

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari semakin berkembang sangat pesat, saat ini dalam mencari informasi maupun menerima informasi dapat dengan mudah diakses secara online untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dan dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, dan dapat diperoleh dari siapa saja. Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini membuat pemerintahan khususnya Indonesia ikut terlibat dalam mengakses teknologi berbasis online. Pada setiap instansi pemerintah saat ini telah menggunakan komputer, internet, dan lain sebagainya yang berbasis elektronik untuk digunakan dalam mengelola dokumentasi data penduduk, administrasi tata usaha, pelayanan masyarakat, pengambilan keputusan, perencanaan dan lain-lain. Peningkatan kinerja pelayanan publik dalam keterbukaan informasi menjadi standarisasi yang harus dilakukan bagi lembaga kementerian di Indonesia yang lebih berbasis pada *good governance* (Nugraha, 2018). Hal ini telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan juga dapat memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan.

Kehadiran internet yang memudahkan siapa saja untuk mendapatkan atau memperoleh informasi ini membantu aktivitas serta urusan secara cepat yang dimana kini pemerintah dalam memudahkan tugas kenegaraan telah wajib memiliki website dan menggunakannya untuk kemudahan Masyarakat dalam mendapatkan informasi. Aplikasi website tersebut digunakan untuk publikasi segala informasi pemerintahan pada setiap daerah yaitu terkait dengan informasi tentang visi misi pemerintahan, program-program pemerintahan, kebijakan pemerintahan, dan berbagai

infomasi lainnya yang dapat dengan mudah diakses bagi semua masyarakat sebagai sarana komunikasi yang efektif. Sebagai sarana untuk berinteraksi dan sosialisasi aktivitas pemerintah dalam pemanfaatan website ini mampu memberikan manfaat untuk meningkatkan efesiensi serta mendorong keterlibatan masyarakat dengan membuka ruang keterlibatannya dalam pemerintahan (Rinaldi & Yuardani, 2015). Manfaat dari adanya website pemerintahan merupakan bentuk pemerintahan yang bersifat *Good Governance* yang memanfaatkan kemajuan teknologi infomasi secara lebih cepat, jelas, serta bermanfaat.

Penggunaan dan pemanfaatan teknologi infomasi berbasis online oleh pemerintah dilakukan guna terciptanya sistem pemerintahan yang efektif, efisien, tranparan dan akuntabel yaitu disebut dengan *e-government*. Untuk mendukung keberhasilan penerapan *e-government*, maka pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi infomasi memiliki tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan dan pengaplikasian sistem *e-government* yang mampu mengupgrade sistem pemerintahan yang untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, pegawai, mitra bisnis, badan usaha dan lembaga lainnya secara online (Atthahara, 2018). Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) sebagai sebuah lembaga publik yang memiliki tugas dan fungsi dalam membuat kebijakan dibidang teknologi infomasi dan komunikasi bertujuan untuk menerapkan *e-government*.

Adanya pengembangan *e-government* tersebut menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam melakukan inovasi peayanan melalui jaringan informasi dan komunikasi dalam bentuk aplikasi atau sitem pemerintah berbasis elektronik (SPBE). *E-government* merupakan suatu penggunaan teknologi baru yang dilakukan pemerintah yang mengacu pada keterbukaan infomasi publik untuk meningkatkan pelayanan publik serta mengelola sumber daya pemerintah yang lebih efisien dan efektif (Risnandar, 2014).

Dalam penerapan *e-government* tentu memerlukan strategi komunikasi oleh pemerintah untuk dapat membantu masyarakat sehingga dapat dirasakan manfaatnya. Dalam menjalankan tata kelola pemerintah yang bersifat *good governance* dengan penggunaan *e-government*, maka pemerintah Kota Cilegon meluncurkan program hibah dan bansos berbasis online yaitu E-Hibah Bansos Mandiri yang membuat masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung dengan efektif dan efisien.

Angka kemiskinan di Kota Cilegon yang diperoleh dari BPS Kota Cilegon pada tahun 2021 sebanyak 18.89 jiwa lalu menurun di tahun 2022 sebanyak 16.46 jiwa dan mengalami kenaikan tahun 2023 sebanyak 18.20 jiwa.



Grafik 1.1 Jumlah Penduduk Miskin Kota Cilegon

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Cilegon

Dalam mengatasi kemiskinan berbagai macam kebijakan dan program yang telah dibuat, dilaksanakan serta di perbaharui setiap tahun oleh pemerintah, namun masalah kemiskinan masih sulit untuk diselesaikan. Meningkatnya angka kemiskinan di Kota Cilegon membuat pemerintah teliti dalam menyalurkan bantuan kepada masyarakat dan pihak yang terkait. Program yang dibuat dan dijalankan oleh pemerintah Kota Cilegon salah satunya yaitu E-Hibah Bansos Mandiri merupakan bentuk dari pengabdian pemerintah kepada masyarakat serta pihak terkait dan sebagai wujud transparansi penyelenggaraan hibah dan bantuan sosial secara online.

Permasalahan dalam penerimaan bantuan sosial yang sering ditemui yaitu adanya masyarakat yang kurang mampu tetapi tidak terdata sebagai penerima bantuan sosial sedangkan masyarakat yang dianggap mampu memperoleh bantuan. Hal tersebut seringkali terjadi dalam penyaluran bantuan sosial dengan ditemukannya ketidaksesuaian data pada penyalur bantuan sosial dilapangan berupa adanya perbedaan NIK dan KK maupun kondisi KPM yang telah lansia atau meninggal dunia (Radarbanten.co.id). Dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat saat ini membuat pemerintah dan masyarakat dituntut melakukan pembenahan serta penyesuaian layanan publik agar dapat dilakukan melalui aplikasi *e-government*, maka dari itu melalui aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri masyarakat dapat mengirimkan permohonan atau sebuah proposal bantuan social secara online dengan langsung mengamati serta mengawasi bagaimana status proposal tersebut (apakah diterima, ditolak, sedang diverifikasi dan sebagainya).



Grafik 1.2 Infografik Data Pemohon Bantuan Sosial

Sumber: E-Hibah Bansos Mandiri

Grafik diatas merupakan Data pemohon bantuan sosial di tahun 2022 yaitu terdapat 466 data pemohon dan di tahun 2023 terdapat 440 data pemohon. Dalam data tersebut ternyata jumlah penduduk miskin dengan pemohon bantuan sosial yang ada di E-Hibah Bansos Mandiri ini berbeda, sehingga belum banyak penduduk miskin yang memanfaatkan adanya

aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri tersebut. Oleh karena itu, salah satu persoalan yang dilakukan pemerintah mengenai pemanfaatan aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri ini belum maksimal. Maka dibutuhkanannya peran pemerintah dalam penerapan sistem informasi melalui website online yaitu E-Hibah Bansos Mandiri dalam mensosialisasikan bentuk *e-government* tersebut. Peneliti bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri terkait peran pemerintah Kota Cilegon dalam membangun komunikasi pada pemanfaatan aplikasi tersebut untuk memudahkan jalannya bantuan sosial dimasyarakat, karena dilihat dari data pemohon bantuan sosial pada aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri masih terlampaui jauh dari data penduduk miskin yang ada. Maka dari itu pemanfaatan aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri belum maksimal, sehingga peneliti merumuskan judul “Komunikasi Pemerintah dalam Sosialisasi Aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri di Kota Cilegon Tahun 2022-2023”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan yaitu Bagaimana Komunikasi Pemerintah Kota Cilegon dalam Sosialisasi Aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri kepada masyarakat tahun 2022-2023?

## **C. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana komunikasi pemerintah dalam sosialisasi aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri di Kota Cilegon kepada masyarakat tahun 2022-2023

## **D. Manfaat**

Adanya manfaat dari penelitian ini, maka hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi ilmu pengetahuan sehingga dapat memperkaya kajian keilmuan dan untuk memperluas pengetahuan tentang pengaplikasian teori dan

konsep yang di dapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai komunikasi pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan ataupun rekomendasi bagi pihak yang diharapkan mampu menjadi tambahan informasi bagi pemerintah Kota Cilegon agar lebih maksimal dalam penerapan dan pemanfaatan aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri.

## E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti adanya duplikasi oleh penulis terhadap karya orang lain, maka peneliti mencari peneliti sebelumnya yang didapat dari berbagai sumber karya ilmiah yaitu skripsi, tesis, disertasi dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan tulisan ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan tema yang penulis kaji.

NO	Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Lubis, 2018)	Strategi Komunikasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan (Studi Di Desa Batahan Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal)	Hasil penelitian ini strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah desa kepada masyarakat yaitu dengan melakukan sosialisasi kerumah-rumah di desa bataan terkait informasi pembangunan akses jalan, menggunakan media cetak yaitu spanduk agar mudah dibaca dan bisa disang dimana saja, melibatkan masyarakat dalam musyawarah terkait Pembangunan desa, dan menerima saran atau kritik dari masyarakat.

2.	(Febriani & Juliani, 2022)	Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Informasi Publik Di Kabupaten Aceh Barat	Hasil penelitian ini Pejabat Pengelola Informasi (PPID) mempratikkan strategi komunikasi dalam prihal sosialisasi kepada msarakat melalui pembuatan Kelompok Informasi Gampong (KIG) dengan tujuan dapat meningkatkan literasi dibidang informasi, literasi media masa, literasi teknologi infomasi dan mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan informasi
3.	(Lianjani, 2018)	Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Smart City	Hasil penelitian ini pemerintah kota tanggerang Selatan melakukan sosialisaisi dengan lima tahapan yaitu tahap oertama penelitian, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, dan sosialisasi dengan memanfaatkan media social serta media masa.
4.	(Nurhidayah & Sutarjo, 2023)	Strategi Komunikasi Dalam Pemanfaatan Aplikasi Si Abah Jawara Terhadap Sosialisasi Bantuan Sosial Di Wilayah Kabupaten Subang	Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada strategi komunikasi untuk memperkenalkan Si Abah Jawara kepada masyarakat yang belum terkomunikasikan secara efektif. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang langsung mengajukan pertanyaan ke kantor pemerintahan karena kendala anggaran dan kurangnya sumber daya manusia dalam proses penyampaian informasi

			oleh Diskominfo sebagai komunikator.
5.	(Sulistiyowati & Hasanah, 2021)	Strategi Komunikasi Pemerintah Indonesia dalam Penanganan COVID-19 pada Majalah TEMPO Edisi Maret-Juli 2020	Hasil penelitian periode penerapan PSBB, frame Majalah Tempo masih mengkritisi strategi komunikasi pemerintah yang tidak terencana. Ketidaksiapan pemerintah ditunjukkan dengan lemahnya koodinasi dan komunikasi dengan daerah, tidak adanya transparansi dan keengganan pemerintah membuka data dan melakukan pelacakan terhadap pasien Covid-19 sehingga akhirnya menjadikan masa PSBB hanya sebagai formalitas. Majalah Tempo menframe bahwa pemerintah belum menerapkan strategi komunikasi dalam penanganan Covid-19, baik pada awal pandemi Covid-19, masa pelaksanaan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan masa normal baru. Majalah.
6.	(Ratnasari et al., 2022)	Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan SURADI oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai sistem pemerintah berbasis online pada layanan administrasi pemerintahan di Kota Malang berjalan baik dengan menggunakan ke-5 elemen pengembangan e-government dengan baik. Adapun ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan

			<p>pengembangan SURADI, maka perlu dilakukan langkah – langkah perbaikan dan peningkatan terhadap pengembangan e-government yang didasarkan pada lima elemen sesuai dengan faktor pendukung yang telah tersedia.</p>
7.	(Mukhsin, 2020)	Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah suatu proses yang berkelanjutan di mana sistem yang dibangun tidak akan langsung sempurna, tetapi akan dikembangkan secara bertahap dan diperbaiki agar dapat memenuhi harapan dalam pelayanan. Kolaborasi antara teknologi informasi dan peran manusia sebagai pengelola menjadi kunci keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Sistem informasi dapat menggantikan tugas-tugas yang berulang untuk mempermudah pekerjaan. Seiring berjalannya waktu, peran sistem informasi dalam organisasi menyebabkan kinerja menjadi lebih efisien dan efektif.</p>
8.	(Prisanda & Febrina, 2019)	Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam	<p>Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi resmi pemerintah desa Aliantan,</p>

		Rangka Mewujudkan Good Village Governance	yaitu SISPEDAL, dapat meningkatkan transparansi dalam praktik tata kelola desa yang baik di lingkungan pemerintahan desa tersebut. Implementasi e-government ini mampu meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik yang demokratis, dan mempercepat proses penyelenggaraan pemerintahan.
9.	(Mayowan, 2019)	Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus Di Kabupaten Lamongan)	Hasil penelitian ini ditemukan keterbatasan jumlah SDM yang menguasai TIK, belum meratanya jaringan, tercukupinya kebutuhan kelembagaan dan adanya dukungan anggaran dari lembaga yang berwenang dan sistem informasi belum mengakomodir semua kebutuhan layanan dan belum diterapkan di semua desa. Penerapan dan pengembangan IT dalam aspek pelayanan masih belum maksimal dan belum merata di semua desa dan belum mengakomodir semua kebutuhan layanan masyarakat
10.	(Latifah et al., 2023)	Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sabakota (Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang) elektronik adalah sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan tujuan untuk mencegah potensi masalah terkait transparansi

			<p>dana hibah dan bantuan sosial serta memberikan kemudahan bagi para pemohon hibah. Temuan menunjukkan bahwa implementasi inovasi layanan elektronik Sabakota telah berjalan dengan baik. Evaluasi menggunakan kriteria keberhasilan inovatif, seperti fungsi fungsionalnya, telah terbukti berhasil. Penanggung jawab inovasi layanan Sabakota telah secara efektif menunjukkan peran, tugas, dan komitmen melalui kepemimpinannya.</p>
--	--	--	---

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan table di atas terdapat perbedaan dan persamaan yang ada pada masing-masing jurnal mengenai komunikasi pemerintahan dalam sosialisasi pengembangan *e-government* pada masing-masing daerah yang ditentukan setiap peneliti. Perbedaan yang dimiliki pada penelitian ini adalah objek penelitiannya yaitu dimana peneliti meneliti tentang *komunikasi pemerintah dalam mensosialisasikan E-Hibah Bansos Mandiri di Kota Cilegon*. Persamaan pada penelitian ini adalah pada kajian keilmuan dan metode mensosialisasikannya.

## F. Kerangka Teori

### 1. Komunikasi Pemerintahan

Menurut Erlina hasan komunikasi pemerintahan merupakan sebuah penyampaikan ide, program dan juga gagasan pemerintah kepada masyarakat agar berjalannya fungsi pemerintah untuk kepentingan masyarakat dalam mencapai kesejahteraan (Hasan, 2005). Komunikasi pemerintahan yang berarti pemerintah sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, tetapi situasi

tersebut bisa sebaliknya. Pemerintah tidak hanya sebagai ide yang disampaikan masyarakat, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam mempertimbangkan atau merespon keinginan sesuai dengan aturan yang berlaku (Juanda, 2017).

Dalam komunikasi pemerintahan tidak lepas dari adanya komunikasi antar manusia (*human communication*) yang ada dalam konteks organisasi pemerintahan dimana arus penyampaian informasi dan penerima pesan berdasarkan aturan formal yang dilakukan melalui jaringan yang bersifat saling bergantung satu sama lain. Menurut Malone (1997:170) pesan yang disampai bukan saja berupa informasi, melainkan dengan tindakan serta kebijakan pemerintah melalui penyebaran *sharing ideas, instruction atau feelings*.

Komunikasi menurut Lasswell merupakan komunikasi yang ditunjukkan kepada siapa dan berpengaruh apa kepada komunikan. Lasswell menyatakan bahwa cara terbaik dalam menerangkan proses komunikasi yaitu dengan menjawab pertanyaan: siapa mengatakan apa melalui media apa kepada siapa dengan efek apa (Luas et al., 2020). Elemen komunikasi yang digunakan dalam model komunikasi lasswell dalam melakukan komunikasi dan evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Who? (siapa/sumber) komunikator adalah pelaku/pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau melalui suatu komunikasi, bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun suatu negara sebagai komunikator.
2. Says What (pesan) apa yang disampaikan/dikomunikasikan kepada penerima (komunikan), dari sumber (komunikator) atau isi informasi. Merupakan seperangkat simbol verbal/non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan/maksud sumber tadi. Ada 3 komponen pesan yaitu

makna, simbol untuk menyampaikan makna, dan bentuk/organisasi pesan.

3. In which Channel (saluran/media) wahana/alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka), maupun tidak langsung (melalui media cetak/elektronik dll).
4. To Whom (penerima/kepada siapa) orang/kelompok organisasi/suatu negara yang menerima pesan dari sumber.
5. With what Effects (dampak/efek) dampak/efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan, (field research).

Pada hakekatnya komunikasi pemerintahan adalah proses penyebaran atau pertukaran informasi, maka eksekutif pemerintahan dapat bertukar serta membagi informasi dengan staf, legislatif, pelaku bisnis, dan dengan masyarakat. Dengan demikian setiap orang yang terlibat pada proses komunikasi pemerintahan disebut bagian dari pemerintahan demokratis dan melalui komunikasi ini pemerintah bermaksud mempengaruhi sikap, pemahaman dan juga perilaku birokrasi serta masyarakat (Silalahi, 2004).

Dalam komunikasi pemerintahan (Liliweri, 2011) terdapat strategi komunikasi yang berfungsi untuk membuat rencana agar komunikasi yang akan dilakukan menjadi lebih efektif, diantaranya yaitu :

1. *Announcing* yang berarti memberitahu informasi dari pesan yang disampaikan guna menarik sasaran, yang nantinya akan memunculkan informasi-informasi pendukung lainnya ke permukaan.
2. *Motivating* yaitu seseorang yang melakukan kegiatan atau suatu tindakan yang bertujuan untuk memotivasi seseorang

untuk melakukan hal yang berkaitan dengan suatu tujuan atau pesan yang ingin disampaikan.

3. *Educating* untuk mengedukasi masyarakat melalui pesan-pesan yang disampaikan sehingga dapat menilai baik buruknya suatu pesan yang diterima atau tidak diterimanya pesan yang telah disampaikan.
4. *Informing* untuk menyebarkan sebuah informasi secara spesifik sesuai sasaran atau target komunikasi yang telah ditentukan
5. *Supporting decision making* untuk membuat seseorang berani dalam membuat suatu keputusan dari sebuah informasi yang didapat.

Maka tujuan dari adanya strategi komunikasi ini untuk penyebaran informasi agar tercapainya sebuah tujuan yang diharapkan sehingga mendukung adanya suatu keputusan dari sebuah informasi itu sendiri

## **2. Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Komunikasi Pemerintahan**

Perpaduan antara teknologi informasi dan aktivitas manusia merupakan kunci dari penerapan informasi. Berjalannya sebuah sistem informasi membuat kinerja organisasi menjadi lebih efisien dan efektif. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi bagian dari sistem pelayanan pemerintahan yang semakin besar pengaruhnya kepada organisasi dan orang yang profesional bekerja didalamnya serta memiliki hubungan dengan publik (Mayowan, 2019). Menurut (Prisanda & Febrina, 2019) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan bagian integral dari domain Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Secara garis besar, TIK mencakup semua teknologi yang terkait dengan proses pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.

Suatu teknologi yang digunakan dalam memproses, menyusun, menyimpan, mendapatkan, dan memanipulasi sebuah data dalam berbagai cara agar menghasilkan sebuah informasi yang relevan dan akurat agar dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintah dalam mengambil keputusan (Mukhsin, 2020). Di bidang masyarakat perubahan teknologi di era globalisasi ini memunculkan tuntutan akan sebuah informasi yang cepat serta akurat untuk memungkinkan masyarakat dapat mengakses dan memperoleh data melalui internet (Prisanda & Febrina, 2019).

Menurut (Fajriyan et al., 2019.) TIK menjadi sebuah alat teknis untuk memproses serta menyampaikan informasi dan para ahli menjelaskan mengenai teknologi informasi dan komunikasi sebagai berikut:

1. Eric Deeson, teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu keperluan bagi manusia dalam mengakses, mentransfer, mengolah, dan memproses informasi dalam situasi sosial yang menguntungkan diri sendiri dan komunitas secara keseluruhan.
2. Susanto, Teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah sarana atau perangkat yang digunakan untuk mentransfer data, baik untuk mendapatkan informasi maupun untuk menyampaikan informasi kepada orang lain. Selain itu, teknologi ini dapat berfungsi sebagai alat komunikasi, baik dalam bentuk komunikasi satu arah maupun dua arah.

### 3. *E-Government*

*E-government* merupakan kumpulan konsep terhadap tindakan dalam sector public yang melibatkan teknologi informasi serta komunikasi dalam mengoptimalkan proses pada pelayanan publik dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan hubungan antara instansi pemerintah yang satu dengan instansi pemerintah yang lainnya (Nasrullah, 2018) Penerapan *e-governance* adalah salah satu wujud dari program *smart city* sebagai konsep dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan kompeten dan *e-government* mengacu pada teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung *good governance* (Kurniasih & Wismaningtyas, 2020).

Menurut (Ramadhan et al., 2020) pemerintahan elektronik (*e-government*) merupakan salah satu perkembangan besar pada bidang administrasi publik dengan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sebagai instrument dalam memberikan pelayanan publik dengan lebih efektif dan efisien. Pemerintah sendiri memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik terutama kepada seluruh warga negara, sehingga pemerintah berusaha dalam memperbaiki pelayanan dengan teknologi informasi dan komunikasi tersebut.

Dalam mentransformasikan aktivitas kegiatan pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik *e-government* menjadi strategi unggulan, selain itu *e-government* juga mampu menghemat anggaran dala mengefektifkan program pada pelayanan publik (Arjita, 2017). Sedangkan menurut (Ramadhani et al., 2020) dari *e-government* ini ada manfaat yang dapat diperoleh, antara lain (1) memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi, (2) adanya peningkatan pada transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, (3) mengurangi total biaya

administrasi, relasi atau interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun stakeholdernya, (4) adanya peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapat baru dengan pihak yang berkepentingan, (5) mewujudkan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi. Menurut Gronlund dalam (Irawan, 2013) *e-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan dalam meningkatkan interaksi dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah.

Menurut (Indrajit et al., 2005) untuk sukses dalam menerapkan *e-government*, maka pemerintah daerah harus memperhatikan beberapa elemen pengembangan *e-government* berikut ini:

- a) *Support*, merupakan elemen utama yang harus ada dalam menerapkan *e-government*. Pada elemen ini berkaitan erat dengan prinsip-prinsip dasar yang harus dibangun oleh pemerintah daerah, meliputi antara lain sebagai berikut:
  1. Political Will, yaitu dukungan berdasarkan kemauan dari pihak pemerintah sendiri dalam mengembangkan *e-government* dalam bentuk regulasi atau peraturan terkait.
  2. Kontinuitas mengenai jaminan keberlanjutan penerapan *e-government*.
  3. Sosialisasi, yaitu aspek penting untuk mengetahui bagaimana pemerintah melakukan sosialisasi tentang pengembangan *e-government*
- b) *Capacity*, mengenai unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government*. Elemen ini memiliki beberapa aspek yaitu ketersediaan SDM, ketersediaan sumber daya finansial dan yang terakhir ketersediaan infrastruktur teknologi informasi.

- c) *Value*, berhubungan dengan nilai manfaat yang akan diperoleh dari suatu bentuk pengembangan *e-government*, terutama bagi masyarakat. Sehingga pada elemen ini, pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengidentifikasi bentuk sistem atau aplikasi pengembangan *e-government* yang benar-benar mampu menjawab kebutuhan pelayanan publik dan tujuan

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mensosialisasikan E-Hibah Bansos Mandiri**

##### a. Faktor Pendukung

Keterlibatan pihak-pihak terkait seperti instansi pemerintah atau tokoh masyarakat mempercepat sosialisasi bantuan sosial. Melibatkan tokoh agama dan dinas terkait juga sangat penting dalam mencapai program bantuan sosial, karena dalam struktur sosial mereka memiliki pengaruh yang besar dan dihormati oleh masyarakat. Penggunaan media juga menjadi faktor kunci, karena dapat menyampaikan informasi secara efektif dan efisien. Koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, dinas terkait, dan lainnya, juga mendukung kesuksesan sosialisasi. Pesan yang disampaikan harus dipersiapkan dengan baik, dengan pemilihan media yang tepat, dan evaluasi terhadap efeknya pada masyarakat juga penting

##### b. Faktor Penghambat

Dalam istilah ilmu komunikasi, hambatan tersebut sering disebut *noise of communication* yang merujuk pada faktor-faktor yang menghalangi komunikasi yang efektif dan menyebabkan perbedaan antara pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima. Ini bisa disebabkan oleh kesalahan dari komunikator, penerima pesan, isi pesan, atau media yang digunakan, yang pada akhirnya dapat

mengurangi pemahaman pesan yang disampaikan. Beberapa gangguan yang menjadi faktor penghambat dalam sosialisasi meliputi:

1) Hambatan Psikologis

Yaitu unsur-unsur dari hambatan kegiatan psikologis manusia, termasuk motivasi dan kepentingan. Motif mencakup semua faktor internal yang mendorong, alasan, atau dorongan yang mendorong seseorang untuk bertindak.

2) Hambatan Semantik

Ini merujuk pada pemahaman tentang arti kata yang sesungguhnya. Oleh karena itu, alasan mengapa semantik dianggap sebagai halangan dalam komunikasi adalah karena bahasa yang digunakan oleh komunikator sulit dipahami oleh penerima pesan

3) Hambatan Sosiokultural

Ini melibatkan norma-norma sosial yang berkaitan dengan cara, kebiasaan, atau pola pikir seseorang. Tingkat antusiasme masyarakat untuk mengikuti kegiatan sosialisasi seperti bantuan sosial masih rendah. Hal ini disebabkan oleh fokus masyarakat yang lebih kepada penerimaan bantuan sosial daripada pemahaman terhadap sosialisasi.

## **G. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan penjelasan tentang konsep dari objek penelitian yang digunakan dalam menentukan ruang lingkup masalah yang akan di jadikan variable untuk memudahkan pengeoperasionalan lapangan dan memahami serta menalakan teori yang digunakan. Maka berdasarkan kerangka teori yang telah di paparkan diatas ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang diteliti:

## **1. Komunikasi Pemerintahan**

Komunikasi merupakan suatu proses dalam penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan melalui media yang membuat orang mampu untuk membuat opini dari informasi serta interpretasi atas apa informasi yang mereka terima. Komunikasi pemerintah merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan melalui saluran atau cara tertentu dengan harapan adanya suatu perubahan perilaku yang sesuai dengan pesan yang diterima (Silalahi, 2004).

## **2. Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Perubahan teknologi mendorong munculnya suatu tuntutan akan sebuah informasi yang cepat dan akurat di bidang masyarakat. Dalam kemajuan teknologi informasi ini seiring dengan pemanfaatan jaringan internet membuat masyarakat secara bersama mengakses serta memperoleh data atau informasi dengan tersedia di internet (Prisanda & Febrina, 2019).

## **3. E-Government**

E-government merupakan sebuah kebijakan pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani masyarakat dengan menggunakan berbagai media yaitu telfon, faximile, atau e-mail dan internet (Lestari et al., 2019). Hal ini dimanfaatkan pemerintah agar meningkatnya kinerja serta kesejateraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan sebagai pelayan publik supaya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanannya.

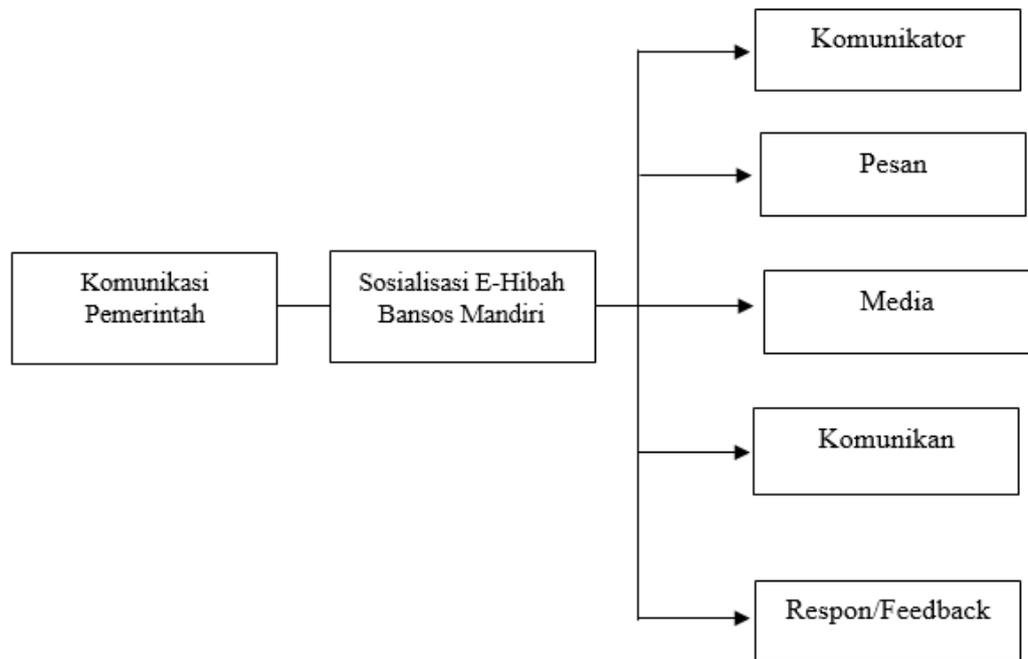
## H. Definisi Oprasional

Variabel	Indikator	Parameter
Komunikasi Pemerintahan	1) Komunikator	1) Penyampai pesan: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon, Kesejahteraan Rakyat (Kesra), Dinas Sosial Kota Cilegon
	2) Pesan	2) Pesan yang disampaikan terkait dengan sosialisasi E-Hibah Bansos Mandiri kepada masyarakat Kota Cilegon
	3) Media	3) Sosialisasi, Media Elektronik/cetak, internet
	4) Komunikan	4) Penerima pesan masyarakat yang membutuhkan bansos
	5) Respon/Feedback	5) Feedback yang terjadi dari sosialisasi yang dilakukan pemerintah menjadi informasi bagi masyarakat terkait bantuan sosial

Tabel 1.2 Definisi Oprasional

Sumber: Data Diolah Penulis

## I. Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data Diolah Penulis

## J. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi kata kata tertulis atau lisan dari informan untuk pemecahan masalah yang di selediki dengan menggambarkan suatu keadaan subjek atau objek dalam penelitian seperti orang, lembaga dan masyarakat.

Penelitian kualitatif sebagai pendekatan ilmiah, sering diterapkan oleh sekelompok peneliti di berbagai bidang ilmu sosial, termasuk pendidikan. Ada beberapa alasan yang mendukung penggunaan penelitian kualitatif, yang pada dasarnya menunjukkan bahwa penelitian ini dapat melengkapi temuan dari penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperkaya pemahaman dan penemuan ilmiah.

Pendekatan penelitian ini merupakan proses pemahaman yang mendalam terhadap fenomena sosial dan masalah manusia, berfokus pada interpretasi dan pemahaman lebih lanjut terhadap fakta-fakta sosial untuk menggambarkan situasi, kondisi, dan persepsi responden. Penelitian ini juga cenderung melakukan studi pada konteks yang alami.

Penelitian kualitatif berfokus pada situasi alamiah dan menekankan pada proses penemuan. Dalam konteks penelitian kualitatif, peran utama dimainkan oleh peneliti sebagai instrumen. Oleh karena itu, peneliti perlu memiliki pemahaman teoritis yang mendalam dan wawasan yang luas agar mampu mengajukan pertanyaan yang relevan, menganalisis data, dan mengkonstruksi pemahaman yang lebih mendalam terhadap objek penelitian. Pendekatan ini lebih menekankan pada penggalian makna dan nilai-nilai yang terkait. (Rijali, 2018).

Inti dari penelitian kualitatif adalah melakukan observasi terhadap individu di lingkungan mereka, berinteraksi dengan mereka, dan mencoba memahami bahasa serta interpretasi mereka terhadap dunia sekitarnya. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha mendekati atau berinteraksi dengan individu yang terkait dengan fokus penelitian, dengan tujuan untuk memahami pandangan dan pengalaman mereka, serta mendapatkan informasi atau data yang relevan.

## **2. Lokasi Penelitian**

Adapun yang dimaksud dengan lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitiannya. Dalam hal ini yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah kantor pemerintahan Kota Cilegon. Kantor pemerintah kota cilegon sebagai tempat penelitian berlangsung, dimana kantor ini bertanggung jawab atas aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri.

## **3. Jenis Data**

- a. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi

tertulis yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti yang bersumber dari jurnal ilmiah, buka-buku, dokumen, arsip pada instansi terkait, data yang tersimpan di website dan lainnya.

- b. Data Primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media prantara (Sugiyono, 2017). Data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya dan mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang meliputi: pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang akan dilakukan bersama pengelola aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri di Kota Cilegon yaitu Dinas Sosial, Dinas Komunikasi dan Informatika, dan juga masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Primer	Dinas Sosial Kota Cilegon	Wawancara
	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon	Wawancara
	Kesejahteraan Rakyat (Kesra)	Wawancara

Tabel 1.3 Data Primer

Sumber: data diolah Penulis

#### 4. Teknik Pengumpulan data

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi

Observasi yang dilakukan melalui pengamatan penulis secara langsung dilapangan yang bertujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk kepentingan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi terstruktur. Menurut (Sugiyono, 2013)

observasi terstruktur merupakan observasi yang telah dirancang dengan sistematis tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempat pengamatannya. Sehingga pada penelitian ini, peneliti akan melihat secara langsung bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam mensukseskan E-Hibah Bansos Mandiri Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon dan Dinas Sosial Kota Cilegon sebagai pengelola aplikasi tersebut. Dengan demikian peneliti dapat memperoleh apa saja yang dibutuhkan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dan orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung (Sugiyono, 2013). Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan dan informasi yang mendalam tentang komunikasi pemerintahan dalam mensosialisasikan aplikasi E-Hibah Bansos Mandiri di Kota Cilegon kepada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Cilegon, Dinas Sosial Kota Cilegon dan masyarakat Kota Cilegon sebagai penerima bantuan. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan wawancara semi-struktur, di mana wawancara dilakukan secara fleksibel untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan dinamis, sambil tetap berpegang pada konteks yang relevan dengan fokus penelitian atau terkait dengan kerangka wawancara yang telah disiapkan sebelumnya oleh peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dari dokumen yang tersedia yaitu baik berupa arsip-arsip, file-file, dan dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini (Sugiyono, 2013). Dokumentasi ini dilakukan untuk melengkapi data data yang diburuhkan peneliti. Bahan-bahan dokumen tersebut seperti foto saat sosialisasi berlangsung dan data yang tersimpan di website E-Hibah Bansos Mandiri dan lainnya.

## 5. Teknik Analisi Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman. Miles & Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan uji kredibilitas yaitu dengan Triangulasi yang diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Aktivitas dalam analisis data penelitian ini, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017).

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis data yang semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit untuk itu reduksi data diperlukan. Dengan demikian semua data yang didapatkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang disusun dalam bentuk uraian singkat berupa teks naratif (bentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data dimana setiap data yang harus diuji kebenarannya karena kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan

berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.