

**PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA  
TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA  
CARONG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN**

**2003110260**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**  
*Konsentrasi Hubungan Masyarakat*



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**MEDAN**  
**2024**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama : MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN  
NPM : 2003110260  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA  
TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA  
CARONG

Medan, 03 Mei 2024

**Pembimbing**



**Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAHAP, S.Sos M.I.Kom**  
NIDN 0109077302

Disetujui Oleh

**Ketua Program Studi**



**Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom**  
NIDN : 0127048401



**Dr. Arifin Saleh, S.Sos. MSP**  
NIDN : 0030017402

## PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama : MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN  
NPM : 2003110260  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Kamis, 22 Mei 2024  
Waktu : Pukul 08.15 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. Zulfahmi, M.I.Kom

PENGUJI II : Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI III : Dr. Muhammad Said Harahap, S.Sos M.I.Kom

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

# PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya, MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN, NPM 2003110260, menyatakan dengan sungguh – sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang undang – undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang – undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai – nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah serjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 3 Mei 2024

Yang Menyatakan,



MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur yang dalam senantiasa penulis ucapkan hanya kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan nikmat dan iringan rahmat-Nya kepada kita semua. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Sallallahu 'Alaihi Wa Sallam yang telah membawa zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Semoga kita menjadi ummat yang mendapat syafa'atnya di akhirat kelak. Aamiin. Alhamdulillah berkat rahmat Allah yang Maha Kuasa dan juga hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda **Medi David** dan Ibunda **Yudi Sartika** yang dengan tulus selalu menjadi orang terdepan yang memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan baik moril dan materi sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang ini. Semoga Ayah dan Mama selalu sehat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin. Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada abang serta adik kandung penulis Semoga Allah balas dengan hal yang lebih besar lagi dan kita semua sukses dunia dan akhirat. Aamiin.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih juga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc Prof. Dr. Rudianto, M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas

Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc Prof, Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dra. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
7. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr.Muhammad Said Harahap, S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing penelitian
9. Bapak, Ibu Dosen dan Staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Staff Biro dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Terima kasih kepada yang tercinta Muhammad Yudha Andrean, Aqila Qesya Ammara, Suci Tysadella, Dalilla Andrean yang selalu menghibur dan selalu mendengar keluh kesah selama saya penelitian.
12. Kepada Amanda Agustina terima kasih sudah selalu mendukung dan selalu

membantu penulis dalam hal apapun. Semoga Allah balas semuanya dengan hal yang jauh lebih baik lagi.

13. Kepada teman-teman Penulis Abeb Abdurazaq, Galih Wahyu, M.Zidan Zaky, M.Ari Agung, Reza Harahap, Adam Raga, Agung Imam, Akmal. terimakasih saling mendukung dan saling membantu selama ini. Semoga kita sukses dan tetap berteman sepanjang waktu. Aamiin

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Medan, 20 mei 2024

Muhammad Yudha Audryan

2003110260

# **PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA CARONG**

**MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN**

**2003110260**

## **ABSTRAK**

Dengan semangat efisiensi, Pemerintah Kota Langsa di Provinsi Aceh telah meluncurkan *E-Government* yang diberi nama Aplikasi Langsa Carong, sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik di Kota Langsa. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis dan mendapatkan pemahaman mendalam mengenai Persepsi Masyarakat Kota Langsa Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi Langsa Carong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik Analisis data dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa sebanyak 80% dari responden di Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa, mengetahui tentang aplikasi Langsa Carong. Penggunaan dan menggunakannya untuk keperluan mengakses informasi public seperti pelayanan RSUD Langsa, dan mengecek harga pangan melalui aplikasi langsa carong.

**Kata Kunci: Persepsi, Keterbukaan Informasi Publik, Aplikasi Langsa Carong**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penulisan.....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1)    Manfaat Teoritis.....	6
2)    Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II Uraian Teoritis .....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Komunikasi .....	8
2.2 Pengertian Persepsi .....	12
2.3 Layanan Publik Aplikasi Langsa Carong.....	19
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Konsep .....	24
3.3 Definisi Konsep.....	24
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	25
3.5 Informan/Narasumber .....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26

3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
3.9 Sistematika Penulisan .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil .....	29
4.2 Pembahasan.....	34
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
5.1 Simpulan .....	38
5.2 Saran.....	38
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Dashboard Aplikasi Langsa Carong.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2.1 Bagan Proses Terjadinya Persepsi.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 3.1 Pencarian Aplikasi Langsa Carong di Appstore .....</b>	<b>32</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memberikan layanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam ranah pelayanan publik. Proses pelayanan publik melibatkan dua pihak, yakni negara sebagai penyedia layanan dan individu warga negara sebagai penerima layanan yang menikmatinya (Triyanto et al., 2022).

Praktik dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, sebagaimana diidealkan, mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Menurut peraturan tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan regulasi kebijakan yang telah ditetapkan, terutama terkait dengan barang, jasa, dan layanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Hal ini muncul sebagai respons terhadap kenyataan bahwa saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi situasi dan kondisi yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sekaligus sebagai upaya mengakomodasi transformasi di berbagai sektor (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dalam konteks ini berarti memperkenalkan produk atau metode baru yang menggantikan cara-cara lama yang mungkin kurang efektif atau efisien. Dengan demikian, setiap bentuk pelayanan

publik perlu memasukkan unsur inovasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan lebih baik, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Inovasi tidak hanya sekadar penyegaran tetapi juga upaya untuk memastikan bahwa pelayanan publik selalu relevan dengan tuntutan zaman.

Kemajuan teknologi yang pesat memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk melakukan inovasi, khususnya dalam menyederhanakan birokrasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui konsep E-Government menjadi salah satu strategi utama. E-Government memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih transparan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, proses yang sebelumnya memakan waktu lama dan berbelit-belit dapat disederhanakan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

E-Government juga menciptakan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah. Dengan sistem yang terintegrasi, data dan informasi dapat dikelola dengan lebih baik, memungkinkan pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan akurat. Selain itu, E-Government membantu dalam pengurangan kesalahan administratif dan memperkecil peluang terjadinya korupsi, karena setiap proses dapat dipantau dan diaudit secara transparan. Hal ini sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan public (Syaepudin & Dwiyanto Nurlukman, 2022).

Dengan semangat efisiensi, Pemerintah Kota Langsa di Provinsi Aceh telah meluncurkan *E-Government* yang diberi nama Aplikasi Langsa Carong, sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik di daerah. Aplikasi Langsa Carong adalah wadah dari kumpulan website perangkat daerah pemerintahan kota langsa (Sentana et al., 2022).

Aplikasi Langsa Carong adalah implementasi nyata dari strategi Smart City. Smart City, atau Kota Pintar, adalah konsep pengembangan kota yang mengadopsi teknologi komunikasi secara inovatif. aplikasi ini adalah bagian dari komunikasi massa Pemko Langsa. komunikasi massa adalah "komunikasi yang terjadi dalam situasi yang terpecah." Ketika tidak ada kontak langsung antara sumber dan penerima, pesan komunikasi mengalir ke penerima melalui saluran media massa, seperti surat kabar, majalah, radio, film, atau televisi. Pada dasarnya, komunikasi massa merujuk pada komunikasi yang terjadi melalui penggunaan media massa (baik media cetak maupun elektronik) (Harahap & Allifa, 2022).

Melalui integrasi infrastruktur dan aspek sosial budaya, tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang dengan maksud mewujudkan peningkatan dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada Masyarakat (Liputaninvestigasi.com, 2021).

Aplikasi Langsa Carong merupakan suatu solusi inovatif yang mengintegrasikan berbagai informasi penting dalam satu platform untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Langsa. Melalui fitur Dashboard, pengguna dapat memperoleh gambaran keseluruhan terkait kondisi kota, termasuk informasi lalu lintas dan cuaca. E-Rsud menyajikan informasi pelayanan kesehatan

dan fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Langsa, sementara Harga Pangan memberikan pemantauan harga pangan secara *real-time*. SIPON-LANGSA memfasilitasi layanan publik online, dan *SIG Tower* menyuguhkan peta interaktif dengan detail terkait infrastruktur kota. PPID memberikan akses informasi publik, *Open Data* mendukung transparansi dengan menyediakan data terbuka kota, dan JDIH menyajikan informasi hukum dan regulasi. Fitur WBS Inspektorat memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran melalui *whistleblowing system*, sementara OSS mempermudah proses perizinan usaha secara online. Dengan menyatukan berbagai layanan dan informasi dalam satu aplikasi, Langsa Carong bertujuan memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam berinteraksi dengan layanan publik bagi penduduk Kota Langsa.

**Gambar 1.1 Dashboard Aplikasi Langsa Carong**



sumber: Diskominfo Kota Langsa, (2021)

Namun kendati demikian Aplikasi Langsa Carong baru mendapatkan hanya 1 ribu lebih pengguna aktif yang telah mengunduhnya, dan meraih rating 3 dalam skala 1-5 di platform Play Store. Hal ini secara signifikan berkaitan dengan persepsi yang dimiliki oleh masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Dari pra-observasi mengungkapkan bahwa sejumlah besar masyarakat tidak memiliki pengetahuan mengenai Aplikasi Langsa Carong. Selain itu, beberapa individu juga mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut, terutama terkait dengan adanya bug yang mempengaruhi fungsionalitasnya.

Wahyuningsih et al dalam Mustafa, (2022) Persepsi masyarakat adalah sudut pandang bersama dari sekelompok individu yang tinggal dalam lingkungan yang sama. Pandangan ini didasarkan pada pengetahuan, pengamatan, dan penglihatan mereka terhadap suatu objek, sehingga meskipun mereka memiliki obyek yang sama, masyarakat dapat menciptakan pendapat yang beragam satu sama lain.

Dengan melihat uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis persepsi Masyarakat Kota Langsa terhadap penerapan Aplikasi Langsa Carong. Oleh karena itu, judul penelitian ini akan menjadi "**Analisis Persepsi Masyarakat Kota Langsa Terhadap Penerapan Aplikasi Langsa Carong.**"

## **1.2 Batasan Masalah**

Dikarenakan Kota Langsa memiliki luas wilayah yang cukup besar, dan mengingat kendala dalam mengambil sampel dari keseluruhan populasi, peneliti memutuskan untuk membatasi penelitian ini hanya pada Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **Bagaimana Persepsi Masyarakat Kota Langa Terhadap Efektivitas, Dan Efisiensi Aplikasi Langa Carong?**

### **1.4 Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis dan mendapatkan pemahaman mendalam mengenai Persepsi Masyarakat Kota Langa Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi Langa Carong.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemahaman yang lebih mendalam pada literatur akademis, melengkapi pengetahuan yang sudah ada tentang penerapan teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik di perkotaan. dan membantu pengembangan dan perluasan teori dan konsep dalam bidang persepsi masyarakat terhadap aplikasi teknologi di konteks kota, terutama dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi Aplikasi Langa Carong.

#### **2) Manfaat Praktis**

##### **a) Bagi Penulis**

Proses penelitian ini akan membantu penulis dalam pengembangan kemampuan penelitian, termasuk perancangan metodologi, analisis data, dan interpretasi hasil.

b) Bagi Pemko Kota Langsa

Hasil penelitian dapat menjadi basis evaluasi kebijakan terkait implementasi Aplikasi Langsa Carong, membantu Pemko untuk mengevaluasi keberhasilan dan memperbaiki kekurangan yang mungkin ada.

c) Bagi Masyarakat Kota Langsa

Masyarakat Kota Langsa dapat merasakan pemberdayaan melalui partisipasi dalam penelitian ini, karena hasilnya dapat mencerminkan suara dan kebutuhan mereka, memberikan rasa memiliki dan kontribusi positif dalam pengembangan teknologi di kota mereka.

d) Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, wacana keilmuan mengenai persepsi masyarakat.

## **BAB II**

### **Uraian Teoritis**

#### **2.1 Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Hovland dalam Onong Uchajana Effendi, (2010, hal. 9) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communications is the process to modify the behavior of other individuals*). Maksudnya disini ialah seseorang akan dapat mengubah sifat, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu secara komunikatif sehingga pesan yang disampaikan efektif. Tujuan utama komunikasi adalah mengirimkan informasi dari seseorang kepada orang lain atau kelompok-kelompok alamat komunikasi (Kabu et al., 2020).

Laswell dalam Mulyana (2016, hal. 192) menyatakan bahwa cara yang efektif untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab lima pertanyaan kunci: siapa (*who*) yang menyampaikan, apa (*what*) yang disampaikan, melalui saluran apa (*through what channel*), kepada siapa (*to whom*), dan apa (*with what effect*) pengaruhnya. Sementara itu, Berelson dan Stainer mendefinisikan komunikasi sebagai transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan elemen lainnya dengan menggunakan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Hal tersebut menganggap tindakan atau proses transmisi inilah yang dapat diidentifikasi sebagai komunikasi.

Menurut Onong Uchajana Effendi (2010, hal. 13) Proses komunikasi terdiri dari dua tahap, yaitu secara primer dan sekunder.

### 1) Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah langkah dimana seseorang menyampaikan pikiran atau perasaannya kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Dalam proses komunikasi ini, lambang yang digunakan sebagai media primer mencakup bahasa, isyarat, gambar, warna, dan unsur lainnya. Schramm menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator sejalan dengan kerangka acuan, yaitu kombinasi pengalaman dan pemahaman yang dimiliki oleh komunikan. Apabila bidang pengalaman komunikator sejajar dengan pengalaman komunikan, komunikasi dapat berlangsung dengan lancar. Sebaliknya, jika pengalaman komunikan tidak sesuai dengan pengalaman komunikator, maka mungkin muncul kesulitan dalam saling memahami. Dalam strategi komunikasi, komunikator memiliki peranan yang sangat penting karena komunikatpr merupakan sumber serta kendalal-kendala dalam keseluruhan aktivitals-aktivitas komunikasi (Audina et al., 2021).

### 2) Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder melibatkan penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan lambang sebagai media primer. Proses ini melibatkan penggunaan media yang dapat diklasifikasikan sebagai media massa dan media nonmassa atau nirmassa. Media massa mencakup alat-alat seperti surat kabar, radio, televisi, dan internet, sementara media nonmassa melibatkan komunikasi langsung seperti percakapan, telepon, atau pertemuan tatap muka. Dengan menggunakan media sekunder, komunikasi dapat mencapai audiens

yang lebih luas melalui media massa atau lebih pribadi melalui media nonmassa.

Adapun unsur-unsur komunikasi menurut Rosady adalah sebagai berikut

1) *Source* (Sumber):

*Source* merujuk pada individu atau pejabat humas yang mengambil inisiatif sebagai sumber untuk menyampaikan pesannya. Dalam konteks komunikasi, mereka lebih dikenal dengan sebutan komunikator.

2) *Message* (Pesan)

*Message* mencakup gagasan dan ide yang berupa pesan, informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan, ungkapan pendidikan, emosi, dan sebagainya, yang akan disampaikan oleh komunikator kepada perorangan atau kelompok tertentu. Dalam bahasa Inggris, pesan juga dapat disebut dengan kata *message*, *content*, atau *information*.

3) *Channel* (Saluran)

*Channel* adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Menurut Rosady, *channel* dapat berupa media, sarana, atau saluran yang digunakan oleh komunikator dalam mekanisme penyampaian pesan kepada khalayaknya.

4) Penerima atau Komunikan

Penerima atau komunikan adalah orang yang menerima pesan dan memahami apa yang disampaikan oleh komunikator. Mereka berperan penting dalam proses komunikasi sebagai audiens yang dituju oleh pesan.

5) *Feedback* (Umpan Balik)

Feedback merujuk pada respon yang diberikan oleh komunikan atas pesan yang disampaikan oleh komunikator. Umpan balik dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu umpan balik positif dan umpan balik negatif, yang memberikan informasi tentang bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh penerima.

6) *Noise*

Noise mengacu pada gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi. Gangguan ini dapat muncul karena pesan yang diterima oleh komunikan berbeda dengan pesan yang sebenarnya disampaikan oleh komunikator. Noise dapat menghambat pemahaman dan interpretasi yang tepat dari pesan yang disampaikan.

Menurut Onong Uchajana Effendi (2004, hal. 17) dalam konteks komunikasi, terdapat dua proses berlangsungnya komunikasi:

- a) Primer merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain menggunakan lambang atau simbol sebagai media. Media primer ini dapat berupa gambar, warna, isyarat, atau bentuk lainnya. Pentingnya media ini adalah bahwa proses komunikasi ini terjadi secara langsung tanpa adanya media kedua atau alat penyampai tambahan. Dengan menggunakan media primer, pikiran dan perasaan seseorang dapat diketahui oleh orang lain, dan dampaknya dapat dirasakan ketika informasi tersebut diteruskan.
- b) Sekunder yaitu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan media atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan lambang sebagai media pertama. Penggunaan media sekunder ini umumnya dilakukan ketika sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau

ketika jumlah penerima pesan cukup banyak. Media sekunder dapat berupa televisi, radio, majalah, atau bentuk media lainnya yang memungkinkan penyampaian pesan kepada audiens yang lebih luas. Proses ini memanfaatkan alat atau media tambahan setelah penggunaan lambang sebagai media awal.

## **2.2 Pengertian Persepsi**

Manusia secara rutin terlibat dalam kegiatan berpersepsi, yang mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti berkomunikasi dengan masyarakat, mengurus perizinan, atau berinteraksi dengan petugas instansi. Dalam konsep yang dijelaskan oleh Mulyana, (2016, hal. 171) persepsi manusia secara umum dapat dibagi menjadi dua kategori utama:

- a) Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik): mencakup penilaian terhadap sifat-sifat luar dari suatu objek. Di sisi lain, persepsi terhadap manusia melibatkan tanggapan terhadap sifat-sifat luar dan dalam, seperti perasaan, motif, harapan, dan sebagainya. Dalam interaksi sosial, penting untuk diingat bahwa individu akan mempersepsi orang lain sebagaimana mereka juga dipersepsikan. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- b) Persepsi terhadap manusia: melibatkan pengenalan melalui lambang-lambang fisik. Sementara itu, persepsi terhadap orang lain melibatkan interpretasi lambang-lambang verbal dan nonverbal. Dalam konteks ini, orang cenderung lebih aktif dan sulit diprediksi daripada obyek non-human.

Sugihartono dalam Rahma (2018) menjelaskan bahwa persepsi adalah kemampuan otak untuk mengartikan stimulus atau proses menerjemahkan stimulus

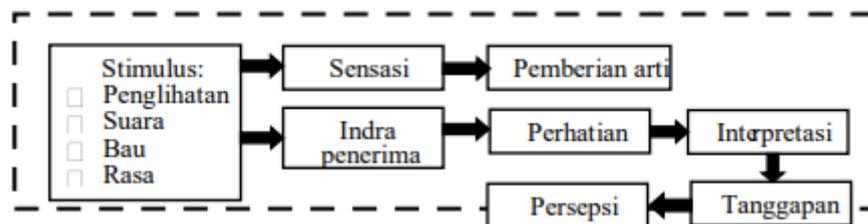
yang (diterima oleh indra manusia. Dalam persepsi manusia, terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Beberapa orang mungkin mempersepsikan sesuatu sebagai baik atau memiliki persepsi yang positif, sementara yang lain mungkin memiliki persepsi negatif. Perbedaan dalam persepsi ini dapat memengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Asrori (2019, hal. 21) menjelaskan persepsi sebagai suatu proses yang melibatkan individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasi, dan memberikan makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu tersebut berada. Proses ini merupakan hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungannya, yang dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran yang dimilikinya. Dengan demikian, persepsi mencakup kemampuan individu untuk memahami dan memberikan arti pada informasi yang diterimanya dari lingkungan sekitarnya, yang terbentuk melalui proses belajar dan pengalaman hidup.

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah kemampuan otak untuk mengartikan stimulus atau proses menerjemahkan stimulus yang diterima oleh indra manusia. Persepsi melibatkan perbedaan sudut pandang dalam penginderaan, di mana beberapa orang dapat mempersepsikan sesuatu sebagai baik atau positif, sementara yang lain mungkin memiliki persepsi negatif. Proses persepsi juga melibatkan pengorganisasian dan interpretasi stimulus yang diterima, sehingga stimulus tersebut memiliki makna dan menghasilkan respons yang bervariasi. Respons ini dapat berupa tindakan yang tampak atau nyata dan dapat dipengaruhi oleh tingkat perhatian, perasaan, kemampuan berpikir, dan pengalaman individu.

Dalam pandangan lain, persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu pengamatan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh melalui penyimpulan informasi dan penafsiran pesan. Proses ini dimulai dari penglihatan hingga terbentuknya tanggapan dalam diri individu, sehingga individu menjadi sadar terhadap segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya.

**Gambar 2.1 Bagan Proses Terjadinya Persepsi**



Sumber: (Rahman et al. 2020)

Menurut Bimo Walgito dalam Rahman et al. (2020) persepsi terjadi melalui beberapa tahapan, yakni proses fisik, proses fisiologi, dan proses psikologis. Pada dasarnya, persepsi terjadi karena adanya stimulus yang menjadi pusat perhatian dan diterima oleh indera, yang merupakan bagian dari proses fisik. Setelah diterima oleh indera, stimulus tersebut diorganisasikan oleh otak, yang merupakan proses fisiologis. Kemudian, melalui proses psikologis, individu menyadari atau menginterpretasikan apa yang telah diterima melalui proses fisik dan fisiologis tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Faktor-faktor tersebut dibagi menjadi dua kategori (Syahputra & Putra, 2020), yaitu:

## a) Faktor internal:

1. Perasaan, sikap, dan kepribadian individu.
2. Prasangka individu terhadap suatu objek atau situasi.
3. Keinginan atau harapan individu yang dapat memengaruhi cara ia mempersepsi suatu hal.
4. Tingkat perhatian atau fokus individu terhadap stimulus tertentu.
5. Proses belajar yang memengaruhi cara individu memahami dan menginterpretasikan informasi.
6. Keadaan fisik individu seperti kesehatan atau kelelahan.
7. Gangguan kejiwaan yang dapat memengaruhi persepsi seseorang.
8. Nilai dan kebutuhan individu, serta minat dan motivasi yang dimilikinya.

## b) Faktor eksternal:

1. Latar belakang keluarga individu yang dapat membentuk pola persepsi.
2. Informasi yang diperoleh individu dari lingkungannya.
3. Pengetahuan dan kebutuhan sekitar yang dapat mempengaruhi cara individu memandang suatu objek atau situasi.
4. Intensitas stimulus yang diterima oleh individu.
5. Ukuran atau dimensi dari suatu objek yang memengaruhi persepsi.
6. Keberlawanan atau kontras antara stimulus yang satu dengan yang lain.
7. Pengulangan gerak atau stimulus yang dapat memperkuat persepsi.
8. Kebaruan atau kefamiliaran suatu objek yang dapat memengaruhi cara individu mempersepsikannya.

Komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan pemilihan kata-kata yang tepat, tetapi juga memikirkan bagaimana pesan tersebut akan diterima oleh penerima. Persepsi menjadi inti dari komunikasi karena akurasi persepsi sangat penting untuk mencapai komunikasi yang efektif. Persepsi memainkan peran kunci dalam menentukan pesan mana yang akan diterima atau diabaikan. Tingkat persepsi yang tinggi antara individu memfasilitasi dan meningkatkan frekuensi komunikasi mereka, yang pada akhirnya dapat membentuk kelompok budaya atau identitas bersama (Mulyana, 2005, hal. 167–168).

Menurut Peter dan Olson, persepsi terdiri dari beberapa aspek:

- a) Aspek Kognitif: Ini terkait dengan pemikiran dan tanggapan mental, memberikan makna dan pemahaman terhadap pengalaman pribadi, serta membantu memproses informasi yang diterima.
- b) Aspek Afektif: Ini melibatkan respons perasaan. Persepsi seseorang terhadap objek akan dipengaruhi oleh perasaannya terhadap objek tersebut, dengan respons afektif meliputi emosi, suasana hati, dan evaluasi.
- c) Aspek Konatif (Perilaku): Persepsi juga tercermin dalam tindakan nyata yang dapat diamati, seperti pola tindakan seseorang.

Menurut Rahmat (2005, hal. 54), proses pembentukan persepsi meliputi:

- a) Stimulus atau Situasi yang Hadir: Persepsi dimulai ketika seseorang menghadapi stimulus tertentu yang bisa berasal dari lingkungan fisik atau sosial.
- b) Registrasi: Proses fisik penerimaan informasi melalui indra, seperti pendengaran dan penglihatan.

c) Interpretasi: Setelah informasi diterima, individu memberikan makna pada informasi tersebut, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi dan kepribadian.

d) Umpan Balik: Reaksi atau respons yang muncul setelah interpretasi informasi, yang bisa positif atau negatif.

Menurut Rhenald Kasali dalam Mulyana (2005, hal. 170–173), persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk latar belakang budaya, pengalaman masa lalu, nilai-nilai yang dianut, dan berita-berita yang berkembang.

Sarwono & Wirawan (2001, hal. 43) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi meliputi:

a) *Relation*: Fokus perhatian pada objek tertentu.

b) *Set*: Harapan terhadap rangsangan yang muncul.

c) *Kebutuhan*: Kebutuhan individu yang mempengaruhi persepsi.

d) *Sistem Nilai*: Nilai-nilai dalam masyarakat yang mempengaruhi persepsi.

Persepsi seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Menurut Zamroni dalam Subakti et al. (2018), faktor-faktor tersebut meliputi motif, kondisi emosional, intensitas rangsangan, dan pengulangan.

Istilah "masyarakat" berasal dari kata Arab "syaraka," yang berarti ikut serta. Dalam bahasa Inggris, diterjemahkan sebagai "society," yang mencakup interaksi sosial, perubahan sosial, dan perasaan kebersamaan. Menurut

Koentjaraningrat (2013, hal. 91), masyarakat adalah kesatuan kehidupan manusia yang berinteraksi berdasarkan sistem adat yang berkelanjutan, dengan identitas bersama.

Soerjono Soekanto (2017, hal. 148) menyatakan bahwa masyarakat terdiri dari individu-individu yang terlibat dalam interaksi berdasarkan berbagai hubungan dan pola perilaku yang selaras dengan kepentingan mereka. Ralph Linton, sebagaimana dikutip oleh Soekanto (2017, hal. 27), menggambarkan masyarakat sebagai kelompok manusia yang hidup bersama cukup lama untuk mengatur diri mereka sendiri sebagai satu kesatuan sosial.

Beratha (2001, hal. 22-24) mengidentifikasi karakteristik masyarakat desa/kelurahan, termasuk kesederhanaan, kecurigaan terhadap hal baru, menjunjung tinggi kesopanan, berbicara lugas, kekeluargaan, rasa minder terhadap orang kota, menghargai orang lain, mengingat janji, suka gotong-royong, demokratis, dan religius.

Demikian juga yang terjadi pada masyarakat Kota Langsa, di mana faktor-faktor internal seperti perasaan, sikap, dan harapan individu, serta faktor eksternal seperti latar belakang informasi, pengetahuan, dan intensitas penggunaan Aplikasi Langsa Carong memengaruhi cara mereka mempersepsikan penerapannya sebagai upaya efisiensi dalam layanan publik. Faktor-faktor ini bersama-sama memainkan peran penting dalam membentuk persepsi seseorang terhadap lingkungan dan situasi yang dihadapinya.

### **2.3 Layanan Publik Aplikasi Langsa Carong**

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu : “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.

Engkus et al. (2021) menerangkan pelayanan public adalah upaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Negara, yang merupakan hasil dari kehendak dan partisipasi masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Pada dasarnya, negara, termasuk birokrasinya, diharapkan dapat memenuhi beragam kebutuhan yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat, bukan hanya kebutuhan individu.

Menurut Sinambela dalam Erlianti et al. (2019) menjelaskan warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat, dianggap sebagai pengguna dalam konteks ini. Departemen Dalam Negeri (2016) menggambarkan bahwa "Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum" dan mendefinisikan "Pelayanan Umum sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal, sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa.

Dalam menjalankan amanat undang-undang penyelenggaraan negara, Pemerintah Kota Langsa berkomitmen untuk memberikan layanan publik yang efektif dan transparan kepada masyarakatnya. Sejalan dengan komitmen tersebut, pemerintah setempat merespons dengan merancang dan mengimplementasikan

Aplikasi Langsa Carong. Aplikasi ini dihadirkan sebagai sarana layanan publik modern yang memungkinkan warga Kota Langsa untuk mengakses berbagai informasi dan pelayanan dengan lebih efisien.

Aplikasi Langsa Carong bukan hanya sekadar implementasi teknologi semata, tetapi juga merupakan upaya konkret untuk memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Melalui aplikasi ini, warga dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan publik seperti informasi akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat, dan berbagai layanan administratif lainnya. Pemerintah Kota Langsa berharap bahwa Aplikasi Langsa Carong tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga menjadi wujud nyata dari pelayanan publik yang responsif, transparan, dan memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat Kota Langsa.

Pemerintah Kota Langsa berinisiatif untuk menciptakan inovasi dalam penyebaran informasi publik dengan memanfaatkan teknologi online. Dalam upaya ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa membentuk TIM IT (Tim Informasi Teknologi) yang bertugas mengembangkan sebuah aplikasi berbasis Android yang dikenal dengan nama "Langsa Carong".

Aplikasi Langsa Carong merupakan inovasi pemerintahan berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan informasi seputar jalannya pemerintahan Kota Langsa secara efektif, efisien, transparan, dan akurat, sesuai dengan visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika. Dengan

memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah Kota Langsa bertujuan untuk melakukan strukturisasi manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan.

Aplikasi Langsa Carong melibatkan dua aktivitas utama, yaitu pertama, pengolahan data, pengelolaan informasi, serta sistem manajemen dan proses kerja yang dilakukan secara elektronik. Kedua, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Dengan adanya Aplikasi Langsa Carong, pemerintah Kota Langsa berupaya memodernisasi cara kerja dan memberikan akses yang lebih efisien serta transparan terhadap informasi pemerintahan kepada warga.

**Gambar 2 Dashboard Aplikasi Langsa Carong**



sumber: Diskominfo Kota Langsa, (2021)

Melalui fitur Dashboard, pengguna dapat memperoleh gambaran keseluruhan terkait kondisi kota, termasuk informasi lalu lintas dan cuaca. E-Rsud menyajikan informasi pelayanan kesehatan dan fasilitas di RSUD Langsa, sementara Harga Pangan memberikan pemantauan harga pangan secara *real-time*. SIPON-LANGSA memfasilitasi layanan publik online, dan *SIG Tower*

menyuguhkan peta interaktif dengan detail terkait infrastruktur kota. PPID memberikan akses informasi publik, *Open Data* mendukung transparansi dengan menyediakan data terbuka kota, dan JDIH menyajikan informasi hukum dan regulasi. Fitur WBS Inspektorat memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran melalui *whistleblowing system*, sementara OSS mempermudah proses perizinan usaha secara online. Dengan menyatukan berbagai layanan dan informasi dalam satu aplikasi, Langsa Carong bertujuan memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam berinteraksi dengan layanan publik bagi penduduk Kota.

Melalui Aplikasi Langsa Carong, masyarakat tidak hanya dapat mengakses informasi terkait kondisi umum Kota Langsa, namun juga memperoleh data lalu lintas dan informasi cuaca terkini. Selain itu, fitur E-Rsud (Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah) dalam aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait layanan kesehatan dan fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Langsa.

Selain aspek kesehatan dan kondisi umum, Aplikasi Langsa Carong juga menyediakan akses ke berbagai aplikasi *E-Government*, seperti E-Kinerja, SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian), Pajak Daerah, serta BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan). Ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan secara elektronik tanpa harus datang ke kantor fisik. Selanjutnya, Aplikasi Langsa Carong juga memfasilitasi akses ke laman website Organisasi Perangkat Daerah (OPD), seperti ABP-PEDA, BKPSDM, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dan lainnya. Dengan demikian, aplikasi ini menjadi wadah komprehensif yang memungkinkan masyarakat Kota Langsa untuk mengakses berbagai informasi pemerintahan dengan lebih efisien.

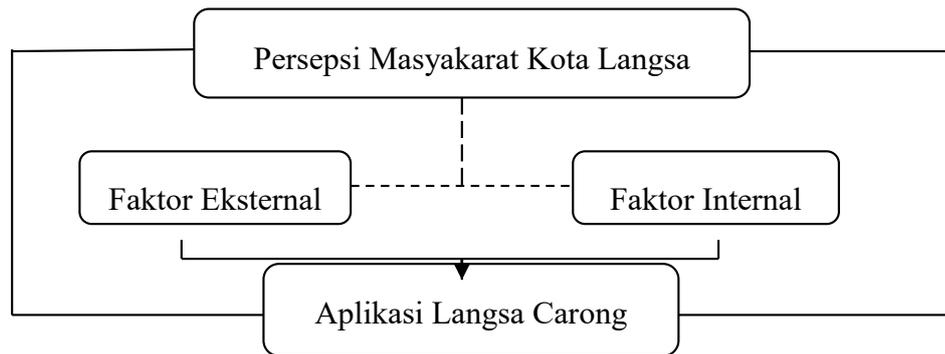
## BAB III Metode Penelitian

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2018, hal. 330) penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari partisipan serta perilaku yang dapat diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk melakukan observasi dan pengukuran terhadap fenomena tertentu.

### 3.2 Kerangka Konsep

**Tabel 1 Kerangka Konsep Penelitian**



Sumber: Olah Data Penelitian.2024

Keterangan :

- Menghubungkan atau mengarahkan
- - - - - Sebagai alat analisis atau landasan konseptual

### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah penjabaran mengenai kerangka konsep. Untuk memperjelas dan menyederhanakan beberapa konsep uraian teoritis dalam penelitian, maka penulis menyederhanakan beberapa konsep.

Persepsi masyarakat Kota Langsa dianalisis dari dua faktor utama, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal mencakup pengaruh dari latar

belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan, kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru, dan familiaritas dengan suatu objek. Di sisi lain, faktor internal mencakup perasaan, sikap, kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai, kebutuhan, minat, dan motivasi. Semua faktor ini memberikan sumbangan signifikan terhadap bagaimana masyarakat Kota Langsa mempersepsikan lingkungannya.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep, maka dapat di bentuk kategorisasi penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1 Kategorisasi Penelitian**

No	Uraian teoritis	Kategorisasi
1.	Persepsi Masyarakat Kota Langsa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faktor Eksternal</li> <li>• Faktor Internal</li> </ul>
2.	Aplikasi Langsa Carong	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tujuan Pembuatan Aplikasi</li> <li>• Implementasi dan Penggunaan</li> </ul>

Sumber: Olah Data Penelitian.2024

### 3.5 Informan/Narasumber

Informan pada penelitian ini adalah warga yang tinggal di Kecamatan Langsa Barat dan telah aktif menggunakan Aplikasi Langsa Carong. Melalui partisipasi mereka, penelitian ini dapat menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai penggunaan dan manfaat dari Aplikasi Langsa Carong. Adapun lima narasumber, yaitu Muhammad Rizaldi, Raihan Ramadhan, Hilal Al Kautsar, Andre, dan Helvan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### a) Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsi mempunyai informasi penting tentang suatu objek) (Kriyantono, 2021)

#### b) Dokumentasi

Metode dokumentasi dapat diterapkan baik dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Jenis-jenis dokumentasi meliputi berita media massa, buku, prasasti, peraturan hukum, iklan, majalah, buku harian individu, situs web, dan sebagainya (Kriyantono, 2021).

#### c) Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data di mana penelitian dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung atau daring terhadap objek penelitian untuk mengamati dan mencatat kegiatan yang terjadi. Observasi tidak hanya terbatas pada fakta-fakta lapangan yang terlihat secara nyata, tetapi juga melibatkan aspek yang terdengar. Ungkapan-ungkapan atau pertanyaan yang muncul dalam percakapan sehari-hari juga termasuk dalam kenyataan yang dapat diamati, dan pengamatannya dilakukan melalui indera pendengaran (Rijali, 2018).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Muhadjir dalam Rijali, (2018) Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.

Penulis menyajikan teknik analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana seperti yang diuraikan dalam Kriyantono, (2021). Analisis data kualitatif dilakukan melalui empat tahapan atau alur kegiatan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Proses analisis data ini bersifat interaktif dan terjadi secara bersamaan, di mana kegiatan kondensasi data dilakukan selama proses pengumpulan data.

### 3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini di Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa, dan waktu penelitian dapat dilihat dapat tabel berikut

**Tabel 2 Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Desember2 023				Januari 2024				Ferbruari 2024				Maret 2024				April 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Seminar Proposal																				
3	Pengumpulan data																				
5	Penulisan penelitian																				
8	Sidang meja hijau																				
9	Finalisasi Skripsi																				

### 3.9 Sistematika Penulisan

Secara garis besar untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis dalam proposal ini, penulis membaginya dengan sistematika sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
- BAB II** : Uraian Teoritis Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian komunikasi, pengertian persepsi, proses persepsi, pengertian aplikasi langsung carong.
- BAB III** : Metode Penelitian Bab ini menguraikan jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.
- BAB IV** : Pada bab ini menguraikan hasil temuan di lapangan dan elaborasi teori mengenai bagaimana terbentuknya persepsi Masyarakat Kota Langsa terhadap penerapan aplikasi langsung carong
- BAB V** : Pada Bab ke-lima ini adalah bab terakhir pada penelitian ini yang menjelaskan konklusi secara menyeluruh dari hasil penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Dalam penelitian ini, informan yang menjadi fokus adalah masyarakat Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa. Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan lima narasumber, yaitu Muhammad Rizaldi, Raihan Ramadhan, Hilal Al Kautsar, Andre, dan Helvan. Para narasumber ini memiliki berbagai profesi, termasuk mahasiswa, wiraswasta, dan pegawai swasta, serta beberapa di antaranya juga berprofesi sebagai wirausaha.

Dalam penelitian yang dilakukan, terungkap bahwa sebanyak 80% dari responden di Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa, mengetahui tentang aplikasi Langsa Carong. Informasi ini diperoleh melalui wawancara dengan lima narasumber yang mewakili berbagai lapisan masyarakat. Sebagian besar dari mereka berasal dari karyawan dan berpendidikan, yang memiliki kebutuhan akan informasi yang cukup besar. Sebagai contoh, Muhammad Rizaldi, salah satu narasumber, mengungkapkan bahwa sebagai wiraswasta di bidang pangan, ia menggunakan fitur cek harga pakar secara rutin melalui aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa orang-orang dengan latar belakang ekonomi menengah mengandalkan aplikasi ini untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan usaha mereka.

Selain itu, Raihan Ramadhan juga mengungkapkan kebutuhannya akan akses jadwal rumah sakit umum Kota Langsa. Sebagai seorang mahasiswa, Raihan sering kali memerlukan informasi terkait jadwal pelayanan kesehatan untuk keperluan studinya maupun kesehariannya. Dengan adanya aplikasi Langsa

Carong, ia dapat dengan mudah mengakses jadwal tersebut secara real-time, memudahkan aktivitas sehari-harinya.

Hilal Al Kautsar, seorang wiraswasta di bidang pangan, menyatakan bahwa kemampuan untuk memantau harga pangan melalui aplikasi Langsa Carong sangat membantunya dalam mengelola usahanya. Dengan fitur cek harga pakar yang tersedia, Hilal dapat membuat keputusan yang lebih tepat dalam menjalankan bisnisnya, mengingat fluktuasi harga yang sering terjadi di pasar.

Andre, yang juga merupakan seorang wiraswasta, menekankan pentingnya akses terhadap informasi jadwal rumah sakit umum Kota Langsa. Sebagai seorang yang aktif dalam berbagai kegiatan usaha, kemudahan mengakses informasi terkait jadwal pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat berarti baginya. Melalui aplikasi Langsa Carong, ia dapat dengan cepat mengetahui jadwal tersebut tanpa harus repot mencarinya secara manual.

Selanjutnya Helvan, seorang pegawai swasta, juga menegaskan manfaat besar yang diberikan oleh aplikasi Langsa Carong dalam kehidupan sehari-harinya. Dengan fitur-fitur seperti cek harga pakar dan jadwal rumah sakit umum, Helvan merasa lebih terbantu dalam mengatur kebutuhan sehari-hari dan juga dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai seorang pekerja.

Dari hasil penelitian, tergambar bahwa semua perspektif narasumber menunjukkan bahwa aplikasi Langsa Carong memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Mereka sepakat bahwa aplikasi ini tidak hanya membantu dalam mengetahui harga pangan secara real-time, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas terhadap pelayanan rumah sakit umum (RSU) Kota Langsa. Helvan, salah satu

narasumber, menyatakan, "Aplikasi ini sangat membantu saya dalam mengetahui harga pangan yang setiap hari berubah dan jadwal pelayanan RSUD Kota Langsa." Pandangan serupa juga disampaikan oleh Andre, yang mengatakan bahwa aplikasi ini bahkan membuatnya ingin merekomendasikannya kepada orang-orang di sekitarnya.

Tidak hanya bagi narasumber, kebermanfaatan aplikasi Langsa Carong juga disambut baik oleh masyarakat Kota Langsa secara keseluruhan. Masyarakat menyadari bahwa aplikasi ini membawa inovasi yang sejalan dengan tren digitalisasi dan transformasi ke arah yang lebih online. Muhammad Rizaldi, salah satu narasumber, mengungkapkan, "Ini adalah langkah positif dalam menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses untuk masyarakat di era digital seperti sekarang." Dalam pandangan masyarakat, aplikasi ini tidak hanya menjadi alat praktis, tetapi juga mencerminkan kemajuan teknologi yang penting bagi pengembangan kota.

Keberhasilan aplikasi Langsa Carong dalam merespons kebutuhan masyarakat juga tercermin dari tingkat penerimaan yang tinggi. Hilal Al Kautsar, narasumber lainnya, menyatakan, "Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini dalam memantau harga pangan secara real-time. Hal ini sangat membantu saya dalam menjalankan usaha pangan saya." Respons positif ini menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pasti, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas akses keterbukaan informasi publik bagi Masyarakat Kota Langsa.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan preferensi masyarakat yang semakin berubah, aplikasi Langsa Carong telah membuka pintu bagi kemungkinan-kemungkinan baru dalam pelayanan publik. Raihan Ramadhan, narasumber lainnya, menyatakan, "Dengan aplikasi ini, saya tidak hanya bisa mengakses jadwal RSUD Kota Langsa dengan mudah, tetapi juga merasakan dampak positif dari kemudahan akses informasi." Hal ini menunjukkan bahwa kebermanfaatannya aplikasi ini tidak hanya bersifat praktis, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Aplikasi Langsa Carong telah terbukti memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Kota Langsa, namun terdapat tantangan terkait aksesibilitasnya. Saat ini, aplikasi ini hanya dapat diakses dan diunduh dari smartphone dengan sistem operasi Android, sehingga menyisakan sebagian masyarakat yang menggunakan perangkat iOS.

#### **Gambar 4.1 Pencarian Aplikasi Langsa Carong di Appstore**



Sumber: Appstore Apple

Perangkat iOS adalah perangkat seluler Apple yang menggunakan sistem operasi iOS, seperti iPhone, iPad, iPod touch, dan Apple TV. iOS, singkatan dari iPhone Operating System, adalah sistem operasi seluler yang dikembangkan oleh Apple Inc.

Hal ini merupakan permasalahan yang diakui oleh beberapa narasumber. Seperti yang diungkapkan oleh Helvan, "Saya merasa bahwa aplikasi ini sangat membantu, tetapi sayangnya hanya tersedia untuk pengguna Android saja." Kendala ini menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat yang menggunakan perangkat iOS untuk memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi ini.

Tantangan aksesibilitas ini juga turut disadari oleh narasumber lainnya. Raihan Ramadhan mengemukakan, "Saya melihat bahwa banyak orang di sekitar saya yang ingin menggunakan aplikasi ini, tetapi mereka menggunakan iPhone sehingga tidak bisa mengunduhnya." Dalam konteks ini, kebutuhan akan inklusivitas aplikasi Langsa Carong menjadi semakin mendesak, agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya tanpa terkecuali. Dengan adanya akses yang lebih luas melalui platform App Store, aplikasi ini akan menjadi lebih inklusif dan dapat diakses oleh semua orang tanpa memandang jenis perangkat yang digunakan.

Langkah untuk membuat aplikasi Langsa Carong lebih bisa diakses oleh semua kalangan dengan memperluas akses melalui App Store juga didukung oleh Hilal Al Kautsar. Ia menyatakan, "Dengan adanya dukungan untuk iOS, aplikasi ini akan lebih mudah diakses oleh semua orang, tanpa memandang jenis smartphone yang mereka miliki." Dukungan dari masyarakat untuk langkah ini juga cukup

besar, karena mereka menyadari pentingnya kesetaraan akses terhadap informasi dan layanan publik dalam era digital seperti sekarang.

Perluasan akses melalui platform App Store juga akan memperluas jangkauan dan dampak positif dari aplikasi ini. Andre mengemukakan, "Jika aplikasi ini tersedia di App Store, saya yakin akan ada lebih banyak orang yang akan menggunakan dan merasakan manfaatnya."

#### **4.2 Pembahasan**

Dalam konteks persepsi masyarakat Kota Langsa terhadap aplikasi Langsa Carong, fenomena data wawancara menggambarkan bahwa persepsi tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang kompleks. Faktor internal, seperti perasaan, sikap, dan kepribadian individu, memainkan peran penting dalam membentuk pandangan mereka terhadap aplikasi tersebut. Narasumber-narasumber dalam wawancara mengekspresikan keinginan dan harapan mereka yang dapat memengaruhi cara mereka mempersepsi aplikasi ini. Misalnya, Helvan menyatakan keinginannya untuk merekomendasikan aplikasi ini kepada orang-orang di sekitarnya, yang mencerminkan harapan positifnya terhadap manfaat yang dimiliki aplikasi tersebut.

Selain itu, faktor internal lainnya seperti tingkat perhatian atau fokus individu terhadap stimulus tertentu juga memengaruhi cara mereka memahami aplikasi Langsa Carong. Sebagai contoh, Raihan Ramadhan menyoroti pentingnya akses jadwal RSUD Kota Langsa melalui aplikasi ini untuk keperluan berobat, yang menunjukkan bahwa fokusnya terhadap informasi rumah sakit menjadi faktor penting dalam persepsinya terhadap aplikasi.

Di sisi lain, faktor eksternal seperti latar belakang keluarga dan informasi yang diperoleh dari lingkungan sekitar juga turut berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap aplikasi ini. Narasumber mencerminkan bagaimana pengetahuan dan kebutuhan sekitar mereka mempengaruhi cara mereka memandang aplikasi Langsa Carong. Hal ini tercermin dalam ungkapan Muhammad Rizaldi tentang pentingnya informasi yang relevan dan mudah diakses dalam era digital saat ini, yang menunjukkan pengaruh informasi dari lingkungan sekitar terhadap persepsinya.

Lebih lanjut, faktor eksternal seperti intensitas stimulus yang diterima oleh individu juga dapat memengaruhi cara mereka mempersepsikan aplikasi. Dalam konteks aplikasi Langsa Carong, intensitas stimulus yang dihadirkan melalui desain antarmuka, notifikasi, dan fitur-fitur interaktif dapat menarik perhatian pengguna. Lingkungan digital yang semakin canggih dan padat dengan berbagai stimulus informasi menuntut aplikasi untuk menonjol dan tetap relevan di antara banyaknya pilihan yang tersedia. Jika aplikasi ini dapat memberikan stimulus yang tepat dan menarik, maka persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut akan cenderung positif.

Selain itu, keberadaan aplikasi Langsa Carong dalam lingkungan digital yang dinamis juga menuntut adanya penilaian yang cepat dari masyarakat. Aplikasi yang responsif dan mudah digunakan cenderung mendapatkan perhatian lebih besar dan penilaian positif dari pengguna. Kecanggihan teknologi yang mendukung kecepatan akses dan kemudahan navigasi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi awal pengguna. Dengan demikian, aplikasi yang mampu memanfaatkan

teknologi terkini untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal akan lebih mudah diterima dan dinilai positif oleh masyarakat.

Kesesuaian antara aplikasi dengan kebutuhan dan kebiasaan masyarakat juga menjadi faktor krusial yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap aplikasi Langsa Carong. Pengguna cenderung memiliki ekspektasi tertentu berdasarkan kebiasaan dan kebutuhan sehari-hari mereka. Jika aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan ini dengan baik, maka persepsi masyarakat terhadap aplikasi akan positif. Sebagai contoh, jika aplikasi ini dapat memberikan layanan yang relevan dengan aktivitas sehari-hari pengguna, seperti layanan informasi publik, pembayaran online, atau akses cepat ke layanan pemerintah, maka aplikasi tersebut akan lebih mudah diterima.

Faktor budaya juga memainkan peran penting dalam persepsi terhadap aplikasi. Masyarakat dengan latar belakang budaya yang berbeda mungkin memiliki persepsi yang berbeda terhadap cara kerja dan tujuan dari aplikasi Langsa Carong. Oleh karena itu, memahami dan menyesuaikan aplikasi dengan nilai-nilai budaya lokal akan membantu meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi. Fitur-fitur yang mengakomodasi kebiasaan lokal dan bahasa yang digunakan dalam aplikasi dapat membuat masyarakat merasa lebih nyaman dan familiar, sehingga meningkatkan persepsi positif mereka.

Secara keseluruhan, persepsi masyarakat terhadap aplikasi Langsa Carong dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti intensitas stimulus, kecanggihan teknologi, kesesuaian dengan kebutuhan dan kebiasaan, serta faktor budaya.

Dengan memahami dan mengoptimalkan faktor-faktor ini, pengembang aplikasi dapat meningkatkan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Aplikasi yang mampu menghadirkan pengalaman pengguna yang menarik, responsif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat akan lebih mudah mendapatkan persepsi positif dan menjadi bagian integral dari kehidupan digital mereka.

Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap aplikasi Langsa Carong merupakan hasil dari interaksi antara faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor seperti perasaan, harapan, informasi lingkungan, dan intensitas stimulus menjadi peran penting dalam membentuk pandangan mereka terhadap aplikasi ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Dalam simpulan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat Kota Langsa terhadap aplikasi Langsa Carong dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang kompleks. Faktor internal seperti perasaan, harapan, dan tingkat perhatian individu memainkan peran penting dalam membentuk pandangan mereka terhadap aplikasi ini.
2. Faktor eksternal seperti latar belakang keluarga, informasi lingkungan, dan intensitas stimulus juga turut berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap aplikasi Langsa Carong. Pengetahuan dan kebutuhan sekitar serta kesesuaian aplikasi dengan kebiasaan masyarakat memengaruhi cara mereka memandang aplikasi tersebut.
3. Aksesibilitas aplikasi Langsa Carong merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadapnya. Dengan memperluas akses melalui platform App Store, aplikasi ini dapat menjadi lebih inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

#### **5.2 Saran**

Sarana peneliti dalam penerapan aplikasi langsa carong adalah unuk lebih memperluas aksesibilitas aplikasi Langsa Caring dengan menyediakannya tidak hanya untuk pengguna Android, tetapi juga untuk pengguna iOS melalui platform App Store.

### Daftar Pustaka

- Asrori, M. (2019). *Psikologi Pembelajaran*. CV Wancana Prima.
- Audina, R., Ginting, R., Thariq, M., Studi, P., Ilmu, M., Pascasarjana, P., Muhammadiyah, U., Utara, S., & Messengger, Y. (2021). STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK SATUAN TUGAS MUHAMMADIYAH COVID-19. *JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH*, 11(1), 270–279.
- Diskominfo Kota Langsa. (2021). *Aplikasi Kota Langsa*. langsakota.go.id. <https://langsacarong.langsakota.go.id/>
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Harahap, M. S., & Allifa, M. R. (2022). Semiotics Analysis of Covid-19 Vaccine Photos in Waspada Newspaper. In *Proceedings of the International Conference on Communication, Policy and Social Science (InCcluSi 2022)* (Vol. 682). Atlantis Press SARL. [https://doi.org/10.2991/978-2-494069-07-7\\_21](https://doi.org/10.2991/978-2-494069-07-7_21)
- Kabu, S. R., Rudianto, & Ribut Priadi. (2020). Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara. *Persepsi: Communication Journal*, 3(1), 2–22. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v3i1.4370>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif* (ed. 2., cet). Kencana Prenada Media Group.
- Liputaninvestigasi.com. (2021). *Kota Langsa Susun Rencana Induk Smart City Tahap II*. [liputaninvestigasi.com. https://www.liputaninvestigasi.com/2021/07/kota-langsa-susun-rencana-induk-smart.html](https://www.liputaninvestigasi.com/2021/07/kota-langsa-susun-rencana-induk-smart.html)
- Moleong, L. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, I. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Pengaduan Publik Tentang Blt Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 6(1), 128–135. <https://doi.org/10.38043/jids.v6i1.3406>
- Onong Uchajana Effendi. (2010). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja

Rosdakarya.

- Rahma, T. I. F. (2018). PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TERHADAP PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH). *At-Tawassuth*, 3(1), 642 – 661.
- Rahman, I., Gani, R. A., & Achmad, I. Z. (2020). Persepsi Siswa Pada Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Tingkat Sma. *Jurnal Pendidikan Olahraga*, 9(2), 144–154. <https://doi.org/10.31571/jpo.v9i2.1898>
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Sentana, R. B., Indrayani, E., & Ardieansyah. (2022). *Inovasi Aplikasi Langsa Carong untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik oleh Pemerintah Kota Langsa*. <http://eprints.ipdn.ac.id/10013/>
- Syaepudin, B., & Dwiyanto Nurlukman, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas Vol. 7 No. 1*, 2022, 53–62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Syahputra, A., & Putra, H. R. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kegiatan Kuliah Pengabdian Masyarakat (Kpm). *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 1. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v1i1.349>
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>

## **LAMPIRAN**

### **Draft Wawancara**

#### **DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA CARONG**

1. Pernahkah Anda mendengar tentang aplikasi Langsa Carong?
2. Dari mana Anda pertama kali mengetahui aplikasi Langsa Carong?
3. Menurut Anda, apa tujuan dari aplikasi Langsa Carong?
4. Seberapa sering Anda melihat atau mendengar informasi tentang aplikasi Langsa Carong?
5. Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Langsa Carong?
6. Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan pada aplikasi Langsa Carong?
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan penggunaan aplikasi Langsa Carong?
8. Seberapa puaskah Anda dengan layanan yang disediakan oleh aplikasi Langsa Carong?
9. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi Langsa Carong membantu Anda dalam menyelesaikan keperluan sehari-hari?
10. Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Langsa Carong kepada orang lain?
11. Kalau Iya, Kepada siapa Anda akan merekomendasikan aplikasi Langsa Carong?
12. Apakah Anda merasakan adanya perubahan dalam kualitas pelayanan publik setelah diterapkannya aplikasi Langsa Carong?
13. Bagaimana perubahan kualitas pelayanan publik yang Anda rasakan setelah diterapkannya aplikasi Langsa Carong?
14. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi Langsa Carong membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas keterbukaan informasi publik?
15. Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Langsa Carong?

## Dokumentasi





**DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA  
PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI  
LANGSA CARONG**

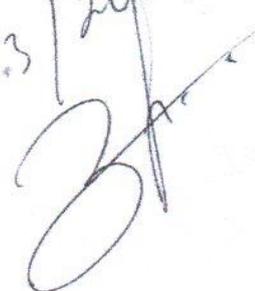
**Identitas Diri**

**Nama :**

**Usia :**

**Pendidikan terakhir :**

**Pekerjaan :**

ACC Pamb  
28/3/2024  


1. Pernahkah Anda mendengar tentang aplikasi Langsa Carong?
2. Dari mana Anda pertama kali mengetahui aplikasi Langsa Carong?
3. Menurut Anda, apa tujuan dari aplikasi Langsa Carong?
4. Seberapa sering Anda melihat atau mendengar informasi tentang aplikasi Langsa Carong?
5. Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Langsa Carong?
6. Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan pada aplikasi Langsa Carong?
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan penggunaan aplikasi Langsa Carong?
8. Seberapa puasakah Anda dengan layanan yang disediakan oleh aplikasi Langsa Carong?
9. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi Langsa Carong membantu Anda dalam menyelesaikan keperluan sehari-hari?
10. Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Langsa Carong kepada orang lain?
11. Kalau Iya, Kepada siapa Anda akan merekomendasikan aplikasi Langsa Carong?
12. Apakah Anda merasakan adanya perubahan dalam kualitas pelayanan publik setelah diterapkannya aplikasi Langsa Carong?
13. Bagaimana perubahan kualitas pelayanan publik yang Anda rasakan setelah diterapkannya aplikasi Langsa Carong?
14. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi Langsa Carong membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas keterbukaan informasi publik?
15. Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Langsa Carong?

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. DATA PRIBADI

Nama : MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN  
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 17 April 2002  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Email : myudhaudryan1704@gmail.com  
Alamat : JL.KELUARGA DUSUN BARAT, PAYA BUJOK  
TEUNGOH, LANGSA BARAT, KOTA LANGSA  
Anak ke : 3 (tiga)

### 2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Medi David  
Nama Ibu : Yudi Sartika  
Alamat : JL.KELUARGA DUSUN BARAT, PAYA BUJOK  
TEUNGOH, LANGSA BARAT, KOTA LANGSA

### 3. JENJANG PENDIDIKAN

2008 – 2014 : SDN 03 Lubuk Linggau  
2014 – 2017 : SMPN 3 Langsa  
2017 – 2020 : SMAN 1 Langsa  
2020 – 2024 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTC.II/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
 https://fslip.umsu.ac.id fslip@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
 JUDUL SKRIPSI**

Medan, 21 DESEMBER 2023.

ada Yth. Bapak/Ibu  
 gram Studi Ilmu Komunikasi  
 P UMSU

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN  
 N P M : 2003110260  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
 SKS diperoleh : 127 SKS, IP Kumulatif 3,51

mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

Judul yang diusulkan	Persetujuan
Persepsi Masyarakat kota Langsa terhadap Penerapan Aplikasi Langsa Carong	 10 Jan 24
Persepsi masyarakat langsa barat terhadap keterbukaan informasi publik (pik) pada situs web pemerintah kota Langsa	
Analisis Persepsi Masyarakat pada Penggunaan Gimmick "Gemay" Capres Prabowo Subianto pada Pilpres 2024 di kecamatan langsa Barat	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :  
 Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;  
 Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.  
 Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

089.20.311

komendasi Ketua Program Studi:  
 teruskan kepada Dekan untuk  
 penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 18 Januari 2024

Ketua  
 Program Studi.....

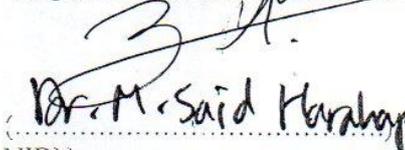


NIDN:



( MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN )

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi.....

  
 Dr. M. Said Harahap

NIDN:



Agensi Kelayakan Malaysia  
 Malaysian Qualifications Agency



**ISU**

Das | Terpercaya

ini agar disebutkan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

**Nomor : 137/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443 H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **18 Januari 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

- Nama mahasiswa : **MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN**
- NPM : 2003110260
- Program Studi : Ilmu Komunikasi
- Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
- Judul Skripsi : **PERSESPI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA CARONG**
- Pembimbing : **Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAHAP, S.Sos., M.I.Kom.**

demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

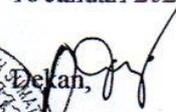
Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.

Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 089.20.311 tahun 2024.

Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 18 Januari 2025.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 06 Rajab 1445 H  
18 Januari 2024 M

  
Dekan,  
  
**Dr. ARIEIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



ambusan :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
FISIP UMSU di Medan;  
Pembimbing ybs. di Medan;  
Pertinggal.



Agensi Kelayakan Malaysia  
Malaysian Qualifications Agency

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/DAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

ada Yth.

Medan, 23 Februari.....2024.

ak Dekan FISIP UMSU

an.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMSU :

Nama lengkap : MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN  
N P M : 2003110260  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

gajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Suratetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 127.../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024.. tanggal Januari 2024..... dengan judul sebagai berikut :

sepsi Masyarakat Kota Langsa Terhadap Penerapan Aplikasi Langsa Carong

sama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya upkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

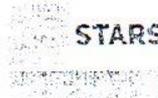
Pembimbing

Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I. Kom.

Pemohon,

( MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN )

IDN: 0109077302





Nomor : 356/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 28 Februari 2024  
Waktu : 08.30 WIB s.d. selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
21	RENI JAYANTI	2003110121	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom.	Hj. RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D.	STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT. SHAPA SEMESTA ALAM DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT
22	SHEILA GALUH LUKITASARI	2003110047	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	MAKNA DESONANSI KOGNITIF DALAM FILM ANIMASI HOTEL TRANSYLVANIA DAN COCO
23	MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN	2003110260	Dr. JUNAIDI, S.Pd. M.Si.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA CARONG
24	CHAIRUNNISA NADHIRA RAMBE	2003110190	CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	REPRESENTASI FEMINISME DALAM SERIES LESSONS IN CHEMISRY (2023) KARYA BONNIE GARMUS
25	DARA DINDA ZAHWA	2003110207	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom.	ELVITA YENNI, SS., M.Hum.	POLA KOMUNIKASI J-ART GALERI MEDAN DALAM MEMASARKAN PRODUK KERAJINAN TANGAN DARI LIMBAH KORAN BEKAS

Medan, 16 Sya'ban 1445 H  
26 Februari 2024 M

Deklarasi

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/umsu.medan)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : MUHAMMAD YUHA AUORYAN  
 NPM : 2003110260  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
 Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT KOTALANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA CARONG

Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
18-01-2024	Diskusi Judul Skripsi dan masalah yang akan diteliti	
05-02-2024	Diskusi dan Revisi proposal Penelitian	
12-02-2024	Diskusi dan Acc Proposal Penelitian	
29-02-2024	Diskusi Hasil Seminar Proposal dan Revisi	
06-03-2024	Diskusi Bab 1-3	
28-03-2024	Diskusi Draft wawancara	
20-04-2024	Diskusi Hasil Wawancara	
25-04-2024	Diskusi bab 4-5 dan Revisi	
30-04-2024	Diskusi Skripsi	
02-05-2024	Acc Skripsi	

Medan, 03 Mei 2024

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)  
 NIDN: 0030017402

(Akhyar Anshori, S.Sos., M.I Kom)  
 NIDN : 0127048401

(M. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos. M.I Kom)  
 NIDN : 0109077302



Agensi Kelayakan, Malaysia  
 Malaysia Qualifications Agency



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI  
Nomor : 790/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024  
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
26	LISA AYUNIAR	2003110286	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PROGRAM PEMERINTAH DAERAH "JUMPA MADU" DALAM MENGATASI PERSAMPAHAN DI DELI SERDANG
27	DINDA KESUMA LESTARI	2003110117	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RS KHUSUS PARU MEDAN
28	AMANDA AGUSTINA	2003110237	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI GAMATRA DALAM PEMILIHAN UMUM CALEG DPRD KOTA BINJAI
29	MUHAMMAD YUDHA AUDRYAN	2003110260	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	PERSEPSI MASYARAKAT KOTA LANGSA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI LANGSA CARONG
30	NADYA TASYA	2003110205	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	POLA KOMUNIKASI PT. ACC KOTA MEDAN DALAM MENGATASI KELUHAN PELANGGAN

Notulis Sidang :

1.

Medan, 12 Dzulqaidah 1445 H

20 Mei 2024 M

Panitia Ujian

Sekretaris

Ketua,

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.HumI  
Rektor

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom