

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Perkembangan teknologi semakin maju pada era industri 5.0 ini. *Society 5.0* penyempurnaan dari *society 4.0*, teknologi menjadi bagian dari masyarakat dimana masyarakat bisa dengan mudah untuk berbagi informasi dan juga dapat membantu masyarakat dalam keseharian. Fokus dari *society 5.0* ini agar dalam kehidupan bisa mudah, cepat dan terintegritas. 615 Jepang membuat sebuah rancangan konsep inti dari *5th Science and Technology Basic Plan* yang diberi nama *Society 5.0*. Tujuan dari *Society 5.0* membangun masyarakat yang sentris. Direalisasikan dengan cara menggabungkan ruang *siber* dengan dunia nyata agar dapat tercipta data yang berkualitas, memberi nilai baru dan juga bisa menjadi solusi dari setiap permasalahan. Konsep ini diluncurkan atas dasar banyaknya permasalahan sosial yang dihadapi Jepang. Pertumbuhan penduduk menurun, menurunnya jumlah penduduk usia produktif dan lain - lain.¹ Pada era ini teknologi informasi berkembang sangat pesat. Melalui perangkat ini dapat diperoleh berbagai kemudahan dalam melakukan komunikasi, menyampaikan dan menerima informasi dari berbagai relasi kantor serta berbagai wilayah.²

¹ Ariani D dan Syahrani. (2022). "Manajemen Pesantren Dalam Persiapan Pembelajaran 5.0". *jurnal Cross border*, vol.5 No. 1, hlm. 611-621. Diakses pada 05 januari 2023, <https://journal.iaisambas.ac.id/>

² Rosidah dan Tina A. (2018). Peran Teknologi Untuk Pengembangan Karir Sekretaris. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi*, Vol. XV No. 1: hlm. 43-50. Diakses pada 26 November 2019. <https://journal.uny.ac.id>

Teknologi media komunikasi banyak membantu dalam dunia pemerintahan. Pemerintahan sebagai suatu lembaga yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat pastinya akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan sebaliknya, masyarakat akan membantu atau bekerjasama dengan pemerintah demi terwujudnya negara atau daerah agar lebih baik lagi dan pada akhirnya tercapai tujuan bersama.

Masyarakat dapat berperan serta dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dengan cara memberikan masukan termasuk pengaduan kepada pemerintah. Pengaduan atau masukan dari masyarakat sangat penting sehingga pemerintah mengetahui sejauhmana kekurangan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya pengaduan dalam meningkatkan mutu pelayanan mengharuskan ada suatu pengelolaan pengaduan yang efektif.

Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 telah dijelaskan bahwa Pengelolaan pengaduan masyarakat sangatlah penting. Pengelolaan pengaduan dari masyarakat merupakan sarana penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan penyalahgunaan dalam pelayanan publik.³ Maka dengan adanya Undang-Undang tersebut diharapkan pemerintah bisa menjaga komunikasi yang responsif dengan masyarakat, pemerintah bisa melakukan komunikasi dua

³ Undang Undang tentang Pelayanan Publik, UU No. 25 Tahun 2009.
<https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>. Diakses Pada 30 November 2019.

arah yang saling menguntungkan untuk keduanya. Dalam hal ini berarti sejalan dengan peran *public relations*.

Public relations menurut James Gruning dan Todd Hunt adalah: “*managemen* komunikasi antara organisasi dengan publik”. Kemudian Cutlip center dan Broom mengartikan *Public Relation* (PR) sebagai fungsi “*managemen* yang mengidentifikasi, membangun, dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai *public* yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalan”.⁴

Dilihat dari pengertian *Public Relations* (PR) tersebut, pemerintah berkewajiban menjalankan suatu kebijakan yang sesuai, dengan tujuan terciptanya komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat. *Public Relations* (PR) di berbagai lembaga dipemerintahan sekarang sudah mulai mewujudkan hubungan yang responsif dengan masyarakat. Sekarang terlihat dengan adanya bidang-bidang khusus untuk melayani dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal ini bertujuan agar, nantinya tercapai komunikasi yang efektif baik internal maupun eksternal.

Lembaga yang telah melaksanakan dan terus mengembangkan fungsi tersebut yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika. Dengan diterapkannya fungsi *Public Relations* (PR) di dalam lembaga tersebut masyarakat dapat memanfaatkan dan menyampaikan aspirasi, pendapat dan keluhan kesah yang mereka rasakan melalui media pengaduan yang dibuat. Penanganan keluhan sangat penting dilakukan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah

⁴ Butterick, Keith. (2014). *Pengantar Public Relations : Teori dan Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers. Hlm 8.

karena dari penanganan keluhan tersebut dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat pada layanan tersebut. Hal ini juga bisa menjadi evaluasi atas implementasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini apakah pelayanan tersebut efektif dan efisien atau ada yang perlu ditingkatkan.

Pada umumnya masyarakat sering mengeluh dan kurang puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kebanyakan keluhan atas layanan yang tidak diterima oleh masyarakat disebabkan system layanan aduan belum terkomunikasi dengan baik khususnya hal-hal yang sangat penting bagi masyarakat. Apalagi tindaklanjut atas aduan tersebut. Maka untuk itu sangat penting untuk melakukan pengelolaan informasi seperti masukan dan keluhan dari masyarakat dan lain-lain.

Agar tercapainya penyelenggaraan pemerintahan dengan Layanan Prima dan bagaimana masyarakat dapat mengakses layanan lebih mudah dalam menyampaikan keluhan terhadap pemerintah tanpa menyita waktu dan biaya yang banyak maka lembaga pemerintahan perlu ditunjang dengan penerapan *E-Government*. Menurut *United Nations, E-Government* yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan juga efektifitas dalam sektor publik.⁵ Pengembangan *E-Government* di Indonesia juga diinstruksikan oleh Presiden Nomor 3 Tahun 2003.⁶ Tentang kebijakan

⁵ Faturachman Alputra Sudirman, Saidin. (2022). Pemerintah Berbasis Elektronik (*E-Government* dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. Jurnal Ilmu Pemerintahan, vol 21 No. 01, hlm 44-58. <https://nakhoda.ejournal.unri.ac.id/>

⁶ [INPRES NO 3 TH 2003.pdf](#). Diakses pada 15 febuari 2023.

dan strategi nasional. Pengembangan *E-Government* adalah keseriusan pemerintah untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Dengan adanya intruksi tersebut pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati atau walikota untuk mengambil langkah- langkah demi terlaksananya *E-Government* secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *E-Government* di Kabupaten Bantul adalah adanya partisipasi masyarakat. Penerapan *E-Government* dilaksanakan guna memudahkan penyelenggaraan pemerintahan sehingga masyarakat dapat memonitor jalannya pemerintahan, demikian juga pemerintah dapat memonitor dan menjangring lebih banyak aspirasi dari masyarakat, termasuk pengaduan-pengaduan terkait dengan pelayanan publik sehingga pemerintah Kabupaten Bantul dengan cepat mengetahui bagian pelayanan yang harus diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya.

Website, aplikasi dan sebagainya merupakan produk *E-Government*, produk tersebut digunakan sebagai media agar masyarakat bisa berpartisipasi ikut serta dalam pembangunan dan hal tersebut juga merupakan kewajiban pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik. Hal ini diharapkan

tercapainya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif.⁷

Partisipasi masyarakat terhadap jalannya pemerintahan dalam bentuk penyampaian informasi, keluhan atau pengaduan sebelum adanya *e-government* dilakukan melalui kotak surat pengaduan atau melalui telpon. Seiring dengan penerapan *e-government*, Pemerintah Republik Indonesia membuat sebuah inovasi yaitu Aplikasi SP4N LAPOR! Singkatan dari (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat). SP4N LAPOR! dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.⁸ SP4N LAPOR! merupakan layanan aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Masyarakat bisa menyampaikan menyampaikan aduan melalui *website* www.lapor.go.id, SMS 1708, *twitter* lapor1708, aplikasi Android dan aplikasi IOS juga sudah bisa mengakses. Dalam Aplikasi SP4N LAPOR! tersebut juga sudah bisa terhubung dengan 34 Kementerian, 96 lembaga dan juga 493 Pemerintah Daerah di Indonesia termasuk Kabupaten

⁷ Novi Prisma Yunita, Rudi Dwi Aprianto. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan *E-Government* Di Indonesia : Analisis *Website*. Jurnal Magister Teknik Informatika, Universitas Islam Indonesia. Diakses Pada 11 November 2019. <https://dspace.uui.ac.id/>

⁸ <https://www.lapor.go.id/>. Diakses pada 01 januari 2023

Bantul.⁹

Pengelolaan pengaduan dari masyarakat di Kabupaten Bantul menggunakan dua aplikasi sekaligus yaitu Lapor Bantul dan SP4N LAPOR!. Kedua aplikasi ini diterapkan dalam konteks *e-government*. Studi pendahuluan mengungkapkan bahwa jumlah pengaduan tahun 2021 yang masuk melalui Lapor Bantul mencapai 93 aduan, sedangkan pengaduan melalui SP4N LAPOR! mencapai 102 aduan.¹⁰ Kedua aplikasi tersebut memiliki maksud dan tujuan yang sama dalam konteks pengelolaan pengaduan, akan tetapi SP4N LAPOR! lebih banyak dipilih oleh masyarakat dalam membuat pengaduan dibuktikan oleh banyaknya jumlah pengaduan yang disampaikan melalui SP4N LAPOR! Berdasarkan latarbelakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti Strategi Komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Bantul melalui Aplikasi “SP4N LAPOR!”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bantul dalam mengelola keluhan masyarakat melalui Aplikasi “SP4N LAPOR!”?
2. Bagaimana pengelolaan penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bantul melalui Aplikasi “SP4N LAPOR!”?

⁹ <https://www.lapor.go.id/>. Diakses pada 01 januari 2023

¹⁰ <https://diskominfo.bantulkab.go.id>. Diakses 20 Januari 2023

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bantul dalam Aplikasi “SP4N LAPOR!”.
2. Untuk mengetahui pengelolaan penanganan keluhan masyarakat yang dilakukan dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bantul melalui Aplikasi “SP4N LAPOR!”.

B. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya terkait dengan penanganan keluhan dari masyarakat penerima layanan publik.
 - b. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang strategi penanganan keluhan melalui aplikasi SP4N LAPOR!.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang bagaimana sebaiknya pengelolaan keluhan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR!. di Kabupaten Bantul dapat dilakukan dengan lebih baik.