

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era seperti sekarang ini pemanfaatan teknologi dan informasi telah menjadi kebutuhan setiap individu, dunia usaha, pendidikan dan pemerintahan. Hal ini didasari oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat sehingga memperoleh informasi sekalipun tidak mengenal waktu, tempat, wilayah dan negara. Kemudahan ini bisa didapatkan melalui online tanpa ada batasan dan bisa dilakukan oleh semua orang tapi harus terkoneksi dengan koneksi internet. Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 disebutkan bahwa pembangunan e-government di Indonesia sudah dilaksanakan berdasarkan kebijakan pemerintah sehingga e-government menjelaskan konsep kesiapan e-government. Di suatu negara kesiapan elektronik harus bisa mendapatkan manfaat yang ditawarkan di sektor TIK terutama mengenai kebijakan yang berkaitan dengan pembangunan dan kesadaran dalam pelayanan publik. Saat ini e-government adalah bukan lagi topik eksperimental tetapi telah menjadi hal yang permanen dalam proses pemerintahan (Nugroho 2020). Tujuan dari e-government Agar masyarakat, pemerintah, dan badan usaha lainnya dapat berkomunikasi dan menjalin koordinasi yang interaktif karena kemudahan dalam penggunaan teknologi berbasis website dan teknologi elektronik lainnya. Dari situ, keberadaan e-government memungkinkan publik memfasilitasi proses informasi tentang pemerintahan dan demokrasi. Adanya e-government adalah memastikan hasil kebijakan pemerintah baik dari segi pelayanan yang lebih berkualitas dan melihat seberapa besar

keterlibatan warga di masing-masing kota. Dalam layanan berbasis online ini dapat dilihat dari partisipasi demokratis, akuntabilitas, kualitas, transparansi dan kecepatan layanan yang diberikan oleh sebuah website (Kalsi NS, Kiran 2008).

Provinsi Jawa Timur juga dinobatkan sebagai provinsi dengan kualitas pelayanan publik terbaik. Pemanfaatan teknologi dan informasi berbasis TIK yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Sistem Tata Kelola dan Transaksi Elektronik di Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Timur. Beberapa kota di Provinsi Jawa telah menerapkan e-government dalam rangka peningkatan tata kelola dan informasi informasi. Kesiapan elektronik adalah kemampuan dalam sektor jaringan TIK secara efektif untuk kemajuan sosial dan ekonomi. Melalui ini e-governmenet itu diharapkan pemerintah dapat menilai dari segi kesiapan pemanfaatan TIK untuk mengevaluasi pelaksanaannya e-government menggunakan metode kesiapan e-governance (Budhiraja 2002).

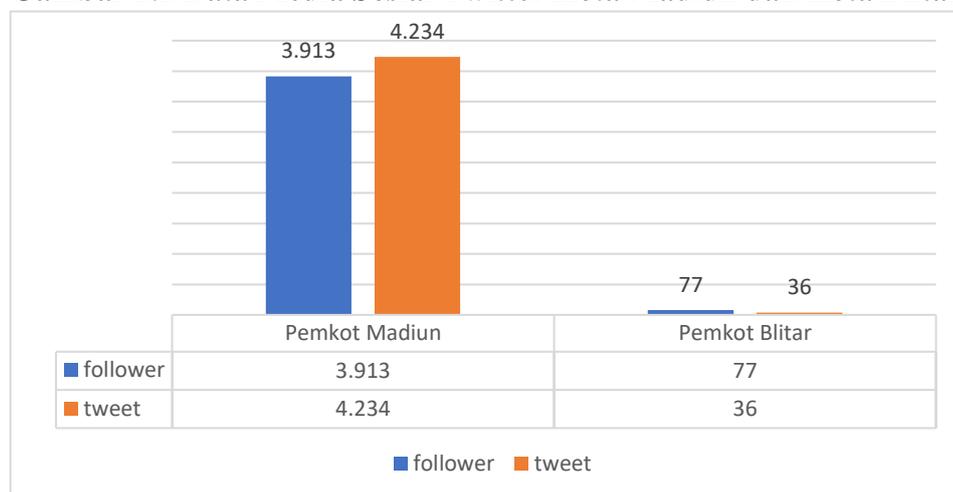
Riset yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa masyarakat lebih sering mengunjungi website, karena dapat menemukan informasi secara online dan pengalaman yang berbeda sehingga warga merasa manfaat yang dirasakan terpenuhi dalam hal pelayanan publik dan memiliki nilai tambah (Katare, J., Banerjee, S., Malu, S. dan Gupta n.d.). Kemudian pemanfaatan website sebagai pelayanan publik terdapat 4 (empat) indeks penilaian yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efesiensi (Jatmiko 2020).

Selain itu terdapat kajian terdahulu yang menyatakan bahwa dalam penggunaan e-government agar berhasil tidak hanya berkaitan dengan teknologi,

namun adanya keterlibatan dari faktor lainya yaitu sosial, ekonomi, politik dan lembaga yang ikut membantu pemerintah untuk melihat kesiapan dalam menjeleaskan permasalahan dan mengatur kembali informasi maupun strategi sebagai untuk memberikan masukan terkait rangkuman kerja dalam mengambil keputusan pendanaan yang sesuai dengan rumusan kebijakan yang dibutuhkan dalam implementasi e-government (Nugroho 2020). Kemudian keberadaan aplikasi media sosial juga ikut berpengaruh dalam masyarakat tentang cara berkomunikasi dan mencari informasi sehingga membuat masyarakat memiliki pola komunikasi visual. Adapun beberapa pihak harus bisa mengoptimalkan fungsi dari media sosial dalam pengembangan informasi masyarakat (Kosasih 2016).

Pengembangan informasi melalui media sosial menjadi hal yang wajib seiringin dengan pemanfaatan pelayanan berbasis website. Penyampaian saran serta kritik melalui media sosial memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Hanya saja, tidak semua pemerintah kota memanfaatkan media sosial sebagai pelayanan publik. Peneliti memilih media sosial twitter Kota Madiun dan Kota Blitar sebagai sebagai bentuk pelayanan publik.

Gambar 1.1 Data Media Sosial Twitter Kota Madiun dan Kota Blitar



Sumber: Twitter Kota Madiun dan Kota Blitar

Pemilihan tersebut dikarenakan Kota Madiun dan Kota Blitar memiliki perbedaan yang jauh seperti halnya dalam postingan dan jumlah followers pada setiap media sosial berdasarkan gambar 1.1 yang seharusnya dalam memanfaatkan media sosial berbasis pelayanan publik pemerintah setempat harus lebih aktif memposting kegiatan atau informasi pada setiap daerahnya. Berita dan informasi tidak hanya diposting melalui media website Kota akan tetapi melalui media sosial juga agar informasi yang disampaikan pun lebih aktual.

Penelitian ini akan membahas terkait kajian website resmi pemerintah dan media sosial twitter kualitas konten di empat pemerintah daerah di Indonesia. Hal ini dimaksudkan untuk membantu peneliti menyusun program penelitiannya sendiri (Sulistyo-Basuki. 1989 n.d.). Adapun peneliti memilih Kota Madiun dan Kota Blitar atas dasar pertimbangan.

Table 1.1 Pelayanan Publik Kota Madiun Dan Kota Blitar

KOTA MADIUN	KOTA BLITAR
Kota Madiun berhasil mendapatkan penghargaan bergengsi dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur yaitu penghargaan Kelompok Budaya Kerja (KBK) dan Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KOVALIK) pada tahun 2020.	Kota Blitar pada penghujung tahun 2021 berhasil meraih Prestasi Nasional dalam pelayanan publik dan kota cerdas yang diserahkan oleh Ketua Ombudsman RI. Penghargaan ini menunjukkan bahwa birokrasi Pemerintah Kota Blitar terus berkembang.

Kota Madiun memperoleh penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atas komitmen dalam mengelola pelayanan publik secara optimal kategori Instansi Pemerintah Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik tahun 2020.	DPMPTSP Kota Blitar tahun 2022 meraih penghargaan penyelenggaraan pelayanan publik predikat sangat baik karena layanan DPMPTSP Kota Blitar meliputi perizinan yang menggunakan teknologi informasi digital dalam kecepatan dan ketepatan memberikan perizinan kepada masyarakat.
---	--

Sumber: website berita Kota Madiun dan Kota Blitar

Pemanfaatan website pemerintah Kota Madiun dan Blitar sudah cukup baik berdasarkan tabel 1.1 bahwa pemerintah Kota Madiun dan Kota Blitar memperoleh prestasi terkait kemudahan pelayanan publik berbasis teknologi. Provinsi Jawa Timur karena pemerintah sudah menggunakan sistem kota Pintar melalui website dan media sosial sehingga informasi publik disampaikan melalui media online agar masyarakat mudah dalam mengakses informasi. Pemilihan website dan media sosial sebagai judul penelitian ini karena pada penelitian terdahulu hanya membahas satu topik saja yaitu website atau media sosial pemerintahan. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti menggabungkan dua tema penelitian yaitu website dan media sosial sebagai bentuk pemanfaatan pelayanan publik yang terdapat di pemerintah Kota Madiun dan Blitar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan website dan media sosial sebagai pelayanan publik di Kota Madiun Dan Blitar, Provinsi Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pemanfaatan website dan media sosial sebagai pelayanan publik di Kota Madiun dan Kota Blitar, Provinsi Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah untuk memperluas ilmu terkait pemanfaatan website dan media sosial sebagai pelayanan publik di Kota Madiun dan Kota Blitar Provinsi Jawa Timur.

1.4.2 Manfaat praktis

Kemudian pada manfaat praktis yaitu diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan ataupun sebagai bahan pendukung untuk penelitian-penelitian selanjutnya.