

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi tidak hanya dapat dimanfaatkan untuk individu saja tetapi juga untuk kepentingan publik. Perkembangan teknologi telah diterapkan untuk mendukung semua bidang efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah berusaha untuk mencapai tata kelola yang baik tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang didukung oleh teknologi informasi saat ini sangat penting, dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan (Parasuraman et all., dalam Mardjiono, 2009:7).

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang begitu cepat, tidak hanya digunakan untuk keuntungan pribadi, tetapi juga digunakan untuk kepentingan umum. Ini digunakan oleh Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, baik dalam bentuk website dan aplikasi. Menurut laporan DataReportal, jumlah populasi penduduk Indonesia mencapai 277,7 juta dan jumlah pengguna internet Indonesia 2022, tepatnya pada Januari kemarin, mencapai 204,7 juta orang. Adapun tingkat persentase internet Indonesia mencapai 73,7 persen dari total populasi pada awal tahun 2022 dan Indonesia sendiri merupakan pengguna internet terbanyak ke tiga di Asia terhitung pada bulan Mei 2021 (datereportal.com/reports/digital-2022-indonesia).

Perkembangan teknologi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pemerintahan. Pemerintah saat ini semakin gencar memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Teknologi seperti aplikasi mobile, platform online, dan sistem

informasi geografis (SIG) telah digunakan oleh pemerintah untuk memberikan informasi, menerima pengaduan, serta mempermudah proses pendaftaran dan pengurusan berbagai jenis layanan publik. Selain itu, pemerintah juga menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, seperti penggunaan sistem manajemen keamanan siber, sistem manajemen keuangan, dan sistem manajemen persediaan. Dengan memanfaatkan teknologi yang tepat, pemerintah dapat mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

E-government adalah singkatan dari *electronic government*, yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan publik dan mengelola pemerintahan. Konsep *e-government* mencakup penggunaan teknologi untuk memperbaiki kualitas layanan publik, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik. E-government dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti *website*, aplikasi *mobile*, *e-mail*, dan media sosial. Dalam penerapannya, *e-government* dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, serta membantu membangun masyarakat yang lebih inklusif dan partisipatif. *E-government* pula bisa mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa mempertinggi komunikasi antara pemerintah dengan sektor perjuangan serta industri masyarakat dapat memberi masukan tentang kebijakan-kebijakan yang dirancang oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah (lp2m.uma.ac.id/2021/11/08).

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara Negara layanan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat

dipertanggungjawabkan. Secara lebih mendalam departemen instansi pemerintah pada mempersiapkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi, lebih melihat pada faktor *equity* (berakibat teknologi isu untuk menaikkan kualitas pelayanan bagi penggunaan umum) untuk mencapai sasaran penerapan teknologi isu yang efektif perlu diadakan komputerisasi pemerintahan atau e-government dan asal daya insan dan pendidikan, alasannya adalah karena penerapan teknologi informasi akan menjadi optimal bila pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi benar-benar memahami teknologi sehingga target penerapan teknologi informasi tercapai (lp2m.uma.ac.id/2021/11/08).

Penggunaan TIK oleh pemerintahan memunculkan beberapa keuntungan antara lain meningkatkan efisiensi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi dalam berbagi data atau informasi di dalam maupun antar pemerintahan, meningkatkan pelayanan, penggunaan TIK dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, membantu mencapai suatu kebijakan tertentu, penggunaan TIK dapat membantu menyosialisasikan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sehingga pihak-pihak terkait dapat berbagi ide dan informasi terkait dengan suatu kebijakan tertentu, membantu kontribusi terhadap kebijakan ekonomi, penggunaan TIK dalam e- government dapat mengurangi korupsi, meningkatkan keterbukaan dan kepercayaan terhadap pemerintah, meningkatkan kontribusi terhadap reformasi, penggunaan TIK telah mengubah atau mereformasi berbagai bidang, seperti: memperbaiki transparansi dan fasilitasi berbagi informasi, meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakatnya, penggunaan TIK dapat meningkatkan good governance melalui peningkatan trans-paransi, mengurangi korupsi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintah (Didit Praditya, 2014: 133). Penggunaan teknologi memberikan banyak keuntungan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan, penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, mempercepat proses administrasi,

serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Selain itu, teknologi juga memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan memanfaatkan teknologi yang tepat, pemerintah dapat membawa perubahan yang signifikan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan membangun masyarakat yang lebih inklusif dan partisipatif.

Penggunaan teknologi dalam pemerintahan, seperti aplikasi LAPOR, memberikan banyak keuntungan dalam mengelola pengaduan masyarakat. Aplikasi LAPOR memanfaatkan teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara online, sehingga mempercepat proses pengaduan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selain itu, aplikasi LAPOR juga memberikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam pengelolaan pengaduan, karena setiap pengaduan akan terekam dan dapat diakses oleh publik. Hal ini dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani pengaduan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, penggunaan aplikasi LAPOR dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan membangun masyarakat yang lebih inklusif dan partisipatif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Pada Tanggal 27 Oktober 2020 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengumumkan tentang penetapan aplikasi “LAPOR! Jadi Aplikasi Umum, Semua Koral Aduan Pemerintah Harus Terintegrasi” aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) diluncurkan sebagai aplikasi umum dalam bidang pengelolaan pengaduan pelayanan politik (Menpan.go.id 22/10/2021).

Mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR dapat dilakukan dengan beberapa langkah, di antaranya adalah memastikan informasi terkait pengaduan yang masuk akurat dan terverifikasi, menindaklanjuti pengaduan dengan cepat dan tepat sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan, memberikan informasi terkait tindak lanjut pengaduan kepada

masyarakat, melakukan evaluasi dan analisis terhadap pengaduan yang masuk untuk mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAPOR. Dengan melaksanakan langkah-langkah tersebut, pengaduan melalui aplikasi LAPOR dapat dielola secara efektif dan membantu instansi terkait dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat (ombudsman.go.id, 02/03/2020).

Aplikasi LAPOR memiliki kaitan yang erat dengan fungsi humas, terutama dalam mengelola pengaduan masyarakat. Fungsi humas Pemerintah Provinsi DIY memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR ditangani dengan baik dan segera, serta memberikan informasi yang akurat dan terkini terkait status pengaduan kepada masyarakat. Humas juga memiliki peran dalam memastikan bahwa pengaduan yang masuk dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, fungsi humas memiliki peran strategis dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DIY, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR.

Maka dari itu sesuai dengan tugas dan fungsi humas menurut Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah (Permenpan & RB, No. 30 Tahun 2011) yaitu melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama dan membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi. (Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah, 2011: G) Humas diantaranya memiliki aspek dalam mewakili komunikasi antara perusahaan dengan publik, menyebarkan

informasi, dan memiliki pencapaian tujuan atas perusahaan itu sendiri (Permenpan & RB, No. 30 Tahun 2011: G).

Peneliti melakukan observasi terhadap sarana pengaduan yang dimiliki oleh 5 Provinsi di pulau Jawa antara lain DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Timur.

Berikut merupakan hasil observasi peneliti seperti pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Observasi 5 Pemerintah Provinsi di Pulau Jawa

No	Provinsi	Sarana Pengaduan
1	DKI Jakarta	14
2	Jawa Barat	3
3	Jawa Tengah	4
4	Daerah Istimewa Yogyakarta	2
5	Jawa Timur	3

Sumber : Observasi peneliti

Berdasarkan observasi peneliti pada tabel 1.1 diatas bisa disimpulkan bahwa Provinsi DIY mempunyai sarana pengaduan paling sedikit yang terdiri dari website/situs, dan aplikasi, hal ini bukan justru sangat menguntungkan karena berdasarkan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengumumkan tentang “LAPOR! Jadi Aplikasi Umum, Semua Koral Aduan Pemerintah Harus Terintegrasi” aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) diluncurkan sebagai aplikasi umum dalam bidang pengelolaan pengaduan pelayanan politik. Kemenpan sudah mewajibkan website LAPOR, sedangkan provinsi lainnya masih ada website/ situs masing-masing (Menpan.go.id 22/10/2022).



Gambar 1.1. Tampilan Website LAPOR DIY

Sumber: <https://lapor.jogjaprov.go.id/>

Pada table 1.1 di atas DKI Jakarta mempunyai 14 sarana pengaduan yang terdiri atas website/situs, aplikasi, sosial media, e-mail, sms, telepon, dll. Jawa Barat mempunyai 3 sarana pengaduan yang terdiri dari website/situs, dan aplikasi. Jawa tengah mempunyai 4 sarana pengaduan yang terdiri dari website/situs, dan aplikasi. Jawa Timur mempunyai 3 sarana pengaduan yang terdiri dari website/situs, dan aplikasi.

Provinsi DIY dilihat dari observasi tabel di atas provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai sarana pengaduan paling sedikit, karena sesuai dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengumumkan tentang “LAPOR! Jadi Aplikasi Umum, Semua Korasid Aduan Pemerintah Harus Terintegrasi” aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) diluncurkan sebagai aplikasi umum dalam bidang pengelolaan pengaduan pelayanan politik (Menpan.go.id 22/10/2022).

Meskipun fungsi humas Pemerintah Provinsi DIY memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR, namun terdapat beberapa permasalahan yang dapat terjadi. Salah satunya adalah lambatnya respon dan tindakan yang diambil terhadap setiap pengaduan yang masuk. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, masih terdapat beberapa kendala teknis dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR, seperti masalah sistem yang kurang efektif dalam memproses dan memantau pengaduan, serta kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi LAPOR kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas fungsi humas dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR dengan memperbaiki sistem dan proses yang ada serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas maka rumusan masalah yang di dapat adalah sebagai berikut :

Bagaimana fungsi humas Pemerintah Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi humas Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam segi:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan memperluas wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya di bidang Kehumasan mengenai fungsi humas dalam mengelola layanan pengaduan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibaca oleh dinas terkait untuk dapat melaksanakan tugas kehumasan yang dimiliki, hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan tugas menjadi lebih baik lagi.

1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian

Penelitian ini di Dinas Kominfo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pada bulan September kegiatan yang dilakukan oleh penelitian yaitu dengan pembagian objek yang akan dilakukan untuk penelitian. Riset kebijakan dilakukan selama empat bulan September hingga Desember 2021. Penyusunan proporsal dilakukan 3 bulan yang dimulai pada bulan Desember 2021 hingga April 2022. Semianar proporsal dilakukan pada bulan April 2022. Proses pengumpulan data dilakukan selama tujuh bulan. Analisis data dilakukan pada

bulan Mei 2022. Menyusunan skripsi dilakukan pada bulan Mei dan Juni. Pelaksanaan ujian skripsi dilakukan pada bulan Juni 2022.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, latar belakang penelitian, tinjauan pustaka, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka menjelaskan teori yang relevan sesuai dengan fokus penelitian yang diambil.

BAB III Metodologi Penelitian meliputi metode penelitian yang diuraikan sesuai dengan fokus penelitian yang diambil.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan meliputi pemaparan data yang diperoleh beserta analisa yang ditemukan dalam hasil penelitian.

BAB V kesimpulan dan Saran meliputi pemaparan kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data hasil penelitian dan pemberian saran baik untuk dinas terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.