

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Media sosial merupakan sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain yang dilakukan secara online. Banyaknya media sosial seperti, *Instagram, Facebook, Tiktok*, dan lain-lain, yang membuat pemerintah kewalahan dalam menampung aspirasi masyarakat menggunakan media sosial sebagai wadah untuk mengeluarkan aspirasinya. Padahal media sosial bukan menjadi sasaran yang tepat dan kurang efektif, dikarenakan tidak tersaringnya aspirasi dengan baik.

Di sisi lain, aspirasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam proses pembangunan. Aspirasi tersebut dapat ditangkap oleh Pemerintah melalui saluran-saluran Publik.

Menurut Habermas dalam Tobing (2022) “mengatakan bahwa ruang publik adalah suatu ruang yang menjembatani antara negara dengan sipil, ruang ini adalah universal, dimana orang-orang berkumpul untuk mendiskusikan apa saja yang perlu di diskusikan”. Dalam hal ini, ada ruang publik yang disiapkan pemerintah. Ruang publik yang disediakan oleh pemerintah menggunakan media dengan platform digital.

Menurut Habermas dalam Tobing (2022) “mengatakan bahwa ruang Publik adalah suatu ruang yang menjembatani antara negara dengan sipil, ruang ini adalah universal, di mana orang-orang berkumpul untuk mendiskusikan apa saja yang perlu didiskusikan”. Dalam hal ini, ada ruang Publik yang siapkan oleh Pemerintah. Ruang publik yang di sediakan oleh pemerintah Menggunakan media dengan platform digital.

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah dalam hal ini adalah pembuatan SPAN-LAPOR, media ini merupakan media dari satu instansi ke Masyarakat. Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). SP4N-LAPOR ini dibuat pada tahun 2015 dengan maksud untuk mempermudah komunikasi antara Pemerintah dengan rakyat atau sebaliknya. Dibentuknya SP4N LAPOR ini agar terealisasinya kebijakan “*no wrong no policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan

dari manapun dan jenis apapun dapat di salurkan kepada penyelenggara Publik yang berwenang. SP4N-LAPOR ini dibuat oleh Pemerintah pusat, lalu mempunyai sub bagian sesuai daerah masing-masing.

SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KPAN) dengan memiliki tiga tujuan, yaitu: “(1) Penyelenggaraan dapat mengelola pengaduan dari Masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. (2) Penyelenggaraan memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan yang terakhir (3) meningkatkan kualitas Publik”. Masyarakat bisa mengakses SPAN-LAPOR melalui (1) *Website* <https://www.lapor.go.id>, (2) sms ke nomor **1708**, (3) twitter **@lapor1708**, dan (4) **Aplikasi mobile (IOS & ANDROID)**. Menurut data dari *Website* Lapor.go.id pada tanggal 14 April 2023 Penggunaan yang paling banyak dalam melakukan pelapor adalah *Website* dengan jumlah 15.340 laporan.

Website resmi yang khusus dibuat bagi masyarakat yang ingin mengeluarkan aspirasi mereka tersebut berbasis teknologi digital, yang terkoneksi dengan beberapa saluran lainnya seperti aplikasi *mobile*, SMS dan *Twitter*. Hal ini dilakukan agar masyarakat bisa berkomunikasi dengan pemerintah secara mudah dan resmi, sehingga tidak perlu lagi berkomentar di media sosial dan menimbulkan kontroversi atau polemik. Dengan adanya media ini pemerintah berharap agar masyarakat tidak salah lagi dalam mengeluarkan aspirasinya.

Ketika masyarakat menggunakan *Website* <https://www.lapor.go.id>, masyarakat tidak perlu khawatir akan keamanan *Website* ini, karena sudah disediakan tiga fitur, yaitu: “(1) Anonim: fitur ini dapat dipilih oleh pelapor, agar identitas pelapor tidak diketahui oleh pihak terlapor dan Masyarakat umum, (2) Rahasia: isi laporan nya tidak bisa dilihat Publik dan yang terakhir (3) Tracking Id: adanya nomor unik yang bertujuan untuk meninjau proses tidak lanjut laporan yang telah di sampaikan masyarakat”. Pelaksanaan *Website* <https://www.lapor.go.id> ini sendiri dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara reformasi Birokrasi Ombudsman, Kantor Staff Presiden, serta di operasikan oleh 34 kementerian, 100 lembaga negara, dan 523 Pemerintah daerah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2021). Pada Maret hingga April 2021 PANRB

melakukan survei secara online maupun offline di seluruh wilayah di Indonesia. Survei dilakukan secara offline di enam lokasi, yakni: Provinsi D.I Yogyakarta, Bali, Sumatra Barat, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Sleman serta Kabupaten Badung.

Sedangkan pelaksanaan survei secara online dilakukan Menggunakan *Google Forms* dan penyebaran tautan melalui SMS blast 1708. Target responden yang diharapkan sebanyak 1.105 orang, namun realisasinya sebanyak 1.329 orang (120%). responden admin yang diinginkan sebanyak 300 orang, namun setelah terealisasi ada banyak 332 orang (111%). Dalam survei tersebut diketahui bahwa responden pengguna terbesar ada pada rentang usia 26 hingga 35 tahun (41,7%). Responden usia dibawah 26 tahun menempati urutan kedua (34%), dan responden usia di atas 35 tahun menempati urutan ketiga (12%).

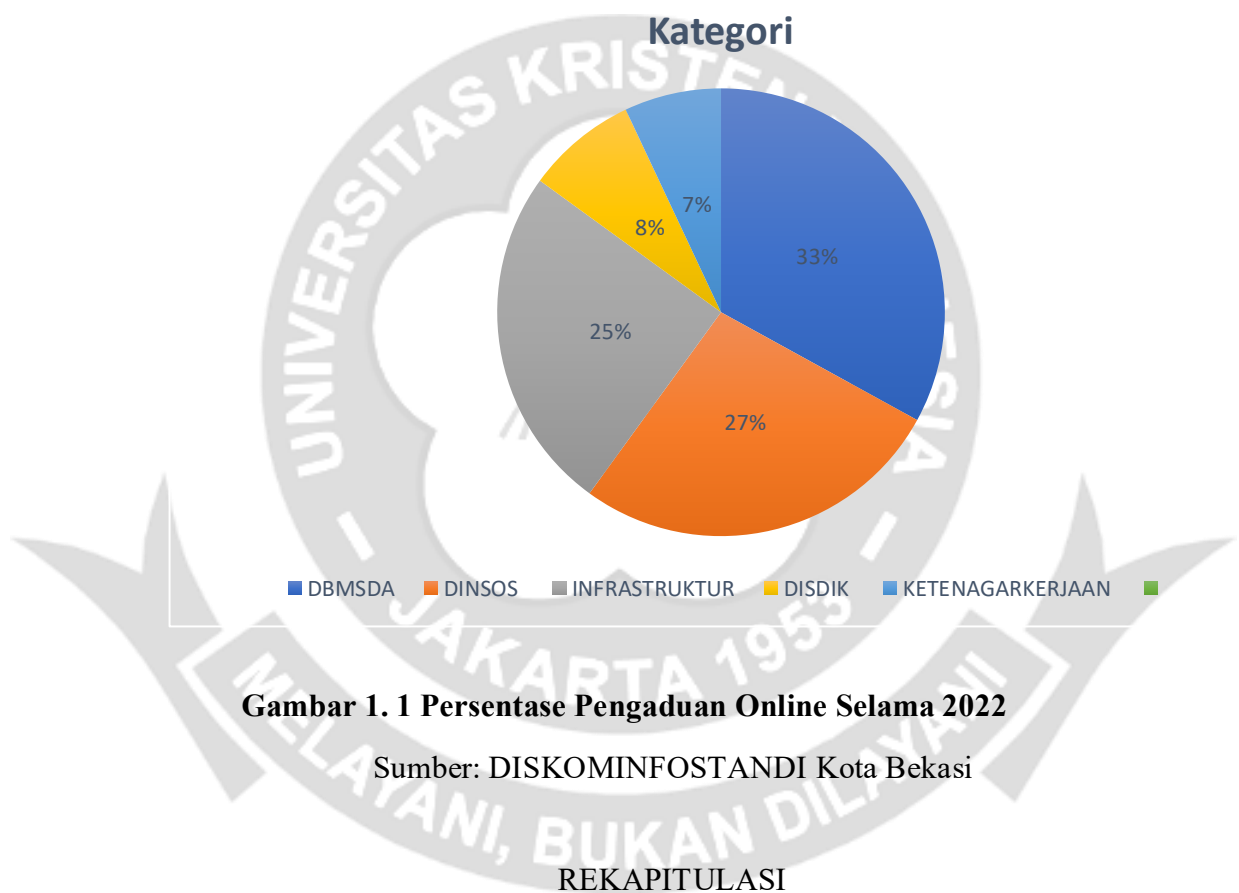
Sisanya sebanyak 7% merupakan responden lansia dengan rentang usia di atas 60 tahun. Hasil survei yang sudah dilakukan menyimpulkan bahwa sudah bisa di akses oleh semua golongan. Berdasarkan hasil survei tersebut, media yang biasa digunakan untuk melakukan pelaporan secara dominan adalah dengan Menggunakan *Website* <https://www.lapor.go.id> (71,1%). Pengguna Android atau Ios menempati urutan kedua (20,2%) dan sisanya menggunakan SMS (8,7%). Dengan adanya survei yang dilakukan untuk masyarakat, tentu hal ini sudah terfasilitasi dengan baik, sehingga Masyarakat diharapkan tidak perlu ragu dalam menyampaikan aspirasinya.

Kota Bekasi merupakan salah satu Pemerintahan daerah yang sukses dalam menjalankan *Website* <https://www.lapor.go.id> di tahun 2021. Menurut Kepala Pusat Penerangan Kemendagri Benni Irwan, Pemerintah daerah yang melakukan pengelola laporan terbaik tahun 2021 untuk Pemerintah kabupaten atau Kota salah satunya adalah Pemerintah Kota Bekasi. Selain itu di Instagram resmi Lapor1708 juga memberitahukan data pengelola *Website* <https://www.lapor.go.id> tahun 2021 bahwa Kota Bekasi menjadi salah satu Pemerintah daerah yang berhasil meraih predikat pengelola laporan terbaik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2022). Berdasarkan laporan yang ada pada tahun 2021 ada 803 laporan yang masuk.

Sebanyak 97% laporan yang masuk sudah di selesaikan dan sebanyak 3% laporan yang masuk tidak dilanjuti (Sumber: Diskominfostandi Kota Bekasi).

Pada tahun 2022 ada 533 pelapor, sebanyak 521 pengaduan selesai di tindak lanjuti dan 12 pengaduan belum di tindak lanjuti. Pengaduan ini lebih dominan ke Website <https://www.lapor.go.id>. Karena dengan kita masuk ke Website ini, kita bisa langsung melapor apapun tentang keluhan kita.

Persentasi Pengaduan Online selama 2022



Gambar 1. 1 Persentase Pengaduan Online Selama 2022

Sumber: DISKOMINFOSTANDI Kota Bekasi

LAPORAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM

WEBSITE LAPOR.GO.ID TAHUN 2022

KOTA BEKASI

NO	PERANGKAT DAERAH	JUMLAH PENGADUAN	PENYELESAIAN	
			BELUM DITINDAKLANJUTI	SELESAI
No	PERANGKAT DAERAH	JUMLAH PENGADUAN	—	-
1	Sekretariat Daerah Kota Bekasi	2	—	2
2	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi	1	—	1
3	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bekasi	1	1	—
4	Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi	9	—	9
5	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Bekasi	1	—	1
6	Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi	102	-	102
7	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	26	-	26
8	Dinas Kesehatan Kota Bekasi	26	-	26

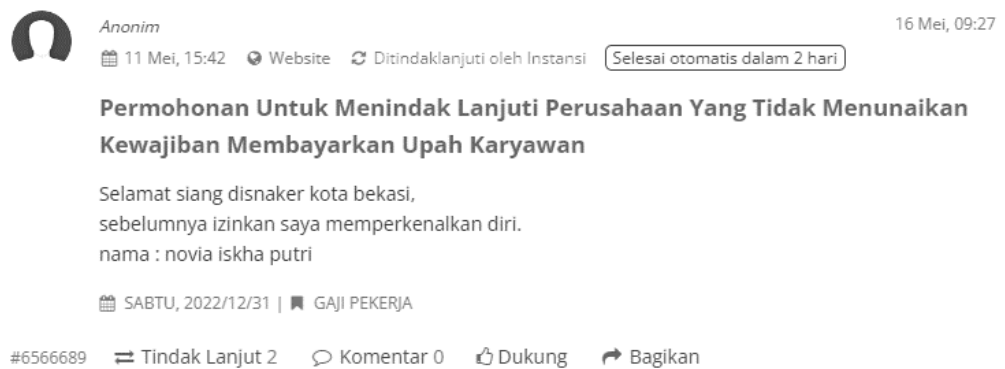
9	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi	3	-	3
10	Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi	17	-	17
11	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi	2	1	1
12	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	9	-	9
13	Dinas Pendidikan Kota Bekasi	43	-	43
14	Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana Kota Bekasi	1	1	-
15	Dinas Perdagangan dan perindustrian Kota Bekasi	2	1	1
16	Dinas Perhubungan Kota Bekasi	39	-	39
17	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertahanan Kota Bekasi	8	-	8
18	Dinas Sosial Kota Bekasi	60	-	60
19	Dinas Tata Ruang Kota	7	-	7

	Bekasi			
20	Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi	38	-	38
21	Satpol PP Kota Bekasi	57	6	51
22	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi	4	-	4
23	Kecamatan Bantargebang	1	-	1
24	Kecamatan Bekasi Barat	10	-	10
25	Kecamatan Bekasi Selatan	5	-	5
26	Kecamatan Bekasi Timur	4	-	4
27	Kecamatan Bekasi Utara	8	-	8
28	Kecamatan Jatiasih	5	-	5
29	Kecamatan Jatisampurna	1	-	1
30	Kecamatan Medan Satria	7	-	7
31	Kecamatan Mustika Jaya	2	-	2
32	Kecamatan Pondok Gede	9	-	9
33	Kecamatan Pondok Melati	8	-	8
34	Kecamatan Rawalumbu	5	1	4
35	PDAM Tirta Patriot	1	-	1
36	Perumda Tirta Patriot	9	1	8
	JUMLAH	533	12	521

Tabel 1. 1

Sumber: DISKOMINFOSTANDI Kota Bekasi

Selain dari data yang ada di atas kita juga bisa mengetahui berbagai laporan yang masuk saat mengunjungi website (<https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-bekasi>). Ada berbagai macam laporan yang masuk dan sudah di tindak lanjuti, Masyarakat yang melapor tidak perlu khawatir akan data diri mereka, mereka bisa Menggunakan fitur anonim jika tidak ingin terlihat nama dari pelapor. Berikut beberapa laporan yang ada di situs *Website* <https://www.lapor.go.id/>:



Gambar 1. 2 Pelapor yang Menggunakan fitur anonim untuk melakukan pengaduan

Sumber: <https://www.Lapor.go.id /instansi/Pemerintah-Kota-bekasi>

Dalam *Website* <https://www.lapor.go.id/> memiliki beberapa fitur salah satu fitur yang bisa digunakan adalah fitur anonim. Adanya fitur anonim sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan, karena dari fitur tersebut masyarakat merasa aman akan data diri mereka. Pelapor yang menggunakan fitur ini tidak perlu khawatir, karena orang yang membaca pengaduan mereka di *Website* <https://www.lapor.go.id/> tidak akan tahu nama dari pelapor. Bagi pelapor yang menggunakan fitur ini hanya pihak penyelenggara yang tahu nama dari pelapor, dan pihak penyelenggara tidak akan menyebarkan namanya.



Fransisco Sihombing

9 Mei, 20:38

Website

Ditindaklanjuti oleh Instansi

Selesai otomatis dalam 8 hari

Kamis, 08:18

Terdisposisi ke Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi

Tracking ID : #6559759

Jalan Rusak

Akses jalan umum yang berlubang, jarang diperbaiki. hanya masyarakat sekitar yang membantu dengan menambal jalan dengan pecahan bebatuan. alamat di jl. keluarga onigobeg, rt.005/rw.002, jatimurni, kec. pd. melati, kota bks, jawa barat 17431 (patokan perumahan spring garden jatimurni atau gki jatimurni), mohon dibantu instansi terkait. terimakasih

SELASA, 2023/05/09 | INFRASTRUKTUR JALAN | LAPORAN 5 KALI DILIHAT



Tindak Lanjut 2

Komentar 0

Dukung

Bagikan

Gambar 1.3 Pelapor yang tidak Menggunakan fitur anonim

Sumber: : <https://www.Lapor.go.id /instansi/Pemerintah-Kota-bekasi>

Bagi Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan memiliki kebebasan dalam menggunakan fitur yang ada. Kita bisa lihat gambar 1.3 dimana seorang pelapor tidak menggunakan fitur anonim. Jadi bagi siapapun yang membaca keluhan atau aspirasi pelapor di Website <https://www.lapor.go.id/> yang tidak menggunakan fitur anonim akan mengetahui nama dari pihak pelapornya.

Dengan adanya Website ini maka terciptanya sebuah Layanan Publik dari rakyat untuk Pemerintah. Selain itu, Layanan untuk Publik akan mempermudah pekerjaan Pemerintah dalam mengurus kebutuhan warganya. Pelayanan Publik sebagaimana yang tertulis di Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, merupakan kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan Pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang sudah disediakan oleh para penyelenggara Pelayanan Publik (Mustanir, 2022, h. 19). Karena baik tidak nya sebuah negara tergantung bagaimana Layanan yang dibuat oleh Pemerintah nya untuk kesejahteraan rakyatnya.

Website untuk pengaduan secara online ini sudah membuktikan bahwa Indonesia sudah menerapkan *E-Government*. Menurut Lee (2009) *E-Government* sendiri merupakan sebuah penerapan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan Pemerintah yang sebelumnya masih

tradisional seperti menggunakan kertas sebagai alat kerja dan sistem manual lainnya (Rahayu, dkk, 2020). Menurut Gronroos (1984) telah mengklasifikasi kualitas layanan menjadi dua dimensi, yaitu kualitas teknis dan fungsi. Kualitas teknis mencerminkan suatu persepsi pengguna layanan tentang hasil yang diperoleh dari layanan yang diberikan oleh Pemerintah sebagai penyedia layanan. Sementara itu, kualitas fungsi menjelaskan suatu kualitas proses yang berkaitan dengan bagaimana *outcome* layanan yang diberikan (Rahayu, dkk, 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Permasalahan yang ada di atas, maka rumusan masalah dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara Penggunaan Media dengan Layanan Publik yang ada di Website <https://www.lapor.go.id/>
2. Seberapa besar persentase Penggunaan Media terhadap Layanan Publik di Website <https://www.lapor.go.id/>
3. Apakah ada pengaruh antara tingkat Kepuasan dengan Layanan Publik yang ada di Website <https://www.lapor.go.id/>
4. Seberapa besar persentase Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi terhadap Layanan Publik di Website <https://www.lapor.go.id/> tersebut?

1.3 Batasan Penelitian

1. Masyarakat yang pernah melakukan pengaduan di Website <https://www.lapor.go.id/> di Pemerintah Kota Bekasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada maka akan ada juga tujuan yang akan hendak di capai. Tujuan dari Penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh dari penggunaan media dan pengaruh kepuasan terhadap layanan publik di yang ada di Website <https://www.lapor.go.id/>
2. Mengetahui persentase dari Penggunaan media dan persentase kepuasan terhadap layanan publik di yang ada di Website <https://www.lapor.go.id/>

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya Penelitian maka akan memberikan hasil dari Penelitian dan dapat memberikan manfaat baik secara Teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Penggunaan Teori *Uses And Gratification* sebagai pisau analisis dalam mengukur tingkat Penggunaan dan Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pemerintah belum banyak digunakan. Dengan indikator Penggunaan dan Kepuasan yang diuji dalam Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis tentang pemanfaatan Teori komunikasi tersebut secara online, khususnya pada Penggunaan media *Website* <https://www.lapor.go.id/>

2. Manfaat Praktis

Aplikasi Teori *Uses And Gratification* pada pengguna media digital menjadi penting untuk memperoleh tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan *Website* Lapor.go.id dan meningkatkan kualitas serta kuantitas Layanan Publik dibidang pengaduan informasi dan memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam mengeluarkan aspirasi mereka yang di tunjang dengan adanya sistem pengaduan secara online melalui Layanan Aspirasi Online (*Website* <https://www.lapor.go.id/>).

3. Manfaat Sosial

Diharapkan dari Penelitian ini Pemerintah Kota Bekasi terus meningkatkan layanan informasi dengan kualitas yang baik agar masyarakat bisa terus berhubungan dengan Pemerintah dan juga Pemerintah bisa tahu keluhan atau aspirasi masyarakat. Tanpa adanya halangan dan dilakukan secara terbuka.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut

Bab 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan serta Penelitianterdahulu.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan Teori (*Teori uses and gratification*), Penggunaan media sebagai layanan aspirasi pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR), Layanan Publik di *Website* Lapor.go.id , kerangka Teoritis, dan hipotesis.

Bab III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang paradigma Penelitianpendekatan penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, data sumber, metode pengumpulan data, operasionalisasi konsep, teknik analisis dan interpretasi data, dan keabsahan data.

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini tentang deskripsi umum perusahaan, deskripsi umum responden, analisis data dan pembahasan.

Bab V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari Penelitianyang telah dilakukan

1.7 Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penelitian, dan Tahun Terbit	Variabel/Indikator/ Metode Penelitian	Perbandingan	Hasil
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjung Pinang, 2022, Siska Rafitanuri, dkk, Universitas Maritim Raja Ali Haji. https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jhpis/article/view/537/500	Kepuasan/E-Government/Kuantitatif	Dalam Penelitian ini menjelaskan kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang Dan kualitas Pelayanan ini memberikan Kepuasan yang cukup memuaskan bagi Masyarakat	Dari Hasil Penelitian ini terdapat 5 dimensi yaitu: (1) <i>Tangible</i> memiliki persentase 53,3%, (2) kehandalan memiliki persentase 53,3%, (3) <i>Assurance</i> memiliki persentase sebanyak 43,3%, (4) <i>Responsivness</i> memiliki persentase

No	Judul, Penelitian, dan Tahun Terbit	Variabel/Indikator/ Metode Penelitian	Perbandingan	Hasil
			selaku wajib pajak	sebanyak 46,7%, (5) <i>Empathy</i> Memiliki persentasi sebanyak 60% dimana Pelayanan yang diberikan.
2.	Analisis Deskriptif Gratification Sought and Gratification Obtained Situs Berita Online (Studi Komparasi Pembaca Situs Berita Online Detik.com dan Kompas.com), Universitas Tekom, Fakultas	Menganalisis Komporasi <i>Gratification Sought</i> dan <i>Gratification Obtained</i> atau harapan dan kepuasan pembaca situs berita <i>online</i> detik.com dan kompas.com /Kuantitatif	Dalam Penelitian ini membahas nilai komporasi Penggunaan GS dan GO dimana GS dan GO merupakan turunan model dari Teori <i>Uses And Gratification</i> .	Berdasarkan hasil Penelitiantentan g analisis deskriptif, nilai <i>mean gratification sought</i> pada sub Variabelinforma si adalah 3,16 yang lebih rendah dibanding nilai

No	Judul, Penelitian, dan Tahun Terbit	Variabel/Indikator/ Metode Penelitian	Perbandingan	Hasil
	Komunikasi dan Bisnis, Ilmu Komunikasi, Dico Wilian, dkk. file:///C:/Users/Len ovo/Downloads/17. 04.1791_jurnal_epr oc%20(1).pdf			mean <i>gratification</i> <i>obtained</i> yang mendapatkan 3,18. Pada sub Variabelidentita s pribadi, Detik.com berhasil memenuhi Kepuasan pembacanya dengan rata-rata nilai <i>gratification</i> <i>obtained</i> sebesar 3,02 dibanding mean <i>gratification</i> <i>sought</i> yang bernilai 2,85.

No	Judul, Penelitian, dan Tahun Terbit	Variabel/Indikator/ Metode Penelitian	Perbandingan	Hasil
3.	Media Sosial Sebagai Media Alternatif Manfaat dan Pemuas Kebutuhan Informasi Masa Pandemi Global Covid 19 (Kajian Analisis Teori Uses And Gratificatio), Universitas Muhammadiyah Mataram, Fakultas Agama Islam, Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Nurliya Ni'matul Rohmah (2020). file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/29	Penggunaan media & Kepuasan yang didapatkan/ Kuantitatif	Penelitian ini membahas bagaimana Masyarakat bebas memilih media apa yang digunakan untuk mengetahui informasi terkait covid-19.	Hasil dari penelitian ini adalah sebanyak 93% masyarakat menyetujui media sosial bermanfaat sebagai sosial informasi, 83% Masyarakat menyetujui media sosial sebagai media informasi, 80% masyarakat setuju media sosial memberikan Kepuasan sebagai pelarian dari rutinitas dan

No	Judul, Penelitian, dan Tahun Terbit	Variabel/Indikator/ Metode Penelitian	Perbandingan	Hasil
	57-9362-1-PB%20(1).pdf			<p>masalah pribadi di masa covi-19, 85% Masyarakat setuju bahwa media sosial dapat memberikan Kepuasan dalam pencarian informasi, dan 92% Masyarakat setuju bahwa informasi yang ada di media sosial memberikan Kepuasan untuk melakukan sesuatu</p>

Dalam Penelitian ini, memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengguna media *Website* <https://www.lapor.go.id/> di Kota Bekasi, lalu seberapa besar tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan layanan *Website* <https://www.lapor.go.id/> tersebut. dalam Penelitian ini Menggunakan *Uses and Gratification theory*, dalam Teori ini menjelaskan ketika khalaya Menggunakan suatu media ada motif-motif tertentu, dan apakah motif tersebut dapat di penuhi oleh media tersebut. Penelitian ini tentang sebuah media *Website* <https://www.lapor.go.id/> yaitu, media yang membebaskan khalayak nya untuk mengeluarkan aspirasi mereka, secara tidak langsung media ini adalah jembatan untuk berkomunikasi langsung dengan Pemerintah.

