

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi pada zaman sekarang menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak sekali kemudahan, terdapat banyak sekali kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kemudahan dalam berinteraksi satu dengan yang lainnya. Perkembangan teknologi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan sangat cepat, murah, tepat dan akurat, sehingga produktivitas masyarakat dalam melakukan berbagai macam kegiatan kinerjanya akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada penggunaan berbagai macam aplikasi. Teknologi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk melaksanakan tugas pemrosesan data yaitu menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, mengambil, memanipulasi, dan mengumpulkan data. (Kadir, 2003 : 13)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperhatikan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti halnya dalam dunia pemerintahan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mempunyai banyak sekali fasilitas publik yang berbasis teknologi yang dapat digunakan oleh masyarakat. Fasilitas yang dapat digunakan di antaranya Multimedia Data Center dan Media Asset Management (MAM) adalah sistem manajemen pengelolaan informasi multimedia secara sistematis dan modern, agar materi multimedia dapat disampaikan ke publik dengan berbagai tipe media digital. MAM akan menyimpan semua informasi multimedia yang mencerminkan keistimewaan DIY dalam laman MAM juga terdapat berbagai macam menu untuk fasilitas publik di antaranya CCTV, *Video*, JITV dan menu *trending*.

Dalam memberikan berbagai macam fasilitas publik kepada masyarakat Pemda DIY juga mempunyai beberapa kendala seperti dalam aksesibilitas informasi, tidak

semua lapisan masyarakat mempunyai akses yang sama dalam menerima sebuah informasi.

Teknologi juga sangat mempengaruhi dalam proses komunikasi antara pemerintah daerah (pemda) dengan masyarakat karena teknologi sangat berkaitan erat dengan akses internet sehingga dalam penyampaian informasi secara *online* kepada masyarakat belum optimal. Terdapat beberapa tempat di Yogyakarta yang susah mendapatkan akses internet kebanyakan berada di sekitar lereng Gunung Merapi, seperti di Girikerto, Turi dan Glagaharjo, Cangkringan.

Simon, Smithburg, dan Thomson dalam *Handbook of Administrative Communication* menyebutkan hambatan – hambatan komunikasi pemerintah yaitu hambatan bahasa, kerangka referensi, jarak status, jarak geografis, perlindungan diri dari inisiator, tekanan pekerjaan lainnya, dan pembatasan yang disengaja pada komunikasi.

Banyak sekali fasilitas yang telah diberikan oleh pemerintah daerah akan tetapi juga terdapat suatu permasalahan, tidak semua orang bisa menikmati fasilitas yang telah disediakan. Hal tersebut bermasalah karena belum adanya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) maupun pemda (pemerintah daerah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik dan fasilitas publik secara keseluruhan sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan sebaik mungkin dengan adanya pelayanan fasilitas yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan yang positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (pemda) DIY. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak permasalahan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat hingga saat ini belum memperoleh suatu pelayanan yang optimal dari pemda.

Hal tersebut seperti memberikan kode bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah (pemda) khususnya DIY belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.

Pelayanan yang diberikan dirasa sangat cepat, berbelit-belit, kurang efisien, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan yang harus diberikan merupakan bukti yang nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah maupun pemerintah daerah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor sumber daya manusianya dalam pengelolaan fasilitas publik masih sedikit, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi birokrasi.

Terdapat permasalahan yang sering dirasakan oleh masyarakat yang tidak hanya dari masyarakat Yogyakarta akan tetapi masyarakat luar daerah Jogjakarta juga merasakan terkait fasilitas publik yang diberikan oleh pemda DIY dalam memberikan berbagai macam fasilitas salah satunya adalah transportasi. Permasalahan yang sering dikeluhkan para wisatawan saat berkunjung ke Yogyakarta adalah sulitnya mendapatkan tempat parkir dan terjadinya kemacetan pada ruas jalan tertentu. Hal tersebut sering sekali terjadi karena sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Kota Yogyakarta menggunakan angkutan pribadi baik mobil maupun menggunakan sepeda motor. Pemerintah DIY juga telah berupaya untuk mengatasi dengan membangun tempat parkir umum, namun hal tersebut belum mampu memberikan dampak yang cukup besar dalam pengurangan kemacetan dan memberikan kemudahan fasilitas parkir bagi wisatawan. Selain permasalahan fasilitas publik pada sarana transportasi juga terdapat fasilitas publik yang belum ramah terhadap kaum difabel.

Terdapat permasalahan yang juga dialami tidak hanya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika saja akan tetapi dialami oleh Dinas – Dinas yang lainnya, seperti permasalahan yang menjadi perhatian Dinas Sosial DIY yaitu, kemiskinan persentase penduduk miskin di DIY lebih tinggi dari persentase penduduk miskin nasional, yaitu sebesar 11.81% lebih tinggi dibandingkan angka nasional sebesar 9.82 hal ini menunjukkan penurunan angka kemiskinan yang cenderung lambat.

Anak terlantar juga menjadi perhatian khusus dari Dinas Sosial DIY karena jumlah Anak terlantar masih berada pada peringkat pertama anak bermasalah sosial, sebesar 11.009 anak padahal rehabilitasi tidak lagi menjadi kewenangan pemerintah provinsi, selain rehabilitasi dalam panti padahal pengasuhan dalam panti atau lembaga maupun balai menjadi alternatif terakhir pada penanganan anak terlantar.

Penyandang disabilitas dan anak dengan kedisabilitas data penyandang disabilitas sebesar 27.094 orang dan anak dengan kedisabilitas sebesar 1.931 anak. Pelayanan pada penyandang disabilitas lebih banyak mengarahkan rehabilitasi vokasional yang hanya sampai pada tingkat dasar atau menengah sehingga sangat sulit diharapkan dapat menciptakan wirausaha baru yang mampu memproduksi barang atau jasa yang kompetitif, faktanya banyak usaha mandiri yang dikelola penyandang disabilitas yang bangkrut, mandek atau tumbuh sangat lambat.

Kebencanaan juga menjadi permasalahan yang menjadi fokus oleh Dinas Sosial karena DIY dengan batas utara adalah Gunung Merapi serta batas selatan adalah Laut Jawa, memiliki potensi yang lebih besar terhadap kejadian bencana alam, dua kabupaten bertopografi pegunungan yaitu di Kabupaten Gunung Kidul dengan pegunungan kapur atau merupakan kawasan Karts, dan di Kabupaten Kulon Progo sebagai merupakan kawasan Pegunungan Menoreh, juga berpotensi lebih besar terhadap kejadian bencana alam, selain itu Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman sebagai Kota tujuan pendidikan mempunyai penduduk dengan latar belakang yang lebih beragam, sehingga berpotensi terhadap kejadian konflik atau bencana sosial.

Masyarakat lanjut usia yang terlantar juga merupakan permasalahan yang dialami oleh Dinas Sosial karena usia harapan hidup di DIY yang sangat tinggi, namun Pemda DIY belum memiliki platform atau agenda rencana aksi atau *roadmap* dalam memberikan pelayanan kepada penduduk lanjut usia, program-program pelayanan sosial lanjut usia masih mengarah kepada pemberian jaminan hidup untuk memenuhi kebutuhan pokok dan menjamin kelangsungan hidup lanjut usia terlantar saja, dan hingga saat ini Pemda DIY belum mempunyai pelayanan yang lebih luas dalam rangka menjamin hari tua yang mandiri, aman, tentram dan bahagia.

Kelompok masyarakat penyandang disabilitas (difabel) sering sekali terkendala ketika hendak mengakses fasilitas publik. Hal tersebut menjadi bukti bahwa belum sepenuhnya implementasi Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak – hak Penyandang Disabilitas. Pendiri Difabike dan juga aktivis difabel, Triyono, 38 mengungkapkan sejumlah fasilitas umum belum sepenuhnya inklusif. Sebagai contoh, sejumlah tangga pada halte bus berbahan besi yang masih sulit diakses oleh masyarakat difabel. Seharusnya semua fasilitas umum menyediakan akses yang setara, tak pandang kondisi fisik maupun mental penggunanya.

Pemda DIY juga mempunyai fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait Jogjakarta melalui Jogja Istimewa Televisi (JITV) merupakan televisi *streaming* resmi milik Pemda DIY yang berdiri sejak 14 September 2016 dan disiarkan langsung secara langsung melalui website pemerintah. JITV juga menyiarkan informasi di lingkungan Pemda DIY, pariwisata Yogyakarta, Kebudayaan Yogyakarta serta kegiatan kesenian yang ada di wilayah Yogyakarta.

Terdapat juga fasilitas publik yang disediakan oleh Pemda DIY yaitu SP4N Lapor dan E Lapor DIY, CSIRT Pemda DIY dan Jogja Smart Province. SP4N Lapor merupakan suatu sistem milik Pemda DIY yang mempunyai pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan nasional sedangkan E-Lapor DIY adalah sistem pengelolaan pengaduan yang mempunyai tim untuk menampung berbagai macam aspirasi masyarakat agar bisa diwujudkan bersama untuk Indonesia yang lebih maju dan lebih sejahtera. CSIRT Pemda DIY adalah Daerah Istimewa Yogyakarta *Province Computer Security Incident Response Team* (JogjaProv-CSIRT).

Jogja *Smart province* adalah provinsi yang mengembangkan dan mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki secara efektif, efisien dan terintegrasi satu dengan yang lain. Terdapat enam dimensi terpadu yang perlu diterapkan dalam perencanaan *Smart province*, yaitu *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society* dan *smart environment*. JSP juga mempunyai suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat yaitu Aplikasi Jogja Istimewa merupakan *platform* aplikasi *mobile* yang berisi ragam informasi dan layanan publik Yogyakarta, tidak hanya bisa diperuntungkan untuk masyarakat Jogja saja namun bisa juga digunakan oleh wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Aplikasi Jogja Istimewa juga mempunyai berbagai macam fitur utama yang dapat

digunakan oleh masyarakat antara lain wisata Jogja, kuliner Jogja, hotel dan penginapan di Jogja, pusat perbelanjaan yang ada di Jogja, ensiklopedia tentang warisan budaya DIY, kerajinan Jogja, layanan publik di Jogja, informasi jadwal pesawat terbang, foto panorama 360 derajat, tv dan cctv streaming Jogja (CCTV lalu lintas Jogja, CCTV Malioboro, CCTV Alun-alun, dan lain sebagainya) dan yang terakhir adalah jadwal *event* menarik di Jogja. Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output (Jogiyanto, 1999 : 12).

Begitu banyak fasilitas publik yang diberikan oleh Pemda DIY kepada masyarakat akan tetapi banyak masyarakat yang belum mengetahui secara merata mengenai fasilitas yang diberikan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dalam penyampaian (Tjipto, 2015).

Dalam memberikan fasilitas kepada masyarakat pemerintah juga harus menunaikan berbagai macam tugas dan kewajibannya. Seperti yang dijelaskan dalam Hadist yang berbunyi:

إِنَّهَا سَتَكُونُ بَعْدِي أَثَرَةٌ وَأُمُورٌ تَنْكَرُونَهَا، قَالُوا: يَا رَسُولَ اللَّهِ، كَيْفَ تَأْمُرُ مَنْ أَدْرَكَ مِنْنَا ذَلِكَ؟ قَالَ: تُوَدُّونَ الْحَقَّ الَّذِي عَلَيْكُمْ، وَتَسْأَلُونَ اللَّهَ الَّذِي لَكُمْ

Artinya: “Akan datang banyak kezaliman sepeninggalku. Dan perkara-perkara yang kalian ingkari”. Lalu para sahabat bertanya, “Wahai Rasulullah apa nasehatmu bagi orang yang mendapat masa itu?”. Lalu beliau bersabda: “Tunaikan kewajiban yang dibebankan kepada kalian, dan mintalah kepada Allah sesuatu yang baik untuk kalian.” (HR. Muslim no. 1843).

Fasilitas yang diberikan oleh Pemda DIY juga sangat berkaitan erat dengan penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat Jogjakarta karena jika tidak ada internet maka tidak bisa mengakses fasilitas Publik yang telah disediakan. Fasilitas publik adalah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau swasta untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya (Permen LHK Nomor P.90/MENLHK/SETJEN/SET.1/11/2016)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul yang diambil berdasarkan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) terdapat persentase penduduk 5 tahun keatas yang menggunakan internet dari tahun 2018

hingga tahun 2020. Kabupaten Kulon Progo di tahun 2018 sebanyak 42,33 % 2019 sebanyak 53,79% dan tahun 2020 sebanyak 60,09% untuk Kabupaten Bantul di tahun 2018 sebanyak 55,95% tahun 2019 sebanyak 53,93% dan tahun 2020 sebanyak 68,16%. Untuk Kabupaten Gunungkidul di tahun 2018 sebanyak 34,98% tahun 2019 sebanyak 43, 23% dan tahun 2020 sebanyak 51,01% sedangkan untuk Kabupaten Sleman tahun 2018 sebanyak 65,87% tahun 2019 sebanyak 71,32% dan tahun 2020 sebanyak 51,01%. Kota Yogyakarta di tahun 2018 sebanyak 73,39% tahun 2019 sebanyak 78,79% dan tahun 2020 sebanyak 83,42% . Untuk Provinsi D.I. Yogyakarta tahun 2018 sebanyak 55,45% tahun 2019 sebanyak 61,73% dan tahun 2020 sebanyak 68,68%.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa fasilitas publik yang telah disediakan oleh Pemda DIY belum merata secara keseluruhan dan berpengaruh juga terhadap penggunaan Aplikasi Jogja Istimewa. Aplikasi Jogja Istimewa menjadi penting untuk diteliti oleh peneliti karena untuk melihat apakah aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam menemukan seputar informasi khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga penelitian ini perlu diteliti agar peneliti bisa mengetahui bagaimana Strategi Pemda DIY dalam mensosialisasikan fasilitas Publik kepada Masyarakat melalui Aplikasi Jogja Istimewa.

Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti bagaimana strategi atau cara yang digunakan oleh Pemda DIY untuk mensosialisasikan berbagai macam fasilitas publik kepada masyarakat khususnya masyarakat Jogjakarta agar masyarakat bisa menggunakan berbagai macam fasilitas publik secara merata dan merasakan manfaatnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditentukan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi pemerintah daerah (Pemda) DIY dalam mensosialisasikan fasilitas publik melalui aplikasi Jogja Istimewa Kepada Masyarakat?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung Pemerintah Daerah (Pemda) DIY dalam mensosialisasikan fasilitas publik melalui aplikasi Jogja Istimewa Kepada Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Pemerintah Daerah DIY dalam mensosialisasikan fasilitas publik melalui aplikasi Jogja Istimewa kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Pemerintah Daerah DIY dalam mensosialisasikan fasilitas publik melalui aplikasi Jogja Istimewa kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan informasi mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam mensosialisasikan fasilitas publik melalui aplikasi Jogja Istimewa kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan masukan terkait pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY untuk mensosialisasikan fasilitas publik melalui aplikasi Jogja Istimewa.