

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat memiliki peran signifikan dalam pelayanan informasi publik. Humas pemerintah (*Government Public Relations*) adalah salah satu dari banyak strategi yang bisa dilakukan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan dialog kebijakan dengan warga negara (Khotimah, 2021:13). Demi terwujudnya keterbukaan informasi kepada masyarakat perangkat humas pemerintah di pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah harus mampu meningkatkan kapabilitasnya dalam penguasaan teknologi informasi. Hingga nantinya penyebaran informasi tidak lagi bergantung kepada media massa saja, karena tersedianya fasilitas komunikasi langsung antara pemerintah dengan masyarakat (Khotimah, 2021:3). Perkembangan teknologi juga menggeser pemanfaatan media konvensional kehumasan yang sudah bukan lagi menjadi saluran komunikasi utama guna menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Penerimaan teknologi media oleh praktisi humas pemerintah tidak bisa dilepaskan dari modrenisasi masyarakat. Kemunculan internet yang identik dengan kemampuan komunikasi dua arah (*Two Way Communications*) mampu berdampak pada efektivitas kinerja humas menajadi maksimal (Khotimah, 2021:9). Selain itu pemanfaatan teknologi media berkontribusi besar untuk meminimalisir kekurangan yang dimiliki oleh media konvensional selama ini. Besar harapan efek dan hal-hal yang hendak disampaikan menjadi lebih terfokus dan tepat sasaran bisa terwujud. Manfaat lainnya seperti aktivitas komunikasi yang *realtime*, komunikasi yang

konstan, interaktivitas, *no boundaries*, multimedia, dan ekonomis sangat membantu humas pemerintah dalam berkeja.

Kelebihan-kelebihan ini penting dimaksimalkan agar program yang telah disusun bisa berhasil. Disisi lainnya keberhasilan seorang humas juga dipengaruhi oleh hal-hal seperti siapa publiknya, bagaimana strategi yang digunakan, apakah hal tersebut mampu berpengaruh pada hubungan diantara semua *stakeholder* agar hubungan yang ada terasa semakin dekat (Sari, 2017:53). Humas di lembaga pemerintah saat ini telah berupaya bekerja bersama teknologi, hal ini tampak dari adanya pengelolaan media sosial, pengelolaan *website* instansi, hingga penciptaan dan pengembangan aplikasi sebagaimana kebutuhan masyarakat setempat.

Fenomena aplikasi digital di lingkungan pemerintah tidak terlepas dari ragam inovasi berbasis teknologi yang dikembangkan secara terus-menerus. Mulanya pemanfaatan aplikasi ditujukan menciptakan layanan yang efisien, mudah, cepat, akurat, dan terpercaya. Kini aplikasi milik pemerintah kian menjamur sebagaimana dilansir dari CNN Indonesia per 13 Juni 2023 terdapat lebih dari 27 ribu aplikasi pelayanan digital milik pemerintah yang ada di Indonesia. Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia aplikasi milik pemerintah telah menghabiskan dana lebih dari 4 triliun rupiah anggaran negara. Sehingga dalam hal ini satu aplikasi bisa menghabiskan dana sebesar Rp 150 juta, hal ini belum termasuk biaya *maintenance server* tahunan, *bug error*, dan lainnya. Jumlah ini tentu sangatlah banyak dan memunculkan ketidak efisienan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Bahkan Presiden Joko Widodo telah memberikan arahan kepada seluruh instansi pemerintah agar tidak lagi membangun aplikasi baru dan manata kembali pelayanan berbasis digital yang telah ada.

Problematika ini telah diantisipasi oleh Pemerintah Kota Padang Panjang sejak tahun 2020 lalu dengan kehadiran aplikasi Udajang (*Ultimate Daily Activity of Padang Panjang*). Aplikasi ini terbentuk atas Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat mengenai informasi seputar Kota Padang Panjang. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam hal pelayanan publik, masyarakat bisa dengan mudah mengakses pelayanan publik secara digital seperti Layanan Kelurahan Kecamatan *Online* (Lakon), Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID), Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (Paduko), Penataan Arsip Masyarakat Berbasis *Online* (Tambo). Artinya terdapat banyak layanan dalam satu aplikasi untuk mewujudkan efisiensi karena pengguna tidak perlu memasang banyak aplikasi dalam ponsel pintar mereka.

Udajang melalui fitur-fiturnya juga menawarkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Adapun contoh fitur dan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Padang Panjang seperti Berita, Informasi harga pangan, Respon Wali, Padang Panjang TV, Survei, Titik Wifi gratis Padang Panjang, List statistik, Wisata, Penginapan, Transportasi, Kuliner, Ekonomi Kreatif, Tapak tilas, Informasi cuaca, Jadwal shalat, dan Call Center 112. Namun aplikasi yang bisa langsung digunakan usai masyarakat berhasil melakukan pengunduhan ini tidak terlepas dari beberapa kekurangan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, ditemukan bahwa aplikasi Udajang saat ini belum terintegrasi dengan perangkat iOS, dan juga aplikasi ini tidak bisa diakses melalui *website* resmi Udajang. Peneliti juga mendapati keterbatasan aplikasi ketika diakses

oleh banyak orang dalam waktu yang bersamaan, akibatnya aplikasi berjalan dengan lambat.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang Panjang sebagai instansi pemerintah daerah yang mengelola Udajang perlu melakukan refleksi tentang keprofesionalitasan. Dimana humas lembaga pemerintahan saat ini dituntut untuk menggunakan model komunikasi dua arah atau timbal balik (simetris). Komunikasi ini merupakan representasi hubungan antara sebuah organisasi dengan publiknya yang menekankan pada terbangunnya pengertian yang sama (Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2007). Diskominfo Kota Padang Panjang yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) senantiasa memiliki tugas dan wewenang untuk mengatur dan mengurus keterbukaan informasi publik di Kota Padang Panjang. Dalam aktivitasnya sebagai *Government Public Relations* praktisi humas harus memenuhi fungsi komunikasi yang menghubungkan interaksi masyarakat dengan pemerintah dengan regulator, dan perpanjangan tangan kebijakan pemerintah (Suprawoto, 2018:49).

Aktivitas humas pemerintahan di era digital semakin maksimal dengan pemanfaatan teknologi baru. Sebagaimana teknologi yang memudahkan akses komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat yang berkontribusi dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan informatif. Keterbukaan informasi publik menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, proses pengambilan keputusan publik begitupun alasan-alasan yang menyertai pengambilan keputusan tersebut (Suprawoto, 2018:239). Kemudian dengan adanya keterbukaan informasi publik juga diharapkan adanya peningkatan dalam hal pengelolaan dan pelayanan

informasi dilingkungan badan publik agar nantinya dihasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Humas pemerintah di era digital harus mengambil peran strategis dengan mampu menguasai teknologi di bidang informasi dan komunikasi dalam rangka menghadapi keterbukaan informasi publik (Suharyanti et al, 2012). Padahal untuk mewujudkan pranata humas yang profesional, optimalisasi terhadap aktivitas humas khususnya dalam menjawab tuntutan keterbukaan informasi publik penting adanya. Tugas dan fungsi humas pemerintah selama ini tidak terlepas dari aktivitas-aktivitas yang meliputi sebagai fasilitator, penyedia informasi kebijakan, juru bicara pemerintah, diseminasi informasi produk dan jasa lembaga, hingga membangun iklim positif dalam hubungan kelembagaan publik internal dan eksternal secara kondusif dan harmonis. Pengelolaan aplikasi berbasis teknologi pada dasarnya juga menepis budaya konvensional dalam praktik komunikasi publik lembaga pemerintahan yang selama ini dinilai kaku dan juga lambat. Bahkan instansi pemerintah kerap dianggap memberikan layanan informasi yang bersifat monoton (Nugraha et al, 2022: 288).

Diskominfo Kota Padang Panjang yang menjalankan tugas kehumasan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik senantiasa berpegang pada salah satu asas humas pemerintahan yakni keterbukaan. Keterbukaan inilah yang menjadi salah satu syarat terwujudnya *good governance* (Suprawoto, 2018:227). Hal ini juga diatur dalam UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dimana dengan berlakunya aturan ini masyarakat memiliki landasan untuk mendapatkan jaminan akses informasi yang jelas, kapan dilayani, dan informasi apa saja yang dapat diakses dengan bebas. Inilah yang menjadi tantangan bagi humas

pemerintahan di era yang sudah modern ini sebagai pelaku utama untuk menjalankan undang-undang tersebut.

Berbicara mengenai regulasi keterbukaan informasi publik, adapun yang menjadi tujuannya adalah dalam rangka menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, proses pengambilan keputusan begitupun dengan alasan pengambilan keputusan tersebut. Secara tidak langsung ini akan berpengaruh pada adanya partisipasi dan peran aktif masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan di suatu wilayah ruang lingkup instansi terkait. Apabila masyarakat dilibatkan, ini juga ajang untuk mengedukasi masyarakat dan bagi pemerintahan sendiri menjadi kesempatan untuk dapat meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik. Hingga pada akhirnya terciptalah suatu layanan informasi yang berkualitas.

Pemerintah Kota Padang Panjang melalui Diskominfo Kota Padang Panjang yang berupaya mewujudkan keterbukaan informasi publik melalui hadirnya aplikasi Udajang tentu tidak mudah. Pengelolaan dan keterbaharuan fitur aplikasi harus senantiasa ditingkatkan oleh pihak Diskominfo. Namun hal ini tentu tidak cukup, perangkat aplikasi juga membutuhkan pengguna yang dalam hal ini adalah masyarakat Kota Padang Panjang perlu mendapatkan pengarahan ataupun sosialisasi seputar penggunaan aplikasi ini. Namun peneliti melihat bahwa aplikasi ini belum disosialisasikan secara maksimal oleh Diskominfo Kota Padang Panjang karena didapati beberapa masyarakat yang belum mengenal aplikasi Udajang.

Aktivitas humas pemerintahan pada dasarnya perlu dipahami sebagai keterkaitan antara konteks-konteks sosial (makro), organisasi (meso), dan individual (mikro). Hal ini dapat diartikan bahwa aktivitas humas dalam kehidupan

sosial menjadi objek kajian ilmu sosial yang saling mempengaruhi (Kriyantono, 2014:18). Sebagaimana yang dijelaskan oleh *excellence in Public Relations theory* oleh Gruning bahwa mensyaratkan organisasi berkeinginan mengubah perilaku begitupun humas pemerintah yang harus menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Dengan melibatkan publik dalam aktivitas komunikasi dua arah yang sifatnya dialogis, bisa dikatakan praktisi humas telah bertindak etis dalam menjalankan profesinya. Pada teori *excellence* juga beranggapan bahwasannya humas bukan hanya sekedar pihak yang berperan sebagai alat persuasif atau teknisi komunikasi yang menyebarkan informasi (*in house reporter*). Namun lebih dari pada itu humas dinilai sebagai sosok profesional yang melaksanakan peran sebagai manajer yang menggunakan dialog untuk menjalin hubungan yang baik dengan publiknya. Sederhananya humas menjalankan fungsi manajemen yang akan membantu organisasi berinteraksi dengan komponen sosial dan politik di lingkungannya.

Media sebagai sarana memperlancar komunikasi yang sifatnya dengan dialogis tentu akan menghambat humas dalam menjalankan fungsi manajemennya. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh J. Farhan Armanda (2023) berjudul "Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Udajang Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Padang Panjang" menjelaskan bahwa pemanfaatan aplikasi Udajang belum sepenuhnya optimal dikarenakan oleh beberapa alasan seperti masih kurangnya sosialisasi, kurangnya tenaga ahli yang diperuntukan untuk mengelola aplikasi, serta masih diperlukannya peningkatan fitur yang mendorong partisipasi masyarakat Kota Padang Panjang untuk menggunakan aplikasi ini.

Lahirnya aplikasi Udajang yang dikelola dan dikembangkan oleh Diskominfo Kota Padang Panjang sebagai aplikasi yang memuat beragam fitur layanan yang ditujukan untuk masyarakat dan juga ASN Kota Padang Panjang, dinilai sebagai gerakan pro-aktif respon terhadap perubahan dan perkembangan teknologi berbasis digital. Banyak hal yang sebelumnya tidak mungkin bisa terjadi dalam komunikasi pemerintah dan masyarakat, seperti adanya layanan pengaduan secara *online* yang menciptakan keterbukaan dan keefisienan pada publik. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul "Aktivitas *Cyber Public Relations* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi publik di Kota Padang Panjang (Studi Deskriptif pada Udajang-*One Stop Service Application*)".

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah "Bagaimana Aktivitas *Cyber Public Relations* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi publik di Kota Padang Panjang (Studi Deskriptif pada Udajang-*One Stop Service Application*)"

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan aktivitas Diskominfo dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Padang Panjang melalui aplikasi Udajang.
2. Untuk medeskripsikan *cyber public relations* oleh Diskominfo Kota Padang Panjang dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik melalui aplikasi Udajang.

3. Untuk mendeskripsikan Udajang sebagai *one stop all service applications*

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu komunikasi terlebih pada kajian pemanfaatan dan pengelolaan aplikasi berbasis digital oleh instansi pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi atau bahan bacaan bagi peneliti berikutnya khususnya dalam praktik kerja *Public Relations* di era digital.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara Praktis manfaat penelitian ini bagi peneliti yakni untuk menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang bagaimana cara kerja *Cyber Public Relations* dalam upaya mewujudkan keterbukaan informasi publik. Kemudian, bagi pemerintah hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas media informasi, terutama dalam hal penyebaran informasi dan publikasi berbasis aplikasi digital.