

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sangat penting karena dapat menentukan apakah program yang dijalankan pemerintah dapat diterima dan dipahami dengan baik atau tidak oleh masyarakatnya. Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, pemerintah mulai mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan media baru untuk berkomunikasi dengan masyarakatnya dalam hal penyampaian aspirasi maupun layanan publik lainnya.

Media baru dipilih oleh pemerintah, karena saat ini media baru sudah digunakan oleh masyarakat luas seperti layanan aplikasi, *facebook*, *instagram* dan lainnya. Penggunaan media baru dapat digunakan melalui komputer ataupun telepon genggam. Adapun perubahan penggunaannya yaitu dengan menggunakan komunikasi satelit dan penggunaan komputer. Pada proses terjadinya komunikasi menggunakan komputer dilakukan dengan proses digitalisasi dimana informasi yang diperoleh dapat dilakukan secara efisien dan saling berbaur, (Denis McQuail, 2011:43).

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan demi terciptanya pelayanan publik yang baik dan meratanya pembangunan yang dilaksanakan disuatu daerah oleh karena itu pemerintah memberikan pelayanan pengaduan. Penyediaan pelayanan pengaduan dilakukan dengan berbagai kanal akses. Kanal akses merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan terciptanya komunikasi (Indrajit, 2004).

Turunnya tingkat kepercayaan masyarakat pada aparatur pemerintahan saat ini dapat kita lihat dari adanya aksi unjuk rasa, tingginya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan dan adanya pejabat pemerintahan yang diproses hukum baik itu di daerah maupun pusat. Dalam melakukan pengaduan terhadap instansi pemerintah juga terdapat rumitnya prosedurdengan adanya lampiran dokumen pendukung, dan juga tidak tahu proses tindak lanjut terhadap aspirasi dan pengaduan yang disampaikan kepada pemerintah. Kinerja sumber daya aparatur pemerintahan khususnya pegawai negeri sipil sudah sepatutnya untuk

ditingkatkan lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kredibilitas, dan daya tarik melalui terobosan yang dilakukan.

Untuk menciptakan komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakatnya, maka pemerintah membuat sebuah terobosan baru yaitu layanan pengaduan dan aspirasi *online* menggunakan media baru agar masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung dengan pemerintahnya dalam bidang pembangunan, dan dapat diakses melalui 5 cara yaitu website solokkota.lapor.go.id, aplikasi pada android dengan mendownload aplikasi SP4N LAPOR! di *playstore*, *windows store* atau *apple store* (klik daftar baru), *twitter* LAPOR1708 : @LAPOR1708 dengan menyertakan #LAPOR, *facebook* LAPOR PEMKO SOLOK : @LAPORPEMKOSOLOK dan layanan sms ke nomor 1708 dengan format KOTASOLOK <spasi> aduan. Dengan menggunakan LAPOR! semua pengaduan rakyat maupun penyampaian aspirasi dan permintaan informasi diteruskan ke lembaga yang berwenang.

Dalam kondisi yang berubah pesat, masyarakat dituntut menginterpretasikan masalah lokal ke masalah nasional, bahkan sampai ke masalah global. Sejalan dengan proses komunikasi yang telah berubah, dari komunikasi yang sederhana dan selanjutnya ke tingkat pemerintahan yang memiliki kebutuhan yang semakin kompleks, dan meliputi semua aspek kehidupan. Dalam organisasi pemerintah memiliki komitmen personil (aparatur pemerintah) yang dapat diwujudkan dengan yang pertama,tingginya tingkat partisipasi, yang kedua, dalam bekerja memiliki keinginan yang tinggi, yang ketiga, tingginya keinginan untuk terlibat dalam pekerjaan, dan yang keempat bagus nya prestasi kerja (Sedarmayanti, 2018:26).

Reformasi administrasi Negara merupakan suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah (1) struktur dan prosedur birokrasi (aspek organisasi atau institusional/kelembagaan) dan (2) sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. (Zauhar,1996; Sedarmayanti, 2018:39).

Dengan dilaksanakannya reformasi administrasi Negara sesuai dengan tuntutan yang ada, maka diharapkan seluruh aspek sarana dan prasarana, sistem dan prosedur sumber daya manusia dan pelayanan akan menjadi lebih sempurna. Dimana perkembangan masyarakat dan peradaban serta kebudayaan, komunikasi bermedia saat ini sudah maju dengan adanya perpaduan komunikasi dengan penggunaan bahasa dan adanya lambing gambar serta warna. Televisi dan film dan lain-lain merupakan bentuk media yang menggunakan gambar, bahasa dan warnayang mempengaruhi masyarakat secara global. Oleh sebab, media disebut sebagai proses komunikasi sekunder. (Sedarmayanti, 2018:6).

Seiring dengan perkembangan demokrasi dalam pemerintahan, maka kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan pelayanan publik semakin terbuka dan hal ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat yang pemenuhannya harus berkualitas, dikarenakan adanya pergeseran dalam orientasi masyarakat karena semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat dan memandang organisasi pemerintahan yang tidak lagi sebagai tuan akan tetapi sebagai pelayan masyarakat ketika masyarakat semakin kritis dalam berfikir dan aktif dalam memberi masukan kepada pemerintah. Perubahan inilah yang menjadi sangat penting dalam proses implementasi kebijakan dan merupakan awal untuk mengubah perilaku birokrasi dari yang sebelumnya pasif menjadi lebih responsif dan menjadi ingin melayani untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik.

Semakin gencarnya upaya perubahan sosial yang semakin demokratis dan penguatan terhadap masyarakat, maka muncullah berbagai usulan yang berkaitan dalam penciptaan sistem pemerintahan yang baik. Secara perlahan dapat mengubah wajah birokrasi yang tercermin dari banyaknya produk perundang-undangan yang dikeluarkan pemerintah menuju kearah yang lebih demokratis, responsif dan transparan.

Masyarakat pengguna aplikasi layanan publik dapat secara akurat dan efektif memberikan aspirasi dan pengaduan terhadap kualitas layanan publik. Dengan adanya ukuran kinerja pemerintah sangat penting karena berkaitan dengan proses yakni pengelolaan pencapaian, dan proses ini dapat diakomodasi lebih baik secara efektif jika pemerintah menggunakan pendekatan seperti perusahaan swasta ataupun organisasi lainnya. Dengan adanya penetapan reformasi birokrasi dengan menerapkan layanan publik baru, diharapkan hasilnya sesuai yang diharapkan. Beberapa perubahan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatnya partisipasi dan pemahaman masyarakat.

Pemerintah Kota Solok melalui Dinas Komunikasi dan Informatika yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah, telah mulai menggunakan media baru yakni pada aplikasi LAPOR! sejak tahun 2017 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok. Dilihat dari pengguna LAPOR di Indonesia dapat dilihat dari website www.lapor.go.id berjumlah 419.702 yang terdiri dari 109 laporan dari kementerian/lembaga, 550 laporan dari pemerintah daerah, 117 laporan dari Badan Usaha Milik Negara dan 1.620 laporan dari instansi lainnya. (diakses 25 Februari 2019 pukul 14.00 WIB).

Dengan adanya aplikasi LAPOR! memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi serta pengaduan sewaktu-waktu secara online kepada pemerintah agar masyarakat dapat mengawasi proses pembangunan daerah menjadi lebih baik dan

meningkatkan pelayanan publik menjadi optimal. Pemerintah juga cepat dalam memberikan jawaban semua pengaduan yang masuk dalam aplikasi LAPOR! dan masyarakat dapat menanggapi kembali atas jawaban yang diberikan pemerintah jika belum puas dengan jawaban yang diterima dan akan ditindak lanjuti sampai pengaduan tersebut selesai.

LAPOR! memberikan jaminan kerahasiaan dan keamanan data pengguna, dimana data pengguna LAPOR hanya dapat dilihat jika pelapor tidak mencentang kolom anonim dan mencentang kolom rahasia apabila pelapor ingin merahasiakan pengaduannya. Adapun alur pengaduan LAPOR! yaitu dalam memberikan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi terkirim ke pemerintah pusat terlebih dahulu yang selanjutnya akan didisposisikan ke lembaga yang terkait sesuai dengan kewenangannya. Sesuai dengan hal tersebut untuk data pelapor pada Dinas KOMINFO Kota Solok hanya dapat diketahui jika pelapor tidak mencentang kolom anonim, apabila pelapor mencentang kolom anonim maka tidak dapat mengetahui data pelapor. Namun sebaliknya data pelapor dapat diketahui pada pemerintah pusat, dikarenakan adanya jaminan kerahasiaan dan keamanan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Kekuatan dalam memilih media dan penciptaan makna tidak terlepas dari karakteristik masyarakat baik individu maupun kelompok yang mana cenderung selalu berbagi pengalaman dan terpengaruhi oleh individu lain dalam hubungan sosial, dan hal inilah yang menyebabkan masyarakat dapat memilih media yang digunakan dengan alasan masing-masing, karena bersifat heterogen yaitu terdiri dari berbagai kategori sosial dan cenderung tersebar pada beberapa wilayah. Hal inilah yang menyebabkan bahwa tidak semua konten yang diproduksi oleh media dapat diterima oleh masyarakat. Ada berbagai macam kebutuhan, alasan dan pertimbangan jenis teknologi apa yang akan digunakan untuk mengakses media.

Keberhasilan dalam penggunaan media baru yaitu layanan LAPOR! sangat bergantung pada efektivitas komunikasi yang terjadi antara masyarakat dan Pemerintah Kota Solok. Selanjutnya diperlukan kajian serta analisa untuk mengetahui komunikasi didalam penggunaan media baru apakah mampu membuat perubahan pada penggunaan media baru sehingga masyarakat mampu menggunakan layanan media baru untuk tercapainya tujuan yang paling penting yaitu efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan media baru (Studi kasus LAPOR! pada Dinas KOMINFO Kota Solok).

1.2 Perumusan Masalah

Banyaknya permasalahan birokrasi pemerintahan baik itu dilihat dari segi internal seperti pelanggaran disiplin, rendahnya efektifitas dan efisiensi kerja, rendahnya kualitas

pelayanan umum dan hal lainnya. Maupun segi eksternal seperti adanya faktor globalisasi dan revolusi teknologi yang merupakan tantangan bagi pemerintah demi mewujudkan sistem kelola pemerintahan yang bersih dan transparan. Salah satu usaha pemerintah untuk mewujudkan *good governance* adalah menciptakan komunikasi yang baik dan efektif antara pemerintah dengan masyarakat dengan memberikan fasilitas layanan publik yang memadai.

Sebagaimana peneliti mengutip dari Muhammad Ilham Arisaputra (2013) karakteristik *good governance* terdiri dari yang pertama participation yaitu setiap warga Negara memiliki suara dalam pembuatan keputusan; yang kedua, *rule of law* yaitu kerangka hukum harus adil; yang ketiga *transparency* yaitu adanya kebebasan arus informasi dan dapat diperoleh bagi masyarakat yang membutuhkan informasi, serta informasi dapat dipahami dan dimonitor; yang keempat *responsive* yaitu lembaga dapat melayani setiap *stakeholder* ; yang kelima *consensus orientation* yaitu *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh hasil yang terbaik bagi kepentingan masyarakat luas dalam kebijakan dan prosedur; yang keenam *equity* merupakan setiap warga Negara memiliki hak yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan; yang ketujuh *effectiveness and efficiency* yaitu proses yang dilakukan menggunakan sumber daya yang ada dengan baik; yang kedelapan *accountability* yaitu pemerintah memiliki tanggung jawab dalam membuat keputusan; yang kesembilan *strategic vision* yaitu pemimpin dan publik harus memiliki perspektif *good governance* dan pengembangan yang luas.

Sesuai disampaikan oleh Dedy Masri Kasi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik :

“Masyarakat dapat menggunakan LAPOR! apabila ada pengaduan, permintaan informasi dan penyampaian aspirasi kepada pemerintah dalam segala bidang yang nantinya akan ditanggapi oleh instansi yang berwenang. LAPOR! merupakan sarana yang dapat digunakan masyarakat untuk dapat berkomunikasi dengan pemerintah secara cepat dan akurat”.

Adapun untuk pengguna LAPOR! di Kota Solok dari tahun 2017-2019 dijelaskan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Daftar rekap laporan aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Solok

No	Tahun	Status Laporan			Jumlah	Keterangan
		Belum Ditindaklanjuti	Sedang Proses	Selesai ditindaklanjuti		
1.	2017	0	0	7	7	
2.	2018	0	0	36	36	
3.	2019	0	0	70	70	
Jumlah		0	0	113	113	

Sumber : Dinas Kominfo Kota Solok

Berdasarkan tabel 1.1 menerangkan bahwa masyarakat pengguna LAPOR! menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait permasalahan pembangunan di Kota Solok masih sedikit, dikarenakan masyarakat kurang mengetahui jika saat ini telah ada sarana pengaduan, permintaan informasi dan penyampaian aspirasi yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai sarana komunikasi dengan pemerintah. Berbeda dengan informasi yang didapat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terdapat jumlah akun pengguna LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok yaitu :

Tabel 1.2 Daftar rekap akun pengguna LAPOR! Kota Solok

No	Kategori Layanan	Tahun			Jumlah
		2017	2018	2019	
1.	Website	2	10	26	38
2.	SMS	2	10	11	23
3.	Android	1	5	15	21
4.	Call Center	-	-	3	3
5.	Email Instansi	-	-	1	1
6.	Facebook	-	-	1	1
7.	Tatap Muka	-	-	1	1
8.	Telephone	-	-	1	1
Total		5	25	59	89

Sumber : KemenPAN RB

Dilihat dari jumlah laporan yang masuk pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok untuk tahun 2017-2019 sebanyak 113 laporan yang masuk sedangkan berdasarkan informasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dimana peneliti telah melakukan wawancara *online* kepada Rosikin, Kepala Sububbidang Pelaksanaan dan Monitoring SP4N, mengatakan bahwa jumlah akun yang menggunakan LAPOR! untuk tahun 2017-2019 sebanyak 89 akun yang telah melakukan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa setiap akun yang ada pernah lebih dari satu kali atau sudah berulang kali melakukan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Dan untuk jumlah akun yang digunakan oleh pelapor tidak dapat dilihat pada Dinas KOMINFO.

Dilihat dari penelitian sebelumnya oleh Suci Sitoresmi (2013) yang dilakukan pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), yang menyatakan bahwa dari 100 responden menunjukkan bahwa ada tiga dimensi yang memberikan hasil efektif yaitu kualitas system, kualitas informasi dan kepuasan pengguna, pada dimensi penggunaan memberikan hasil sangat efektif sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan memberikan hasil cukup efektif dikarenakan kurangnya responden jawaban baik yang diberikan oleh pihak LAPOR!. Hal yang sama diteliti oleh Siti Widharetno Mursalim (2018) yang dilakukan di Kota Bandung mengatakan bahwa pengelolaan system LAPOR! pada Dinas Kominfo Kota Bandung belum tersosialisasi secara merata dikalangan masyarakat dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum menggunakan LAPOR!, adapun dimensi manajemen pelayanan system LAPOR! yang diteliti terdiri dari dimensi kesederhanaan, kecepatan, *record*, *remedy*, sumber daya, komitmen, *visible*, dan *accessible*.

LAPOR! terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat hal ini diungkapkan oleh Kasi Opini dan Pelayanan Publik Dedy Masri mengatakan bahwa :

“LAPOR! selalu *upgrade* sistem secara berkala untuk meningkatkan kualitas system pelayanan publik, untuk *upgrade* sistem dilakukan oleh pemerintah pusat karena yang berwenang untuk pengembangan system itu Kantor Staf Presiden (KSP) dan KemenPAN yang mengelola LAPOR! dan selanjutnya ombudsman sebagai pengawas jalannya LAPOR!, yang mana pada tahun sebelumnya LAPOR! masih dalam versi 2 dan sekarang sudah ditingkatkan lagi sistemnya menjadi lebih baik”.

Peneliti akan membahas sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu apa saja motif masyarakat pengguna LAPOR! Pada Dinas Kominfo Kota Solok, dan peneliti juga membahas bagaimana persepsi masyarakat pengguna LAPOR! Pada Dinas KOMINFO Kota Solok setelah menggunakan media LAPOR!. Dari data sebelumnya peneliti juga ingin mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan LAPOR! pada Dinas KOMINFO Kota Solok dengan teknik metode angket dan wawancara kepada pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian secara umum yaitu mengetahui efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan media baru (Studi kasus : aplikasi LAPOR! pada Dinas KOMINFO Kota Solok). Berdasarkan tujuan umum diatas, maka diperoleh tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja motif masyarakat pengguna LAPOR! pada Dinas KOMINFO Kota Solok.
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna LAPOR! terhadap media LAPOR! pada Dinas KOMINFO Kota Solok.
3. Menganalisis efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan LAPOR! pada Dinas KOMINFO Kota Solok.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara akademis dan praktis sebagai berikut :

1. Secara akademis yaitu diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi, pada kajian efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan media baru.
2. Secara praktis yaitu dapat menambah wawasan sekaligus sebagai masukan dan pertimbangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan media baru, Peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi dan memberikan gambaran mengenai efektivitas komunikasi pemerintah dalam penggunaan media baru.

