

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kota merupakan pusat peradaban dan pusat kehidupan manusia. Keberadaan kota terus berubah dan mengalami perkembangan signifikan serta membawa pengaruh besar dalam pola hidup manusia (Suhono et al, 2015 : 2). Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep *smart* tidak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi juga pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *Smart City*. Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah sebuah konsep tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Dimana dalam hal ini kota memberikan pelayanan publik yang mudah diakses tanpa terbatas lokasi dan waktu. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Dukungan aplikasi yang terus berkembang serta terciptanya ekosistem kreatif di bidang teknologi, merupakan langkah awal yang baik menuju kota pintar. Namun pada kenyataannya *smart city* tidak hanya berkaitan dengan teknologi. Konsep ini merupakan kombinasi antara teknologi baru dengan pola pikir cerdas tentang penggunaan teknologi dalam sebuah organisasi. (Suhono et al, 2015 : 3). *IBM* merupakan perusahaan yang mewadahi berdirinya *smart city*, *IBM* membagi *smart city* menjadi enam jenis. Keenam jenis pembagian *smart city* tersebut meliputi *smart economy*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart people*, *smart living*, dan *smart environment*. (Pratama, 2014:96).

Kota Padang adalah kota yang penuh dengan daya pikat, mulai dari panorama alam, kuliner, dan keberagaman budaya. Namun seiring dengan perkembangan dan penambahan penduduk, mulai timbul berbagai permasalahan seperti penurunan kualitas pelayanan publik dan masalah-masalah sosial lainnya. Untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut, Kota Padang membutuhkan solusi yang cerdas, kreatif dan inovatif yang dijalankan oleh jajaran aparat pemerintah, dari pemimpin sampai ke tingkat terbawah, serta didukung komitmen penuh dari seluruh warganya. Pasalnya, penggunaan teknologi saat ini merupakan sebuah keniscayaan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Salah satu dari dimensi *Smart City* yang menarik perhatian peneliti adalah

konsep *Smart Governance*. *Smart governance* merupakan bagian atau dimensi pada *smart city* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Sehingga *Smart governance* dapat didefinisikan sebagai bagian dari tujuan *smart city* yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui inovasi.

Kota Padang dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan konsep *smart governance*, telah membuat berbagai program yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Adapun program tersebut seperti; 1) Payment Online Service System (POSS) Pajak Bumi dan Bangunan, 2) BPHTB online, 3) Report Penyampaian SPPT PBB, 4) Perijinan online (Saporancak), 5) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), 6) E-kelurahan (aplikasi layanan administrasi di tingkat Kelurahan dan kecamatan) yang terintegrasi dengan SIM Paten (pelayanan perijinan terpadu tingkat kecamatan), 7) Dashboard Kota Padang, 8) SIRUP (sistem informasi/pengumuman publik tentang rencana umum pengadaan barang dan jasa), 9) Aplikasi e-procurement (lelang elektronik), 10) E-Puskesmas (sistem informasi manajemen Puskesmas), 11) Web pengaduan online. Namun setelah tiga tahun diterapkannya program *smart governance*, peneliti menemukan bahwa masih ada masyarakat yang belum mengetahui apa saja program *smart governance* ini. Melihat kondisi tersebut memunculkan pertanyaan bagi peneliti, selama tiga tahun penerapan pelayanan publik berbasis online dari program *Smart Governance*, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya program pelayanan berbasis online tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin melihat seperti apa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Padang melalui Diskominfo sebagai operator dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya program tersebut dengan melakukan Audit Komunikasi.

Menurut peneliti Audit Komunikasi penting dilakukan untuk mempelajari secara detail komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo terkait dengan program *Smart Governance*. Dengan melakukan Audit Komunikasi peneliti akan melihat sejauhmana pelaksanaan Program *Smart Governance* oleh Diskominfo saat ini. Audit juga akan menunjukkan sumber daya dan keahlian yang diperlukan untuk menjalankan program

yang sukses. Untuk melihat apakah sebuah komunikasi yang dibangun di dalam organisasi efektif atau tidak, perlu dilakukan audit komunikasi. Komunikasi yang efektif diperlukan oleh semua organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang produktif ditunjang oleh penguasaan komunikasi didalam organisasi (internal) maupun komunikasi dengan pihak-pihak di luar organisasi (eksternal). Selain itu audit komunikasi juga dilakukan untuk melihat kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan target dan tujuan yang telah disusun atau tidak. Oleh karena itu, program-program pada sebuah organisasi ini penting untuk di audit agar program yang dilakukan akan menjadi benar-benar efektif dan bermanfaat bagi publik dan bukan hanya sekedar program tanpa menghasilkan suatu dampak yang diharapkan. Hasil audit komunikasi dapat memberikan informasi yang berharga guna mencegah terjadinya kegagalan komunikasi dalam suatu organisasi dan memperoleh strategi yang yang tepat dalam upaya perwujudan *Smart Governance*.

Penelitian tentang Audit komunikasi sudah banyak dilakukan, namun kebanyakan penelitian audit komunikasi dilakukan oleh perusahaan atau organisasi. Penelitian tentang audit komunikasi di Instansi pemerintah belum banyak dilakukan. Ini yang membedakan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya. Audit Komunikasi di Instansi Pemerintahan juga penting dilakukan karena belum tentu perencanaan dan pelaksanaan program yang dilakukan berhasil di lapangan. Audit komunikasi dilakukan agar komunikasi yang dilakukan lebih efektif dan efisien. Audit komunikasi di Instansi pemerintahan juga dilakukan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan dalam sebuah program pemerintahan. Audit komunikasi dapat memberikan manfaat sebagai gambaran di Diskominfo Kota Padang dari perspektif *stakeholder*, baik *internal* maupun *eksternalnya*. Kekurangan-kekurangan yang berpotensi menjadi suatu masalah pada program tersebut, di setiap program dapat terlihat. Sehingga, masalah dari pelaksanaan program dapat diatasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Program *Smart Governance* di Kota padang sudah berjalan sejak tahun 2018 lalu, namun dalam pelaksanaan program tersebut peneliti melihat kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Padang sebagai operator dari Program *Smart Governance* ini sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program *Smart Governance* ini. Melihat permasalahan ini peneliti tertarik untuk melakukan audit komunikasi. Menurut peneliti, audit komunikasi penting untuk dilakukan. Untuk melihat

apakah sebuah program dikatakan berhasil atau tidaknya perlu dilakukan Audit Komunikasi. Pada dasarnya alasan pokok penyelenggaraan audit komunikasi adalah untuk mengetahui bagaimana sistem komunikasi yang sudah ditetapkan bagi organisasinya dilaksanakan untuk menghadapi situasi tertentu. Tujuan pokok dari audit komunikasi adalah untuk meningkatkan efektifitas sistem komunikasi organisasi. Disini peneliti ingin mengevaluasi program *Smart Governance* dan mengetahui hambatan-hambatan yang menjadi penghalang dari pelaksanaan program tersebut. Dengan melakukan Audit Komunikasi, maka permasalahan dalam penerapan Program *Smart Governance* dapat dievaluasi kembali. Oleh karena itu yang menjadi Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah **Bagaimana Audit Komunikasi Penerapan Program *Smart Governance* di Diskominfo Kota Padang?**



### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Audit Komunikasi penerapan Program *Smart Governance* di Diskominfo Kota Padang.
2. Mengetahui hambatan dalam pelaksanaan program *Smart Governance* di Diskominfo Kota Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan teoritis dan Akademis  
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi ilmu komunikasi, khususnya mengenai audit komunikasi konsep smart city. Selain itu diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di daerah lain.
2. Kegunaan Praktis



Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan oleh berbagai stakeholder di daerah dalam melakukan audit komunikasi penerapan konsep smart city.

