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2022 dari kelas Mandiri B, terima kasih atas Kerjasama, bantuan, dan kebersamaannya dalam kegiatan perkuliahan.
26. Terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri yang telah memilih untuk tidak menyerah, tetap melangkah meskipun penuh keraguan, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Ini adalah bukti bahwa saya mampu bertanggung jawab atas pilihan dan perjuangan saya sendiri.

Bandar Lampung, 20 April 2026

Athaya Keyshatara

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| DAFTAR ISI | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | iii |
| DAFTAR TABEL | iv |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.4.1 Secara Teoritis..... | 7 |
| 1.4.2 Secara Praktis..... | 7 |
| 1.5 Kerangka Pikir..... | 7 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.2 Kajian Teori | 19 |
| 2.2.1 Komunikasi..... | 19 |
| 2.2.2 Strategi Komunikasi | 21 |
| 2.2.3 Komunikasi Pemerintah di Era Digital | 23 |
| 2.2.4 Government Public Relations (GPR) dan Model Strategi Komunikasi..... | 24 |
| 2.3 Aplikasi Lampung-In Sebagai Inovasi Layanan Publik | 26 |
| III. METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Tipe Penelitian..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Fokus Penelitian | 31 |
| 3.3 Penentuan Informan | 32 |
| 3.4 Sumber Data | 34 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 36 |
| 3.7 Keabsahan Data | 38 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian..... | 40 |
| 4.2 Hasil..... | 44 |
| 4.2.1 Dimensi Penelitian Strategi Komunikasi..... | 45 |
| 4.2.2 Dimensi Perencanaan Strategi Komunikasi..... | 51 |
| 4.2.3 Dimensi Pelaksanaan Strategi Komunikasi | 56 |
| 4.2.4 Dimensi Evaluasi Strategi Komunikasi | 62 |
| 4.2.5 Dimensi Pelaporan Strategi Komunikasi..... | 66 |
| 4.3 Pembahasan | 69 |
| 4.3.1 Implementasi Dimensi Penelitian Pada Strategi Komunikasi | 70 |
| 4.3.2 Orientasi Media dalam Dimensi Perencanaan | 74 |
| 4.3.3 Pola Pelaksanaan Strategi Komunikasi..... | 77 |
| 4.3.4 Proses Evaluasi Strategi Komunikasi | 81 |
| 4.3.5 Analisis Dimensi Pelaporan Dalam Strategi Komunikasi | 84 |
| V. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 89 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 89 |
| 5.2 Saran | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 92 |
| LAMPIRAN..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Jumlah Unduhan Aplikasi Lampung-In..... | 2 |
| Gambar 2. Data Jumlah ASN Provinsi Lampung..... | 2 |
| Gambar 3. Pemberitaan Lokal Jumlah Unduhan Aplikasi Lampung-In..... | 3 |
| Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian..... | 10 |
| Gambar 5. Fitur Aplikasi Lampung-In..... | 53 |
| Gambar 6. Konten Sosialisasi Aplikasi Lampung-In di Instagram..... | 57 |
| Gambar 7. Logo Aplikasi Lampung-In Pada Setiap Konten..... | 58 |
| Gambar 8. Konten Sosialisasi Aplikasi Lampung-In di Facebook..... | 60 |
| Gambar 9. Dokumentasi Pelaksanaan Evaluasi Aplikasi Lampung-In..... | 63 |
| Gambar 10. Jumlah Laporan Kabupaten Kota di Lampung-In..... | 67 |
| Gambar 11. Data Laporan Pengaduan Lampung-In 19 Desember 2025..... | 68 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------|----|
| Tabel 1. Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| Tabel 2. Informan Peneliti..... | 33 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

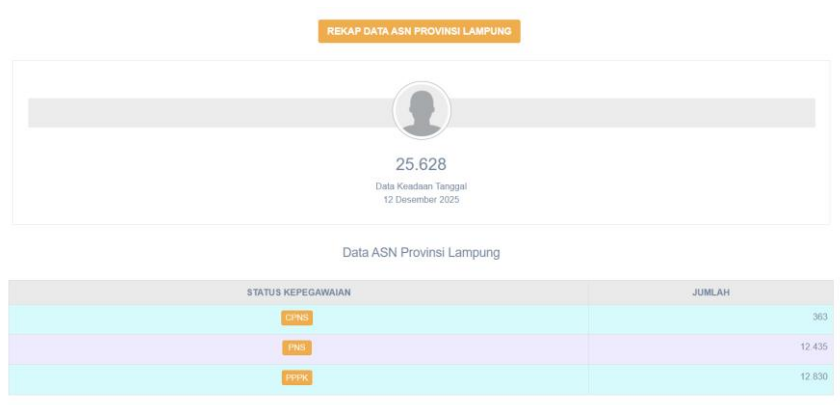
Provinsi Lampung sebagai wilayah dengan pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk yang dinamis menghadapi tantangan pemerataan akses informasi dan layanan publik (Aini, Z., & Yuliawati, 2022). Dalam menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Provinsi Lampung melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Provinsi Lampung meluncurkan aplikasi Lampung-In. Aplikasi ini dirancang sebagai *platform* terpadu yang memuat layanan publik, kanal pengaduan masyarakat, informasi kegiatan pemerintah, hingga berita daerah (DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung, 2025). Kehadirannya diharapkan menjadi gerbang utama layanan digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sejalan dengan program *Lampung Smart Province* yang mengusung visi pelayanan publik berbasis teknologi. Peluncuran dan ketersediaan aplikasi ini pada Google Play Store menandai langkah strategis pemerintah daerah menuju layanan publik yang lebih terintegrasi dan responsif.

Namun, penggunaan Lampung-In di kalangan masyarakat belum merata. Hal ini dapat dilihat dari jumlah yang mengunduh aplikasi Lampung-In pada Google Play Store yang tidak banyak pada tahun 2025 yaitu sebanyak 10.000 pengunduh. Jumlah tersebut masih tergolong sedikit karena jumlah ASN di Provinsi Lampung mencapai angka 20.000 lebih, juga berdasarkan pengamatan awal serta pemberitaan lokal, sebagian masyarakat Provinsi Lampung belum

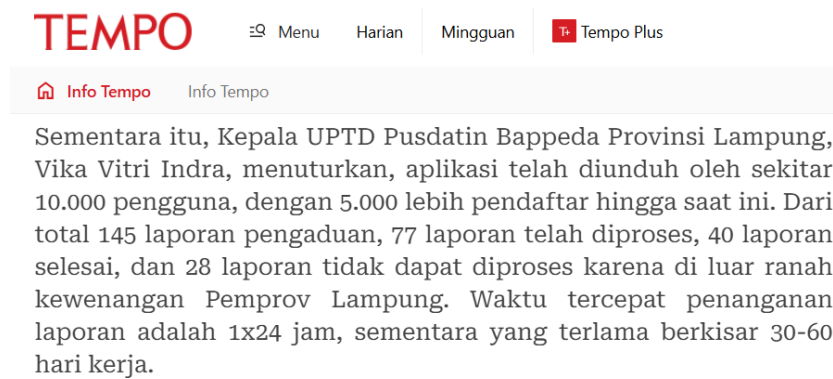
mengetahui fungsi dan manfaat aplikasi ini karena lazimnya aplikasi yang baru launching juga memang belum banyak diketahui, sementara sebagian lainnya menghadapi kendala teknis atau belum terbiasa memanfaatkan layanan berbasis daring. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat pemanfaatannya di masyarakat Provinsi Lampung.



Gambar 1. Jumlah Unduhan Aplikasi Lampung-In (Sumber: Google Play Store)



Gambar 2. Jumlah ASN Provinsi Lampung (Sumber: Website Pemerintah Provinsi Lampung)



Gambar 3. Pemberitaan Lokal Jumlah Unduhan Aplikasi Lampung-In (Sumber: Tempo.co)

Fenomena kesenjangan penggunaan aplikasi layanan publik sebenarnya tidak hanya terjadi di Lampung. Penelitian terhadap implementasi aplikasi serupa di daerah lain, seperti aplikasi JAKI di DKI Jakarta dan Wargaku di Surabaya, menunjukkan pola yang mirip: rendahnya literasi digital, sosialisasi yang belum optimal, dan minimnya partisipasi publik menjadi faktor utama rendahnya penggunaan aplikasi layanan publik dari pemerintah daerah seperti ini (Muhammad Reza Ridwansyah, Rudiana, Tiyan Rahmanul Hakim, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan aplikasi layanan publik tidak hanya bergantung pada fitur teknologi, tetapi juga pada bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada masyarakatnya (Pramesti, S., Septian, E., & M, 2025).

Dalam konteks tersebut, strategi komunikasi memegang peranan penting. Menurut Cangara (2013), strategi komunikasi bukan sekadar menyebarkan informasi, tetapi mencakup penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Keberhasilan strategi dapat diukur dari sejauh mana pesan dipahami, diingat, dan mampu mendorong perubahan perilaku sasaran. Studi lain menegaskan bahwa

inovasi digital di sektor publik memerlukan pendekatan komunikasi yang interaktif, partisipatif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Ely Susanto dkk., 2016). Selain itu, strategi komunikasi yang efektif juga harus mempertimbangkan karakteristik sasaran, kondisi lingkungan komunikasi, dan tujuan yang ingin dicapai. Strategi komunikasi yang diterapkan DISKOMINFOTIK Lampung ini juga menjadi kunci dalam memastikan masyarakat mengetahui, memahami, dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang terencana agar sosialisasi aplikasi Lampung-In tidak hanya sekadar penyebaran informasi, tetapi juga mampu mendorong pemahaman dan partisipasi aktif masyarakat (Kohar, A., Nurhaliza, E., Rahma, S., Puspitasari, Y., & Ferdiana, 2025). Tanpa adanya strategi yang jelas, pesan mengenai manfaat dan fungsi aplikasi berpotensi tidak sampai kepada sasaran atau bahkan diabaikan. Strategi komunikasi yang baik memungkinkan DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung untuk menyesuaikan pesan dengan karakteristik audiens, memilih saluran komunikasi yang tepat, serta melakukan evaluasi terhadap proses penyampaian pesan (Maiyondra, Y., & Eriend, D, 2025). Dengan demikian, sosialisasi aplikasi Lampung-In dapat berjalan lebih terarah dan memberikan dampak nyata.

Strategi komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada pesan dan saluran yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan audiens dalam menerima dan mengolah informasi (Maharani, R., Citra, Y., Seviani, D., Yudia, M., Akbari, N., & Galuh, U., 2023). Di era digital, kesiapan ini erat kaitannya dengan tingkat literasi digital masyarakat. Tanpa kemampuan tersebut, pesan yang disampaikan melalui media digital berpotensi tidak dipahami atau bahkan diabaikan. Oleh karena itu, literasi digital menjadi faktor penunjang yang tak terpisahkan dari

keberhasilan strategi komunikasi, termasuk dalam pemanfaatan aplikasi layanan publik seperti Lampung-In (Seviany, D., Nursetiawan, I., & Yuliani, D., 2025).

Keterkaitan antara strategi komunikasi dan literasi digital ini selaras dengan arah kebijakan nasional di bidang pelayanan publik (Isma, Y., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S., Kn, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S., 2025). Pemerintah pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika juga menekankan pentingnya literasi digital dan partisipasi masyarakat untuk mendukung transformasi layanan publik berbasis teknologi (Kementerian Komdigi, 2021). Landasan kebijakan ini memperkuat urgensi penerapan strategi komunikasi yang terencana di daerah, termasuk di Provinsi Lampung.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In belum berjalan optimal (Sariti, E., Dayat, U., & Gumilar, G., 2025). Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah unduhan, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap fungsi aplikasi, serta masih adanya kendala teknis dan keterbatasan literasi digital yang menghambat pemanfaatannya. Fakta ini dapat dipahami sebagai indikasi kegagalan strategi komunikasi, karena pesan yang disampaikan pemerintah daerah belum sepenuhnya terserap dan direspons oleh masyarakat.

Kondisi kegagalan inilah yang memperkuat urgensi penelitian ini. Tanpa analisis mendalam, kelemahan strategi komunikasi berpotensi terulang pada program layanan digital lainnya di Provinsi Lampung. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji bagaimana perumusan pesan dilakukan, media apa yang dipilih, siapa target sarannya, serta bagaimana proses evaluasi dilaksanakan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan konkret bagi

DISKOMINFOTIK untuk memperbaiki strategi komunikasinya ke depan.

Hasil analisis terhadap strategi komunikasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola sosialisasi aplikasi Lampung-In, sekaligus menjadi rekomendasi bagi penguatan pelayanan publik berbasis digital di Provinsi Lampung. Temuan tersebut juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik strategi komunikasi pemerintah daerah dalam konteks transformasi digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada kajian strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif guna menggali dinamika komunikasi yang diterapkan serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan praktik komunikasi publik pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital, sekaligus memperkaya kajian teori strategi komunikasi di sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: **“Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut, maka penulis menentukan rumusan masalah yakni “Bagaimana strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian disusun dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang diterapkan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi publik pemerintah daerah dalam konteks transformasi digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi pemerintah dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In atau *smart app* dari berbagai daerah lainnya.

1.4.2 Secara Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi dalam menilai bagaimana proses strategi komunikasi yang telah dijalankan dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In kepada masyarakat sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan agar strategi komunikasi yang diterapkan dapat lebih tepat sasaran. Penelitian ini juga membantu meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital karena dengan komunikasi yang lebih efektif, masyarakat akan lebih mudah mengenal, memahami, dan memanfaatkan aplikasi Lampung-In.

1.5 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan proses berpikir peneliti sebagai landasan berpikir yang menjadi dasar penelitian (Yusanto, Y., 2020). Diperlukan dasar penelitian kualitatif sebagai penunjang yang

mengarahkan. Dengan begitu, perlu kerangka pemikiran supaya pengembangan konteks dan konsep diperjelas konteks, metode penelitian dan penggunaan teori dalam penelitian. Sugiyono (2018) mendefinisikannya sebagai model konseptual yang penunjuk hubungan antara berbagai teori dan faktor penting.

Kerangka pikir penelitian ini menggambarkan proses pelaksanaan strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Lampung. Kerangka pikir penelitian ini berangkat dari permasalahan rendahnya penggunaan aplikasi Lampung-In oleh masyarakat Provinsi Lampung dan juga karena aplikasi Lampung-In ini baru *launching* yang mana lazimnya aplikasi baru *launching* memang belum banyak diketahui oleh banyak orang, meskipun aplikasi tersebut telah diluncurkan sebagai bagian dari program *Lampung Smart Province* hal ini dapat dilihat dari jumlah yang mengunduh aplikasi Lampung-In pada *App Store* dan *Play Store* yang tidak banyak. Permasalahan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan publik digital dengan tingkat pemanfaatannya. Berdasarkan teori strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Cangara (2020), keberhasilan suatu strategi tidak hanya bergantung pada ketersediaan media dan pesan, tetapi juga pada bagaimana pesan tersebut disusun, media yang digunakan, target sasaran yang dipilih, serta evaluasi pelaksanaan komunikasi.

Dalam konteks aplikasi Lampung-In, faktor literasi digital masyarakat juga memegang peranan penting. Tingkat pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital mempengaruhi proses sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang diterapkan oleh

DISKOMINFOTIK harus disesuaikan dengan karakteristik audiens, kondisi lingkungan komunikasi, serta tujuan yang ingin dicapai.

Dalam konteks Provinsi Lampung, DISKOMINFOTIK memiliki fungsi strategis dalam menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas melalui pemanfaatan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan platform digital lainnya. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah tantangan, seperti rendahnya literasi informasi masyarakat dan kendala teknis yang memengaruhi proses komunikasi. Dengan demikian, kerangka pikir ini memandu penelitian untuk mengkaji secara mendalam untuk menganalisis penggunaan strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung pada sosialisasi aplikasi Lampung-In. Analisis difokuskan pada aspek penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan Seperti yang digambarkan ke dalam bagan berikut:



Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian (Sumber: Diolah oleh peneliti)

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Diperlukan landasan yang dapat diandalkan untuk mendukung pemahaman akan studi terdahulu. Studi tersebut juga memegang peran sebagai penentu penggunaan teori dan konsep beserta perbandingannya untuk studi lanjutan.

Adapun studi terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini ialah:

Pertama, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi *Smart City*” oleh Aan Widodo dan Diah Ayu Permatasari dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan strategi komunikasi pemerintah kota Bekasi dalam upaya menyukseskan Program Bekasi *Smart City* di Kota Bekasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, dengan melakukan wawancara pada 5 informan, observasi, dan studi dokumentasi. Pada penelitian ini juga penulis menggunakan konsep program komunikasi dan strategi komunikasi.

Kedua, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Smart City” oleh Aprilia Lianjani dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Tujuannya memberi layanan masyarakat terbaik. Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif dengan metode studi kasus. Teori Hafied Cangara terkait strategi komunikasi digunakan mencakup tahap penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.

Ketiga, “Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang Menyosialisasikan Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat Infrastruktur Berkelanjutan” oleh Aulia Rahman dan Diah Fatma Sjoraida dari Universitas Padjadjaran. Tujuannya memperoleh pengetahuan terkait Strategi Komunikasi Pemerintah Kab. Subang Untuk Menyosialisasikan Program “Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat”, terkhusus program GAPURA INTAN (Gerakan Pembangunan Untuk Masyarakat Infrastruktur Berkelanjutan). Metode yang digunakan ialah kualitatif berparadigma konstruktiv beserta studi kasus dengan teori konsep *Government Public Relations*.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

| | | |
|-----------|------------------------------------|--|
| 1. | Peneliti | Aan Widodo dan Diah Ayu Permatasari |
| | Judul Penelitian | Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi <i>Smart City</i> . |
| | Tujuan Penelitian | Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan strategi komunikasi pemerintah kota Bekasi dalam upaya menyukseskan Program Bekasi <i>Smart City</i> di Kota Bekasi. |
| | Metode Penelitian dan Teori | Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, dengan melakukan wawancara pada 5 informan, observasi, dan studi dokumentasi. Teori: Konsep program komunikasi dan strategi komunikasi. |

| | | |
|--|------------------------------|---|
| | | |
| | Hasil Penelitian | <p>Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi komunikasi pemerintah kota Bekasi menyukseskan program ialah melalui sosialisasi. Secara umum sosialisasi dilakukan (1) Pihak pemerintah kepada tim pelaksana, (2) Tim pelaksana kepada dinas terkait, (3) Dinas terkait kepada masyarakat. Meski upaya melalui strategi komunikasi sudah dilakukan, namun implementasi Program dinilai belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman pihak terkait mengenai program Bekasi Smart City.</p> |
| | Kontribusi Penelitian | <p>Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah Kota Bekasi dalam upaya mensukseskan program Smart City melalui sosialisasi. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pemahaman yang lebih baik dari semua pihak terkait agar implementasi program dapat berjalan secara lebih optimal.</p> |
| | Perbedaan Penelitian | <p>Fokus penelitian ini terletak pada analisis strategi komunikasi pemerintah, khususnya dalam rangka menyampaikan informasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat serta stakeholder terkait mengenai konsep dan</p> |

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| | | <p>layanan Smart City di Kota Bekasi. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini mendeskripsikan tahapan sosialisasi, hambatan yang dihadapi, dan peran aktor komunikasi dalam proses tersebut. Sementara, penelitian tentang “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In” berfokus kepada strategi apa yang akan dilakukan oleh pihak DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In yang telah diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung melalui instansi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung.</p> |
| | <p>Persamaan Penelitian</p> | <p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In” adalah sama-sama melihat bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah provinsi kepada masyarakat.</p> |

| | | |
|-----------|------------------------------------|--|
| 2. | Peneliti | Aprilia Lianjani |
| | Judul Penelitian | Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Mensosialisasikan Program Smart City. |
| | Tujuan Penelitian | Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan pelayanan masyarakat yang maksimal bahkan optimal. |
| | Metode Penelitian dan Teori | <p>Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif bermetode studi kasus.</p> <p>Teori : Hafied Cangara terkait strategi komunikasi mencakup penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.</p> |
| | Hasil Penelitian | Hasilnya mengungkapkan sosialisasi Pemkot Tangerang Selatan lewat divisi Smart City mencakup tahap peninjauan ulang program, perancangan strategi berunsur komunikasi, implementasi rancangan,serta evaluasi dan pelaporan pasca kegiatan. Media masa (koran, banner, spanduk) dan sosial layaknya Instagram, Twitter, dan Website juga digunakan. |
| | Kontribusi Penelitian | Kontribusi penelitian ini terletak pada upaya memperluas wawasan kajian mengenai |

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| | | <p>strategi komunikasi pemerintah, khususnya dalam konteks implementasi <i>Smart City</i> oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini memberikan gambaran praktis mengenai bagaimana strategi komunikasi dirancang dan dijalankan untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi publik, terutama yang berkaitan dengan peran pemerintah dalam memanfaatkan komunikasi sebagai sarana untuk membangun partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap inovasi layanan publik.</p> |
| | <p>Perbedaan Penelitian</p> | <p>Fokus penelitian ini adalah mengkaji secara mendalam strategi komunikasinya mengimplementasikan program <i>Smart City</i>. Fokus ini mencakup bagaimana pemerintah menyusun pesan, memilih media komunikasi, serta melibatkan berbagai pihak dalam proses komunikasi agar tujuan pembangunan <i>Smart City</i> dapat tercapai. Sementara penelitian tentang “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In” berfokus kepada strategi apa yang akan dilakukan oleh pihak DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In yang telah diluncurkan oleh</p> |

| | | |
|--|-----------------------------|--|
| | | Pemprov Lampung lewat Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistiknya. |
| | Persamaan Penelitian | Persamaan penelitian ini dengan penelitian “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In” adalah melihat strategi komunikasi pemerintah pada sosialisasi program. |

| | | |
|-----------|------------------------------------|---|
| 3. | Peneliti | Aulia Rahman dan Diah Fatma Sjoraida |
| | Judul Penelitian | Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang Menyosialisasikan Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat Infrastruktur Berkelanjutan. |
| | Tujuan Penelitian | Penelitian ditujukan guna melihat Strategi Komunikasi Pemkab Subang pada Sosialisasi Program “Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat”, terkhusus GAPURA INTAN (Gerakan Pembangunan Untuk Masyarakat Infrastruktur Berkelanjutan). |
| | Metode Penelitian dan Teori | Kualitatif digunakan sebagai pendekatan dengan paradigma konstruktiv beserta studi kasus. Teori : Konsep <i>Government Public Relations</i> |

| | | |
|--|------------------------------|---|
| | | |
| | Hasil Penelitian | Hasilnya memperlihatkan betapa krusial masalah infrastruktur Kab. Subang. GAPURA INTAN ditujukan untuk penanganan masalah tersebut dengan memperbaiki jalan rusak. Cara pemerintah mengenalkan program dilakukan secara bertahap dan sosialisasi langsung. Akan tetapi, masyarakat masih belum sadar sehingga 9% saja yang baru mengenal program tersebut. |
| | Kontribusi Penelitian | Kontribusi penelitian ini terletak pada pemberian wawasan baru terkait strategi komunikasi pemerintah dalam menjalankan program pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini memperkaya literatur tentang bagaimana pemerintah daerah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, menyusun dan mengimplementasikan strategi komunikasi agar pesan mengenai program atau aplikasi yang diluncurkan dapat diterima, dipahami, serta dimanfaatkan masyarakat secara optimal. |
| | Perbedaan Penelitian | Fokus utama dari penelitian ini ialah seberapa paham Pemkab dan masyarakat beserta strategi dan halangan komunikasi Pemkab saat sosialisasi program. Sementara “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung- |

| | | |
|--|-----------------------------|--|
| | | In” ini berfokus kepada strategi apa yang akan dilakukan oleh pihak DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In yang telah diluncurkan oleh Pemprov Lampung lewat Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistiknya. |
| | Persamaan Penelitian | Persamaan penelitian ini dengan penelitian “Strategi Komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Lampung-In” adalah sama-sama menggunakan konsep <i>Government Public Relations</i> . |

2.2 Kajian Teori

Dalam penelitian mengenai strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In, teori berfungsi sebagai landasan konseptual yang membantu peneliti memahami bagaimana proses komunikasi pemerintah berlangsung serta bagaimana strategi yang digunakan. Teori di sini berperan sebagai kerangka interpretatif untuk menafsirkan praktik komunikasi yang dilakukan pemerintah, misalnya dalam penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan.

2.2.1 Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan komunikasi dengan orang lain untuk berbagai urusan, karena komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Apabila manusia tidak melakukan komunikasi dengan orang lain, maka manusia akan

mengalami kesulitan dalam kehidupan sosial, karena komunikasi dapat memenuhi kebutuhan manusia, baik fisik, psikologi, bertukar informasi, menambah wawasan yang luas, dan masih banyak lagi yang lainnya (Tita Melia Milyane dkk., 2022).

Komunikasi secara umum dapat dipahami sebagai proses penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain melalui simbol-simbol yang disepakati bersama dengan tujuan membangun makna, pemahaman, serta hubungan sosial (Qorira, J., Kaitaginting, E., & Hati, P., 2025). Proses ini tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup upaya membentuk persepsi, memengaruhi sikap, dan menciptakan interaksi timbal balik. Menurut Mailani dkk., (2022), bahasa sebagai medium komunikasi yang memiliki fungsi ekspresif, informatif, persuasif, dan hiburan, yang menjadikan komunikasi sebagai sarana utama manusia dalam beradaptasi, menyampaikan gagasan, serta mempertahankan eksistensi sosialnya.

Dalam kajian teori, komunikasi tidak dapat dilepaskan dari elemen-elemen utama yang terdiri atas SMCRE (*Source, Message, Channel, Receiver, Effect*) (Hanafi, M., & Kholil, S., 2025). Kelima unsur ini selalu hadir dalam setiap proses komunikasi, baik secara tatap muka maupun melalui media massa dan digital. Berdasarkan komponen tersebut Harold Laswell menyebutkan bahwa komunikasi adalah “*Who says What in Which Channel to Whom with What Effect*”. Artinya, komunikasi adalah proses penyampaian pesan (*what*) yang dilakukan oleh komunikator (*who*) melalui saluran tertentu (*which channel*) kepada komunikan (*to whom*) yang kemudian menimbulkan efek tertentu (*with what effect*).

Dalam konteks penelitian ini, model tersebut relevan untuk melihat bagaimana strategi komunikasi dijalankan oleh DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In. DISKOMINFOTIK Lampung berperan sebagai *source* atau komunikator yang menyusun pesan mengenai manfaat dan fungsi aplikasi, menentukan *channel* berupa media digital maupun tatap muka untuk menyampaikan informasi, hingga memastikan adanya *effect* berupa peningkatan pemahaman dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

Dengan demikian, pemahaman mengenai komunikasi sebagai proses penyampaian pesan yang melibatkan sumber, pesan, saluran, penerima, dan efek menjadi dasar penting untuk melihat bagaimana pesan dapat tersampaikan secara efektif (Efendi, E., dkk, 2024). Hal ini juga menjadi landasan dalam merumuskan strategi komunikasi, karena tanpa pemahaman yang jelas tentang proses komunikasi, strategi yang dibangun tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan.

2.2.2 Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan salah satu konsep penting dalam penelitian ini karena berkaitan langsung dengan bagaimana pesan dan informasi dikelola serta disampaikan oleh pemerintah kepada publik. Strategi Komunikasi adalah perencanaan sistematis dan tepat dalam menyampaikan pesan kepada khalayak tertentu dengan tujuan tertentu, melalui saluran yang efektif pada waktu yang tepat, dan dengan pendekatan yang sesuai (Harahap, R., dkk. 2022). Dialek ini tidak hanya merujuk pada "bagaimana" pesan disampaikan, tetapi juga mencakup pertimbangan pada "apa" yang disampaikan, "kepada siapa," serta "dengan tujuan apa". Menurut Effendy (2005) dalam Minny (2009), Strategi komunikasi merupakan paduan antara

perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda-beda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

Menurut Onong Uchjana Effendy (2005), strategi komunikasi tidak hanya berbicara tentang penyampaian pesan, tetapi juga melibatkan sejumlah unsur yang saling berkaitan. Unsur pertama adalah komunikator; yang berperan sebagai perancang pesan dan penentu cara penyampaiannya. Unsur kedua adalah pesan; yaitu isi atau informasi yang hendak disampaikan, yang harus dirumuskan secara jelas, menarik, dan relevan dengan kebutuhan khalayak. Unsur ketiga adalah media atau saluran komunikasi; yang dipilih sesuai dengan karakteristik audiens agar pesan dapat sampai secara efektif. Unsur keempat adalah komunikan atau penerima pesan; yang harus dikenali latar belakang, kebutuhan, serta kondisi sosial-budayanya agar strategi yang digunakan tepat sasaran. Unsur kelima adalah efek atau dampak; yaitu perubahan kognitif, afektif, maupun konatif pada diri komunikan setelah menerima pesan. Unsur keenam adalah umpan balik (*feedback*); yang menjadi indikator keberhasilan komunikasi karena memungkinkan komunikator menilai sejauh mana pesan diterima dan dipahami. Unsur-unsur tersebut harus dikelola secara terpadu dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi agar tujuan akhir berupa pemahaman, penerimaan, hingga tindakan nyata dari audiens dapat tercapai secara optimal (Effendy, 2005; Mailani dkk., 2022).

Di dalam konteks pemerintah dan layanan umum, terutama di DISKOMINFOTIK Lampung sebagai *leading sector*, strategi komunikasi ini diperlukan karena memiliki beberapa tujuan salah

satunya yaitu memastikan bahwa masyarakat Lampung mengerti pesan yang diterima oleh mereka. Strategi ini melibatkan pemahaman yang dalam tentang sifat audiens, seleksi pesan yang terkait, pemilihan jalur komunikasi yang sesuai, dan mekanisme umpan balik yang efisien. Dalam studi Fikri Yunandar, dkk. (2025), komunikasi publik strategi dalam *campaign* pengelolaan sampah melibatkan sintesis unsur kredibilitas sumber, contoh kontekstual, kejelasan pesan, serta interaksi langsung dengan masyarakat seperti menghasilkan pemahaman dan perilaku masyarakat yang lebih baik.

Dengan demikian, strategi komunikasi dapat ditafsirkan sebagai rangkaian keputusan taktis dan operasional mulai dari segmentasi audiens, pembingkai pesan, pendekatan persuasif, hingga pemanfaatan saluran digital interaktif yang dirancang untuk menciptakan efek di tingkat pengetahuan, sikap, maupun tindakan publik, sekaligus membangun kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat.

2.2.3 Komunikasi Pemerintah di Era Digital

Komunikasi pemerintah merupakan fungsi strategis dalam tata kelola negara yang berperan sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat untuk membangun pemahaman, dukungan, dan partisipasi publik terhadap kebijakan yang dijalankan (Aprilia, I. 2022). Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas menyebarkan informasi secara satu arah, tetapi juga sebagai proses dialogis yang melibatkan pertukaran gagasan, pengelolaan persepsi, dan pembentukan kepercayaan publik. Kurniawan dkk., (2025) menegaskan bahwa komunikasi pemerintah yang dirancang secara strategis dapat memperkuat *public trust*, sebab transparansi dan

konsistensi pesan mampu mencegah kesenjangan informasi yang sering menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Lebih lanjut, komunikasi pemerintah di era digital menghadapi tantangan baru berupa arus informasi yang masif dan cepat, termasuk munculnya misinformasi serta disinformasi yang dapat menggerus kredibilitas institusi negara. Dengan demikian, komunikasi pemerintah saat ini tidak bisa dilepaskan dari peran media digital yang menuntut adaptasi pesan dalam bentuk konten yang ringkas, visual, interaktif, dan sesuai dengan platform yang digunakan.

Komunikasi pemerintah di era digital saat ini mengalami pergeseran paradigma dari model komunikasi tradisional yang cenderung hierarkis dan satu arah menuju komunikasi yang lebih partisipatif, kolaboratif, dan *real time*. Pemerintah tidak lagi hanya berperan sebagai sumber utama informasi, tetapi juga sebagai fasilitator dialog publik yang harus responsif terhadap aspirasi masyarakat. Dengan demikian, komunikasi pemerintah di era digital saat ini tidak hanya fokus pada penyebaran pesan, tetapi juga pada pengelolaan hubungan jangka panjang dengan masyarakat melalui keterbukaan, kecepatan respon, dan pemanfaatan teknologi komunikasi yang adaptif.

2.2.4 Government Public Relations (GPR) dan Model Strategi Komunikasi

GPR ialah gabungan *public relations* dan *government*. Akan tetapi, maknanya tak sekadar gabungan (Suprawoto, 2018). GPR merupakan fungsi komunikasi penyatu partisipasi warga negara beserta pemerintah, pengatur regulasi, dan cabang-cabang kebijakannya. Dengan demikian, peran *Government Public Relations* adalah untuk

memperjelas dan juga menerima setiap kritik saran tiap kebijakannya, baik dalam pembuatan atau hasil jadinya (Suprawoto, 2018).

Konsep *Government Public Relations* (GPR) merupakan pendekatan komunikasi yang berkonsentrasi pada keterlibatan antara pemerintah dan masyarakat (Tulung, A., dkk. 2021). GPR bertujuan untuk mengembangkan dan memelihara hubungan baik antara organisasi pemerintah dan masyarakat serta mendorong keterbukaan dan tanggung jawab dalam pengelolaan informasi publik. Di sini, GPR membantu dalam memiliki pemahaman yang lebih baik tentang program dan kebijakan pemerintah, dan juga menuju pada pembangunan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah (Wilcox et al., 2015). Beberapa akademisi yang mengembangkan konsep GPR termasuk James E. Grunig. Grunig berpendapat bahwa komunikasi pemerintah perlu melibatkan pemerintah dan masyarakat dalam dialog. Ia menekankan bahwa mendengarkan dan kemampuan memahami kebutuhan serta harapan masyarakat merupakan bagian dari proses komunikasi. Baginya, GPR bukan sekadar menyampaikan informasi, tetapi menciptakan hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Grunig & Hunt, 1984 dalam Putri Melati Rolos, 2020).

Dalam mengoperasionalkan prinsip komunikasi dua arah yang menjadi inti dari GPR, diperlukan strategi komunikasi yang sistematis. Menurut Hafied Cangara (2013), strategi komunikasi mencakup lima tahapan utama. Pertama adalah penelitian (*research*); yang dimaksudkan untuk mengetahui masalah yang dihadapi suatu lembaga atau instansi. Kedua, perencanaan (*planning*); yang merupakan tindakan yang akan diambil setelah hasil penelitian (*diagnose*) diperoleh. Ketiga, pelaksanaan (*execute*); yang merupakan tindakan yang diambil dalam rangka implementasi perencanaan

komunikasi yang telah dibuat. Keempat, pengukuran / evaluasi (*measure*); yang dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Terakhir, pelaporan (*report*); yang merupakan tindakan terakhir dari kegiatan perencanaan komunikasi yang telah dilaksanakan. Pelaporan berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus menjadi referensi bagi program komunikasi di masa depan. Hafied Cangara menekankan bahwa laporan yang baik harus memuat temuan utama, analisis hasil, serta rekomendasi untuk perbaikan.

Melalui penggunaan GPR, pemerintah juga dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, sehingga menciptakan rasa kepemilikan dan akuntabilitas atas kebijakan yang dihasilkan. Hal ini merupakan ekspresi nilai-nilai demokrasi yang memandang keterlibatan masyarakat sebagai elemen kunci dalam pembentukan pemerintahan yang bertanggung jawab dan responsif (Bennett & Segerberg, 2012).

GPR berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, yang memungkinkan keduanya untuk saling memahami dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kepercayaan publik diperkuat, legitimasi ditingkatkan, dan tercipta lingkungan yang baik untuk pertumbuhan sosial dan ekonomi melalui penggunaan prinsip-prinsip GPR.

2.3 Aplikasi Lampung-In Sebagai Inovasi Layanan Publik

E-Government (pemerintahan elektronik) adalah praktik dan strategi tata kelola publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara sistematis untuk merancang, menyelenggarakan, dan mengoptimalkan penyampaian layanan

publik, proses administrasi, serta mekanisme interaksi antara pemerintah, warga, pelaku usaha, dan antar-instansi. Implementasi *e-government* melibatkan integrasi infrastruktur digital, sistem informasi pemerintahan terpadu, interoperabilitas data, mekanisme autentikasi dan keamanan siber, serta kebijakan tata kelola yang mendukung keterbukaan dan akuntabilitas. Tujuan utamanya meliputi peningkatan efisiensi birokrasi, percepatan layanan, perluasan akses layanan publik, transparansi penyelenggaraan pemerintahan, serta penguatan partisipasi dan akuntabilitas publik dalam proses pengambilan kebijakan.

Dalam penerapannya, *e-government* dibangun di atas sejumlah prinsip dasar yang menjadi pedoman utama agar tujuan utamanya tercapai. Pertama, prinsip **orientasi pada pengguna (user-centricity)** menekankan bahwa sistem digital harus dirancang sesuai kebutuhan, kemampuan, dan pengalaman pengguna sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Kedua, prinsip **aksesibilitas dan inklusivitas** menuntut agar layanan publik berbasis digital tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan wilayah terpencil, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan digital baru. Ketiga, prinsip **transparansi dan akuntabilitas** mengarahkan pemerintah untuk membuka informasi secara jelas, mencatat setiap proses layanan, dan menyediakan mekanisme pengawasan publik guna meningkatkan kepercayaan masyarakat. Keempat, prinsip **keamanan dan perlindungan data** memastikan bahwa data pribadi maupun data publik dikelola sesuai standar keamanan siber untuk mencegah kebocoran dan penyalahgunaan. Kelima, prinsip **integrasi dan interoperabilitas** menekankan pentingnya keterhubungan antar-sistem pemerintahan agar tidak terjadi duplikasi data dan proses, serta mendorong efektivitas lintas instansi.

Pada tanggal 15 Juni 2025, Pemerintah Provinsi Lampung resmi meluncurkan aplikasi Lampung-In sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik, yang merupakan salah satu komitmen “Program Hasil Terbaik Cepat (PHTC)” dalam 100 hari pertama pemerintahan Gubernur dan Wakil Gubernur Lampung, Mirza-Jihan. Aplikasi ini dikembangkan oleh Bappeda (Badan Perencanaan Daerah) Provinsi Lampung bersama *Jakarta Smart City (JSC)*, dengan mengadopsi prinsip dan sistem serupa JAKI (Jakarta Kini) dari Pemprov DKI Jakarta.

Lampung-In merupakan *super apps* pelayanan publik digital terpadu dan tersedia dalam format *mobile* dan web yang dirancang untuk memfasilitasi tiga fungsi utama sekaligus, yaitu pelayanan publik, informasi publik, dan pengaduan masyarakat, dalam satu satuan aplikasi tanpa terpisah. Melalui fitur pengaduan masyarakat bernuansa partisipatif, warga dapat menyampaikan keluhan lengkap dengan foto/video dan fitur *geotagging*, serta memantau proses penanganannya secara *real-time*, dari tahap diterima hingga selesai ditindaklanjuti oleh OPD terkait, dengan dukungan dashboard monitoring pimpinan.

Selain itu, fungsi Lampung-In bukan sekadar alat layanan, melainkan jembatan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Wakil Gubernur, Jihan Nurlela, aplikasi ini menegaskan paradigma baru pemerintahan: warga bukan hanya penerima layanan, tetapi juga pengawas aktif pembangunan dengan akses layanan yang mudah, cepat, responsif, dan transparan sejalan dengan visi “Bersama Lampung Maju Menuju Indonesia Emas”.

Aplikasi Lampung-In sudah tersedia di *Google Play Store* dan *App Store* sejak 15 Juni 2025. Pemantauan efektivitas serta evaluasi fitur

dilakukan secara menyeluruh sebelum penambahan modul baru untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Keseluruhan inisiatif ini menegaskan bahwa aplikasi Lampung-In yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung ini bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan tonggak reformasi birokrasi menuju pelayanan pemerintahan yang modern, responsif, terbuka, dan berbasis kolaborasi masyarakat serta memperkuat infrastruktur digital daerah demi terwujudnya provinsi Lampung yang maju dan berdaya saing.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), tipe penelitian adalah bentuk atau jenis penelitian yang digunakan peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan tipe penelitian sangat penting karena akan menentukan metode, teknik, dan pendekatan yang digunakan dalam proses penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami secara mendalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In. Tipe penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan, menginterpretasikan, serta menganalisis strategi komunikasi publik secara kontekstual dan menyeluruh berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi proses komunikasi secara komprehensif, mulai dari perencanaan strategi, pelaksanaan, dan juga media yang digunakan.

Pemilihan tipe deskriptif kualitatif didasarkan pada karakteristik masalah yang ingin dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan untuk membangun deskripsi rinci mengenai praktik komunikasi yang terjadi di lapangan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menangkap

realitas sosial yang kompleks melalui pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti wawancara mendalam dengan informan serta dokumentasi dari media komunikasi yang digunakan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung.

Alasan mengapa peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif adalah, karena peneliti menginginkan informasi dalam bentuk deskriptif di mana peneliti akan berusaha mendeskripsikan strategi komunikasi yang dijalankan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung ini adalah merupakan suatu aktivitas yang tidak hanya melibatkan penyampaian informasi satu arah, melainkan juga mencakup proses interaksi, pengelolaan pesan, pemanfaatan media, serta upaya membangun hubungan dengan publik. Hal-hal semacam ini tidak bisa dijelaskan secara memadai hanya melalui angka atau statistik, melainkan perlu dianalisis melalui pendekatan kualitatif yang memungkinkan eksplorasi terhadap makna dan dinamika yang terjadi di balik data.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kajian strategi komunikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In kepada masyarakat. Fokus penelitian ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu: Pertama; bagaimana proses penelitian dilakukan seperti bagaimana DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung mengidentifikasi masalah yang ada pada instansi, kebutuhan masyarakat, dan karakteristik pengguna sebelum membuat program sosialisasi aplikasi Lampung-In ini. Kedua; perencanaan yaitu bagaimana DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung menyusun strategi kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan. Ketiga; Implementasi yaitu bagaimana proses DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam pelaksanaan

sosialisasinya kepada masyarakat. Keempat; evaluasi yaitu bagaimana proses yang dilakukan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam menilai hasil sosialisasi yang telah dilakukan melalui respons yang muncul setelah sosialisasi dilakukan. Terakhir; pelaporan yaitu bagaimana DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung melaporkan hasil kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi Lampung-In dan memberikan rekomendasi untuk program selanjutnya. Rentang waktu analisis strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dilakukan sejak sebelum peluncuran aplikasi Lampung-In (Juni 2025) hingga Desember 2025.

3.3 Penentuan Informan

Menurut Sugiyono (2018), dalam penelitian kualitatif, sumber informasi atau informan adalah individu yang terkait langsung dengan masalah penelitian dan dapat memberikan informasi yang relevan sesuai dengan situasi dan konteks penelitian. Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan dan tujuan tertentu. Pendekatan ini melibatkan pemilihan individu yang dianggap memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai topik yang diinginkan.

Informan dari pihak internal DISKOMINFOTIK Lampung terdiri dari pejabat dan staff yang secara langsung terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi kepada publik. Pemilihan informan ini didasarkan pada peran mereka sebagai pelaksana utama yang memahami proses internal komunikasi institusional, mulai dari penelitian, perencanaan, pelaksanaan sosialisasi, evaluasi, hingga pelaporan. Melalui wawancara mendalam dengan tim DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung, peneliti dapat menggali secara komprehensif mengenai strategi yang diterapkan, alasan

pemilihan pendekatan komunikasi tertentu, tantangan yang dihadapi, serta bagaimana evaluasi dilakukan terhadap bagaimana proses penyampaian informasi publik. Informan utama yang terlibat dalam penelitian ini adalah tim DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung yang memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk melakukan sosialisasi aplikasi Lampung-In serta masyarakat Provinsi Lampung yang juga menerima sosialisasi mengenai aplikasi Lampung-In ini dari pihak DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung.

Tabel 2. Informan Peneliti

| Kode Informan | Nama | Jabatan / Status |
|----------------------|---|---|
| ZM | Zainal Mutaqim, S.IP, M.M | Kabid Pengelolaan Layanan Informasi Publik DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung |
| SP | Sierta Putri Nurika, S.I.Kom | Social Media Specialist DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung |
| AR | Dr. Anang Risgiyanto, S.K.M., M.Kes. | Kepala Badan Perencanaan Daerah (Bappeda Provinsi Lampung) |

3.4 Sumber Data

Data termasuk elemen krusial karena suatu penelitian akan dianggap kurang bisa diandalkan ketika tak terdapat pendukung, hanya pendapat peneliti saja. Perolehan data perlu pengolahan beserta pengkajian lanjutan pada pembahasan. Bentuknya berupa penggambaran, penjelasan, hingga jabaran.

Sumber penelitian yang dilakukan berasal dari data primer beserta sekunder. Penggunaan data tersebut selaras dengan kebutuhan sehingga memudahkan pengumpulan data yang memudahkan penelitian juga.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui interaksi dengan subjek penelitian. Data ini bersifat orisinal karena dikumpulkan khusus untuk menjawab fokus penelitian, sehingga relevan dengan kebutuhan analisis. Menurut Sugiyono (2018), data primer dapat diperoleh melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi, maupun diskusi kelompok, yang memungkinkan peneliti menggali informasi mendalam terkait fenomena yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung lewat wawancara satu kelompok responden secara mendalam, yaitu pihak internal DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui sumber-sumber yang sudah tersedia sebelumnya, baik dalam bentuk dokumen, arsip, laporan, maupun publikasi ilmiah. Data ini biasanya dikumpulkan oleh pihak lain, namun tetap memiliki relevansi untuk menjawab permasalahan

penelitian. Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, namun dapat diakses lewat dokumentasi berbentuk buku, jurnal, skripsi, serta studi pendahuluan yang sesuai.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber dokumentasi yang relevan seperti studi pustaka untuk mengumpulkan informasi pendukung. Selain itu, dokumentasi juga melibatkan penggunaan foto pada saat peneliti melakukan wawancara di lapangan. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan mengonfirmasi temuan dari data primer, sehingga analisis yang dilakukan menjadi lebih komprehensif dan kontekstual.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti mencakup:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan proses pengumpulan informasi dalam penelitian melalui dialog langsung antara pewawancara dan informan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan *key informan* yaitu Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik dan Spesialis Media Sosial di DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung serta masyarakat Provinsi Lampung yang menerima sosialisasi mengenai aplikasi Lampung-In ini. Proses wawancara bertujuan untuk menggali informasi terkait bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFOTIK Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In.

2. Studi Pustaka

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa penelitian kepustakaan dilaksanakan lewat pengumpulan data melalui jurnal ilmiah, merujuk pada buku yang relevan, serta menggunakan dokumen yang ada pada perpustakaan. Peneliti menggunakan karya-karya yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, terutama yang terkait dengan strategi komunikasi pemerintah. Selain itu, data juga diambil dari pemberitaan media cetak maupun online, seperti artikel dan situs web yang berkaitan dengan penelitian mengenai strategi komunikasi pemerintah (DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung) dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In.

3. Studi Dokumen

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa studi dokumen merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan dan merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai dokumen, termasuk hasil pemantauan media, dan informasi dari media sosial. Peneliti juga menghimpun gambar-gambar dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Provinsi Lampung dan beberapa dokumen dari Bappeda Provinsi Lampung yang menjadi *leading sector* dari aplikasi Lampung-In ini serta dokumentasi kegiatan peneliti saat melakukan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan melalui tahap berlanjut dari pengelolaan data untuk memahami cara pengolahan data tersebut. Metode analisis yang diterapkan adalah analisis deskriptif.

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan hasil yang di dapat pada saat di lapangan. Proses deskripsi data dilakukan dengan menyusun dan menggabungkan data sehingga memberikan pandangan atau gambaran yang realistis. Penelitian ini mengadopsi model analisis data kualitatif Miles and Huberman yang mencakup tiga unsur utama:

1. Kondensasi / Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah untuk merangkum, menyaring elemen kunci, memfokuskan perhatian pada faktor penting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan yang tidak relevan. Dalam konteks penelitian ini, proses reduksi data dimulai dengan mentranskrip hasil wawancara secara menyeluruh dari informan internal DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung. Data yang telah ditranskrip kemudian dianalisis untuk menyeleksi bagian-bagian yang relevan dengan fokus penelitian, seperti strategi komunikasi yang diterapkan dan media yang digunakan. Data-data tersebut selanjutnya dikategorikan ke dalam tema-tema tertentu berdasarkan rumusan masalah dan kerangka teori, seperti penelitian, perencanaan strategi, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi publik. Informasi yang tidak relevan dengan fokus kajian disisihkan untuk menjaga fokus analisis, sementara kutipan-kutipan yang dianggap bermakna disusun untuk mendukung temuan penelitian. Proses ini dilakukan secara terus-menerus sepanjang pengumpulan dan pengolahan data berlangsung, sehingga hasil akhir yang diperoleh lebih tajam, sistematis, dan mendalam.

2. Penyajian Sumber Data

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyusun hasil reduksi data ke dalam bentuk narasi deskriptif yang

sistematis dan terstruktur berdasarkan tema-tema utama yang telah ditentukan sebelumnya. Setiap tema disusun berdasarkan jawaban para informan yang direkam melalui wawancara mendalam, dilengkapi dengan kutipan langsung yang representatif untuk memperkuat validitas temuan. Selain itu, peneliti juga menyajikan data dalam bentuk tabel tematik untuk menunjukkan keterkaitan antara informan dengan topik tertentu, seperti strategi komunikasi, media yang digunakan, dan hambatan yang dihadapi. Penyajian data yang tertata ini memudahkan peneliti dalam melihat pola, keterhubungan, dan kecenderungan dalam praktik komunikasi publik DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung, sehingga dapat menjadi dasar yang kuat dalam proses penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

3. Verifikasi Data (Menarik Kesimpulan)

Proses menarik kesimpulan melibatkan interpretasi dan evaluasi hasil penelitian. Ini melibatkan pencarian makna dalam data dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika ada bukti kuat dari tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan ditarik setelah verifikasi melalui pembahasan hasil penelitian.

3.7 Keabsahan Data

Moleong (2007) menjelaskan bahwa pemeriksaan keabsahan data tidak hanya berfungsi untuk membantah kritik terhadap penelitian kualitatif yang dianggap kurang ilmiah, namun penelitian ini tetap merupakan bagian penting dari keseluruhan pengetahuan tentang penelitian kualitatif. Keabsahan data diperiksa untuk membuktikan apakah penelitian tersebut benar-benar memiliki ciri ilmiah, sekaligus memverifikasi data yang diperoleh. Sugiyono (2007) menyatakan

bahwa pengujian keabsahan data mencakup *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber diterapkan dengan membandingkan data dari informan yaitu pihak internal DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung sebagai pelaksana strategi komunikasi. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan mengombinasikan wawancara mendalam serta dokumentasi berupa arsip, publikasi, dan materi komunikasi yang digunakan DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung. Dengan menggunakan triangulasi ini, data yang diperoleh lebih akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung belum berjalan secara optimal dan efektif dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Lampung-In oleh masyarakat. Pada tahapan penelitian, proses identifikasi masalah yang dilakukan oleh DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung belum dilakukan secara terstruktur sehingga data yang diperoleh belum sepenuhnya mampu menggambarkan kebutuhan masyarakat. Lalu, pada tahap perencanaan, masih belum adanya target komunikasi yang terukur sebagai indikator keberhasilan sosialisasi dan pemilihan media komunikasi juga belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

Pada tahapan pelaksanaan melalui pemanfaatan media sosial, kerja sama antar instansi, dan sosialisasi langsung akan tetapi pelaksanaan strategi komunikasi masih menemui hambatan berupa intensitas sosialisasi yang belum merata, keterbatasan sumber daya, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Lebih lanjut, pada tahap evaluasi dan pelaporan, DISKOMINFOTIK telah melakukan penilaian sebagai dasar perbaikan strategi, namun masih bersifat internal dan belum sepenuhnya berbasis pada umpan balik masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Selain itu, sistem pelaporan yang belum terintegrasi juga menjadi kendala dalam optimalisasi strategi komunikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam mensosialisasikan aplikasi Lampung-In, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Secara Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian strategi komunikasi, khususnya strategi komunikasi pemerintahan berbasis digital.
2. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung belum optimal karena masih minimnya riset khalayak, perencanaan yang belum berbasis data, pelaksanaan yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, serta evaluasi dan pelaporan yang cenderung administratif sehingga perlunya penguatan dan pengembangan konsep strategi komunikasi pemerintah berbasis digital dengan menekankan integrasi antara pendekatan model strategi komunikasi.
3. Berdasarkan keterbatasan penelitian yang lebih berfokus pada perspektif internal instansi, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas perspektif dengan melibatkan khalayak sebagai subjek penelitian serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* guna menguji hubungan antara strategi komunikasi dengan tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi Lampung-In.

5.2.2 Secara Praktis

1. Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan masih minimnya riset khalayak dalam penyusunan strategi komunikasi, DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung disarankan untuk melakukan riset khalayak secara lebih sistematis sebelum menyusun strategi

sosialisasi, seperti pemetaan segmentasi pengguna berdasarkan usia, tingkat literasi digital, dan wilayah, sehingga pesan komunikasi dapat lebih tepat sasaran.

2. Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi komunikasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan media sosial secara interaktif, bukan hanya sebagai media penyebaran informasi satu arah. Strategi seperti *live streaming* serta pemanfaatan fitur analitik media sosial dapat meningkatkan jangkauan dan *engagement* masyarakat terhadap aplikasi Lampung-In.
3. Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pemahaman dan pemanfaatan aplikasi Lampung-In oleh masyarakat masih belum optimal, DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung disarankan untuk mengintegrasikan program literasi digital dalam setiap kegiatan sosialisasi aplikasi. Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan aplikasi Lampung-In, tetapi juga memahami manfaat serta cara memanfaatkannya secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Grunig, J.E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Rinehart & Wiston inc
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. California: SAGE Publications.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tita Melia Milyane, H. U. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Effendy, Onong Uchhjana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Jurnal

- Agus Kurniawan, S. W. (2025). Strategic Public Relations for Strengthening Public Trust in Government. *International Research Journal Business Of Studies*, 1-9.
- Aprilia, I. (2022). Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Communication*.

- Ely Susanto, I. N. (2016). *Implementasi E-Government di Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: FISIPOL UGM.
- Lia Muliawaty, S. H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 101-110.
- Muhammad Reza Ridwansyah, R. R. (2024). Efektivitas Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Smart City di DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 225-226.
- Nevan Alsya Kalihva, T. Y. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *E-Journal UNDIP*, 1.
- Okarisma Mailani, I. N. (2022). Bahasa Sebagai Alat Komunikasi Dalam Kehidupan Manusia. *KAMPRET Journal*, 1.
- Putri Melati, R. (2020). Model Komunikasi Public Relations di Pemerintah Kota Salatiga Dengan Pendekatan Model Komunikasi Grunig dan Hunt. *Jurnal InterAct*, 71-78.
- Husna & Ayuh. (2025). Studi Tentang Strategi Komunikasi Publik Kominfo Kota Bengkulu dalam Mendorong Literasi di Masa Transformasi Digital. *Jurnal Kajian Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 209-211.
- Defilah, dkk. (2022). Hambatan Komunikasi Persuasif Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dalam Program Vaksinasi Covid-19 pada Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 16497.
- Aisyah, dkk. (2025). Implementasi Strategi Distribusi Informasi Publik Dalam Website Kementerian Kesehatan RI. *Journal of Community Development*, 1030.
- Aini, Z., & Yuliawati, D. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung. *Jurnal SIMADA (Sistem Informasi dan Manajemen Basis Data)*, 69.

- Pramesti, S., Septian, E., & M. (2025). Transformasi Layanan Publik melalui E-Government: Evaluasi layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*.
- Kohar, A., Nurhaliza, E., Rahma, S., Puspitasari, Y., & Ferdiana, R. (2025). Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program Pemerintah. *SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains dan Ilmu Komunikasi*.
- Maiyondra, Y., & Eriend, D. (2025). Strategi Komunikasi Pada Sub bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik (PIKP) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Penyebaran Informasi Kepada Masyarakat Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*.
- Maharani, R., Citra, Y., Seviani, D., Yudia, M., Akbari, N., & Galuh, U. (2023). Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Di Kabupaten Ciamis. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*.
- Seviany, D., Nursetiawan, I., & Yuliani, D. (2025). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Layanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Helo Ciamis. *Jembatan Hukum : Kajian ilmu Hukum, Sosial dan Administrasi Negara*.
- Isma, Y., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S., Kn, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*.

- Sariti, E., Dayat, U., & Gumilar, G. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*.
- Yusanto, Y. (2020). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Computer Security, 1*.
- Qorira, J., Kaitaginting, E., & Hati, P. (2025). Upaya Humas PT Bukit Asam Tbk Tanjung Enim dalam Meningkatkan Pelayanan Komunikasi Perusahaan. *Edutik : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Hanafi, M., & Kholil, S. (2025). Implementasi Model SMCR dalam Strategi Komunikasi Layanan Publik di KOMINFO Kota Medan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*.
- Efendi, E., Akbar, A., Madani, A., Zahra, L., Nst, M., & Ramadhan., U. (2024). Analisis Unsur-unsur Komunikasi, Media Komunikai, Metode Komunikasi, Efek Komunikasi. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*.
- Harahap, R., Nurbani, N., & Kurniawati, D. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*.
- Fikri Yunandar., Jul Fadli Aji., Wahyu Wibisono., & Eko Purwanto. (2025). Strategi Komunikasi Publik dalam Kampanye Pengelolaan Sampah. *INTERACTION: Communication Studies Journal*.
- Tulung, A., Suskarwati, S., & Abinta, V. (2021). Instagram Sebagai Media *Government Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika di Masa Pandemi COVID 19. *Commed : Jurnal Komunikasi dan Media*.

Internet

KOMDIGI. (2021, Juli 3). *Kementerian Komunikasi dan Digital*. Retrieved from komdigi.go.id: <https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/peta-jalan-mempercepat-transformasi-digital>

LAMPUNG, D. P. (2025, Juni 16). *DISKOMINFOTIK PROVINSI LAMPUNG*. Retrieved from <https://diskominfotik.lampungprov.go.id>: <https://diskominfotik.lampungprov.go.id/detail-post/kini-ada-lampung-in-aplikasi-pintar-untuk-warga-lampung-yang-aktif-dan-peduli>

Minny. (2009, Februari 6). *MinnyMinds*. Retrieved from minnyminds.wordpress: <https://minnyminds.wordpress.com/2009/02/06/strategi-komunikasi/>

Prov, L. (2025, 06 15). *Lampung Prov*. Retrieved from lampungprov.go.id: <https://lampungprov.go.id/detail-post/kini-ada-lampung-in-aplikasi-pintar-untuk-warga-lampung-yang-aktif-dan-peduli>