

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Negara berkembang, Indonesia tidak dapat dipisahkan dari Komunikasi Pembangunan. Menurut Zulkarimen Nasution, komunikasi pembangunan adalah meliputi peran dan fungsi pertukaran pesan secara timbal balik diantara semua pihak yang terlibat dalam pembangunan, terutama antara masyarakat dengan pemerintah mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan hingga penilaian terhadap pembangunan.¹

Oleh karena itu, proses pembangunan harus dikomunikasikan secara baik oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Studi Wilbur Schranm dalam buku Komunikasi Pembangunan Zulkarimen Nasution, komunikasi pembangunan penting sekali untuk masyarakat ketahui, karena pembangunan merupakan pokok utama untuk mengubah kehidupan seluruh lapisan masyarakat.² Pernyataan diatas dimaksudkan bahwa dengan adanya komunikasi pembangunan masyarakat dapat mengetahui untuk siapa pembangunan itu

¹Zulkarimen Nasution, 2012, *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Jakarta:Rajawali Pers. hal. 106

²*Ibid*, hal. 116

dilakukan dan menghindari terjadinya salah sangka di kemudian hari.

Untuk mencapai komunikasi pembangunan yang baik diperlukan profesional aparatur negara yang menangani yakni humas pemerintah. Menurut Pedoman Umum Tata Kelola kehumasan di lingkungan instansi pemerintah, humas pemerintah memiliki tugas untuk melaksanakan komunikasi secara timbal balik antara pemerintah dengan publik, meningkatkan kelancaran arus informasi, dan meningkatkan koordinasi dalam menyebarluaskan informasi mengenai kebijakan pemerintah, serta membangun citra dan reputasi positif.³ Selain itu, dalam pedoman tersebut dijelaskan pula fungsi kehumasan pemerintah yaitu membantu, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah.⁴ Oleh sebab itu dalam menjalankan tugasnya, humas pemerintah memerlukan alat atau sarana untuk menyampaikan informasi kepada publik berupa media massa.

Menurut Schramm, fungsi media massa adalah sebagai pemberi informasi, sebagai pembuat keputusan serta sebagai pendidik. Sebagai pemberi informasi, media massa dituntut untuk menyampaikan secara tepat dan cepat; sebagai pembuat

³Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah. Bab 2. Point G

⁴*Ibid.* hal 13

keputusan, media massa menyampaikan dan memperjelas masalah kepada kelompok-kelompok diskusi untuk segera mengambil keputusan; kemudian sebagai pendidik, media massa membantu komunikasi antarpribadi untuk memunculkan program-program dan siaran pendidikan.⁵

Saat ini muncul yang namanya internet yang kemudian melahirkan media sosial. Media sosial adalah media berbasis internet yang bersifat dua arah dan terbuka bagi siapa saja, yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi serta menciptakan dan berbagi isi.⁶ Melihat media sosial termasuk sarana yang baik untuk berkomunikasi dengan masyarakat, pemerintah menggunakan media sosial juga untuk menjadi jembatan berkomunikasi dengan masyarakat. Selain itu, media sosial pemerintah juga sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan masukan dalam kinerja pemerintah kepada masyarakat.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur pelayanan kepada publik dengan salah satu pertimbangan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan

⁵Zulkarimen Nasution. 2012. *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Jakarta:Rajawali Pers. hal.101

⁶Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.Nomor 83.Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. hal 2 dan 3

penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.⁷ Dasar ini didukung dengan pernyataan pada Undang-Undang nomor 25 pasal 8 yang mengamanatkan adanya manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan publik untuk masyarakat.⁸

Dalam kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat memiliki potensi manfaat yang begitu luas.⁹ Hal ini menuntut pula untuk pemerintah melakukan perubahan pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi.¹⁰ Media elektronik merupakan salah satu faktor terpenting dalam berbagai transaksi internasional.¹¹ Dalam menjawab tuntutan tersebut, pemerintah harus membentuk dimensi baru organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya untuk menuju proses transformasi ke arah e-government.¹²

Menurut World Bank, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan

⁷Peraturan Presiden Republik Indonesia.Nomor 25.Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. Pertimbangan point b

⁸ Muhamad Shulkhan Muzaki, dkk. 2017. *Pengelolaan Laport Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 kajian sumber daya kebijakan*. Semarang:Undip e-journal. hal 5

⁹Instruksi Presiden Republik Indonesia.Nomor 3.Tahun 2003.Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.Hal. 1

¹⁰*Ibid.* hal. 4

¹¹*Ibid.* hal. 5

¹² *Ibid.* hal 5 dan 6

lembaga pemerintahan¹³. Dengan *e-government* pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.¹⁴ Oleh itu, pemerintah melakukan pengembangan terhadap *e-government*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien.¹⁵ Pengembangan *e-government* dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara.¹⁶

Menurut Richardus Eko Indrajit, terdapat 6 komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government* yaitu *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, dan Capital*. Pada poin kelima *Citizen Interfaces* mengenai pengadaan sumber daya manusia

¹³R. Risnandar. 2014. *Analisis E-Government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi Sulawesi Tengah*. Volume 2. Nomor 7.E-jurnal katalogis Pusat Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Tadulako.Hal. 3

¹⁴Instruksi Presiden Republik Indonesia.Nomor 3.Tahun 2003.Tentang Kebijakan dan Strategi nasional pengembangan E-Government.Hal. 6

¹⁵*Ibid.* hal 6

¹⁶*Ibid.* hal 6

dan pengembangan portal akses untuk seluruh lapisan masyarakat dimanapun dan kapanpun.¹⁷

Citizen Interfaces di Kota Semarang dipusatkan dengan adanya pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Citizen* (G2C).

Pemanfaatan *Government to Government* (G2G) adalah tersinkronisasi *website* resmi Kota Semarang dengan *website* pemerintah pusat atau *website* daerah lain, seperti Kementerian Dalam Negeri.¹⁸

Pemanfaatan *Government to Business* (G2B) dengan adanya daftar proyek yang disediakan Kota Semarang dan juga mempermudah para pengusaha Mikro dan Kecil untuk membuka usahanya, seperti aplikasi ijin Usaha Mikro melalui Online (IJUS MELON) dengan adanya aplikasi tersebut akan mempermudah perijinan para pengusaha mikro, karena dengan aplikasi tersebut hanya 4 menit para pelaku usaha mikro sudah bisa mengambil surat legalitas usahanya di kantor Kecamatan setempat.¹⁹

¹⁷R. Risnandar. 2014. *Analisis E-Government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi Sulawesi Tengah*. Volume 2.Nomor 7. E-jurnal katalogis:Pusat Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Tadulako. Hal. 3

¹⁸Nabila Koirun Nissa. 2018. *Pemanfaatan Electronic Government untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang*. Volume 7.Nomor 04. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Jurusan ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Diponegoro. hal. 5

¹⁹*Ibid.* hal 5

Pemanfaatan *Government to Citizen* (G2C) adalah dengan adanya aplikasi LAPOR! Yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan kritikan dan masukan terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Semarang.²⁰

LAPOR! adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah. Kemunculan aplikasi LAPOR! dari pusat membuat pemerintah Kota Semarang ingin terasa lebih dekat dengan masyarakat, sehingga meminta izin kepada pemerintah pusat untuk mencantumkan panggilan akrab pemerintah Kota Semarang “Hendi” setelah “Lapor” menjadi “Lapor Hendi”, seperti yang dijelaskan oleh Istiqomah.²¹ Aplikasi ini berjalan dari tahun 2016 hingga saat ini melalui beberapa media, salah satunya media sosial.

Pada penelitian Fiki Dzakiyati bersama kawan-kawan tentang Lapor Hendi jembatan pengaduan yang setengah hati. Mengevaluasi pengelolaan pelayanan Lapor Hendi, dengan menggunakan 6 faktor yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan serta faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan, Hasilnya, aplikasi Lapor Hendi

²⁰Nabila Koirun Nissa. 2018. *Pemanfaatan Electronic Government untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang*. Volume 7.Nomor 04. Jurnal Ilmu Pemerintahan, (Jurusan ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Diponegoro.hal 5

²¹*Ibid.* hal 6

belum menunjukkan sikap dan tanggapan yang baik serta sesuai dalam menangani setiap masalah. Akibat hal tersebut masyarakat menjadi enggan memberikan aduan, kritik, maupun saran.²²

Penelitian Muhamad Shulkhan Muzaki dan kawan-kawan tentang Pengelolaan lapor Hendi di Kota Semarang tahun 2017, kajian sumber daya kebijakan dilakukan untuk mengetahui proses berjalannya Lapor Hendi sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik dari sisi sumber daya kebijakannya. Ditemukan bahwa Lapor Hendi menjadikan aduan, aspirasi, dan usulan dari masyarakat menjadi bahan pertimbangan pimpinan daerah dalam memutuskan dan menetapkan segala kebijakan.²³

Lapor hendi bersumber dari android, email instansi, facebook, website instansi, SMS, SMS pimpinan, surat kabar, tatap muka, telepon, twitter, WEB, call center, email, whatsapp, LAPORGUB, Pos surat, Media Sosial, Telegram, dan Mobile App LAPORHENDI²⁴. Pada tahun 2018 dan 2019, dari 19 sumber input lapor hendi maka ditemukan jumlah laporan yang lebih besar berasal dari SMS, seperti tabel 1.1.

²²Fiki Dzakiyati, Rosihan Widi Nugroho, Hardi Warsono. 2018. LAPOR HENDI : Jembatan pengaduan yang setengah hati. Volume 3.Nomor 1.Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik. Gema publica : Universitas Diponegoro Semarang.

²³Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulam Manar S. IP, M. Si. 2018. Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang tahun 2017 : Kajian sumber daya kebijakan. Volume 7.Nomor 1. Jurnal politik : Universitas Diponegoro Semarang

²⁴Peraturan Walikota Semarang.Nomor 34 tahun 2017.Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik. Hlm 7

Tabel 1.1.
Rekapitulasi sumber input, Data Lapor Hendi Tahun 2018 dan 2019

NO	SUMBER	2018	2019
1	SMS	2875	1490
2	Media Sosial	0	507
3	Twitter #LaporHendi	459	297
4	Surat Kabar	141	56
5	Web	583	551
6	LAPORGUB	0	173
7	Android	135	288
8	Whatsapp	19	1422
9	Pos Surat	0	1
10	Email Instansi	25	1
11	Tatap Muka	58	3
12	Telegram	0	18
13	Facebook	52	1
14	Mobile App LAPORHENDI	0	14
15	WEBSITE Instansi	58	0
16	SMS Pimpinan	1	0
17	Telepon	27	0
18	Call Ceter	31	0
19	Email	3	0
TOTAL		4467	4822

Sumber : Data Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Setiap laporan yang masuk nantinya akan dikelola oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait. Pada data tahun 2018 dan 2019 terdapat 6 OPD dengan pencapaian laporan tertinggi yakni Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan

Umum, Dinas Perumahan dan Kawasan Perukiman, PDAM Tirta Moedal, Satuan Polisi Pamong Praja, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Data laporan tertinggi tahun 2018 dan 2019 pada Dinas Perhubungan.

Tabel 1.2.

Rekapitulasi 6 unit OPD yang paling sering mendapat laporan dengan topik yang berulang-ulang, Data Laporan Hendi Tahun 2018 dan 2019

NO	UNIT KERJA / OPD	2018	2019
1	DINAS PERHUBUNGAN	719	825
2	DINAS PEKERJAAN UMUM	431	606
3	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN	320	561
4	PDAM TIRTA MOEDAL	658	400
5	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL		207
6	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	221	

Sumber : Data Laporan Hendi tahun 2018 dan 2019, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik dijelaskan mengenai 7 langkah mekanisme pengelolaan pengaduan, yakni penyampaian pengaduan, penerimaan/ pencatatan pengaduan, disposisi

pengaduan, pemeriksaan pengaduan, penyelesaian/ tindak lanjut pengaduan, pelaporan dan pengarsipan.²⁵

Berdasarkan paparan diatas, peneliti ingin membahas dan mengkaji tindak lanjut laporan masyarakat di OPD Dinas Perhubungan berdasarkan masukan SMS melalui kanal Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019. Kedua tahun dipilih untuk melakukan perbandingan dalam melakukan analisa data. Dinas Perhubungan dipilih karena langsung berkaitan dengan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang diatas adalah Bagaimana tindak lanjut Dinas Perhubungan atas pengaduan masyarakat melalui SMS “Lapor Hendi” di tahun 2018 dan 2019?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tindak lanjut Dinas Perhubungan atas pengaduan masyarakat melalui SMS “Lapor Hendi” di tahun 2018 dan 2019.

²⁵Peraturan Walikota Semarang.Nomor 34 tahun 2017.Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik. hal 7

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a Penelitian ini berguna sebagai tambahan wawasan penulis dalam penyelesaian masalah melalui teori-teori yang telah di pelajari saat kuliah.
- b Penelitian ini berguna sebagai referensi di perpustakaan UNIKA Soegijapranata apabila kemudian hari terdapat mahasiswa yang ingin meneliti penelitian serupa.
- c Penelitian ini berguna untuk referensi apabila di kemudian hari dijumpai masalah serupa di lingkungan yang sama maupun berbeda.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan serta pertimbangan dalam mempelajari dan menerapkan Komunikasi Pembangunan. Dalam penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam pengelolaan Lapor Hendi Kota Semarang agar lebih baik lagi dalam prakteknya memberikan pelayanan kepada publik.

1.5. Lokasi dan Tata Kala Penelitian

Lokasi : Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian
Kota Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang

Tata Kala Penelitian Terlampir

1.6. Sistematika Penulisan Laporan Akhir

Laporan akhir berisi 5 buah bab yang terbagi dalam:

Bab I Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tatakala penelitian dan sistematika penulisan laporan akhir.

Selanjutnya Bab II Tinjauan Pustaka. Bab ini membahas mengenai referensi penelitian yang digunakan peneliti, dan kajian teori yang digunakan peneliti.

Pada Bab III Metode Penelitian, akan diuraikan secara lebih detail mengenai prosedur dan operasional penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti.

Kemudian pada Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi informasi dan data yang diperoleh dari objek penelitian dan mendeskripsikannya secara lengkap untuk menjawab rumusan masalah.

Bab V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang telah dibahas peneliti pada bab sebelumnya serta saran kepada masyarakat sebagai pengguna media dan peneliti selanjutnya yang mungkin akan melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini.

