

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan arus teknologi dan informasi yang pesat akan berdampak terhadap perubahan sosial, ekonomi, politik, dan budaya di dalam masyarakat. Terkait perkembangan arus teknologi pada masa ini masih ada masyarakat yang tidak bersedia menerima arus percepatan teknologi (Bungin, 2014: 159). Oleh karena itu, mereka tertinggal jauh dengan kelompok masyarakat yang telah mampu menggunakan serta memanfaatkan unit teknologi seperti saluran komunikasi internet, media massa dan media sosial. Ini menjadi tantangan terhadap perkembangan dalam penggunaan media komunikasi secara maksimal.

Teknologi informasi akan terus mengalami perkembangan secara pesat agar dapat mempermudah pekerjaan manusia. Adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan manusia untuk belajar dan memperoleh informasi yang kita butuhkan kapan saja, dari mana saja dan dari siapa saja. Perkembangan teknologi berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Maka dari itu kemajuan teknologi menjadi sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini.

Keterbukaan informasi yang praktiknya telah dilakukan oleh beberapa daerah dalam penggunaan media *online* sudah banyak memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat. Permasalahan yang biasa dihadapi oleh masyarakat seperti kemiskinan, kesehatan, ekonomi, politik, transportasi, pengangguran, korupsi, sosial serta penggunaan infrastruktur yang tidak tepat. Sudah selayaknya kinerja pemerintah harus mampu membawa perubahan terhadap kualitas kehidupan masyarakat yang baik. Bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat dilihat dari adanya *website* pemerintah dan pelayanan publik secara *online* yang dapat dimanfaatkan oleh

masyarakat untuk berbagai tujuan salah satunya sebagai tempat untuk menyampaikan aspirasi dan aduan masyarakat.

Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang pada awalnya merupakan program pengaduan yang dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) dan kemudian dikelola secara koordinatif bersama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dalam menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan yang datang dari masyarakat.

Melalui program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini, diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan, sehingga pemerintah mampu melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan agar pemerintah dapat mendengarkan aspirasi serta memberikan fasilitas dialog publik dan partisipasi dalam perumusan penentuan kebijakan pemerintahan.

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan. Pemerintah menerima pengaduan masyarakat dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili, dan situs *web* sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan yang dirasakan.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan salah satu pelayanan publik yang berbasis media *online*. Masyarakat dapat mengirimkan aspirasi dan pengaduan melalui berbagai kanal LAPOR! yang kemudian nantinya akan

ditindaklanjuti kepada instansi terkait untuk menjadi perbaikan dalam pembangunan bangsa.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) menjadi salah satu wadah pemerintah untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Situs ini dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelegaraan pembangunan dan pelayanan publik.

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan program yang unik dikarenakan pemerintah memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang sebagai media masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan tanpa harus pergi ke kantor atau lembaga yang bersangkutan. Dengan menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran yang merupakan kombinasi terbaik dari seluruh elemen komunikasi sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan.

Dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini tentunya dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan maupun menyampaikan aspirasi atau keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) tentunya juga dapat dijadikan sebagai wadah masyarakat untuk dapat lebih aktif berpartisipasi dalam mengawasi pembangunan dan pelayanan publik yang dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini juga dapat dengan mudah untuk menjalin interaksi antar pemerintah dengan masyarakat.

Selain itu juga dapat dikatakan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini lebih efektif dibandingkan dengan media lain, hal tersebut

karena program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) bisa langsung diakses oleh masyarakat secara mudah melalui email, sms, telepon dan media sosial. Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) tersebut dapat menyelaraskan pemahaman dan kerjasama antara pihak pemerintah dengan masyarakat, serta hubungan komunikasi yang terjadi dapat memperdekat jarak antara pemerintah dan masyarakat, yang nantinya berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

**Gambar 1.1**

### **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**



(Sumber: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) Diakses pada 18 Agustus 2023)

Dengan demikian, Pemerintah Kota Kupang menerapkan dan ikut andil dalam menggagas serta mensosialisasikan pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai salah satu pilar penting pelaksanaan *Open Government Indonesian* (OGI) sekaligus wujud komitmen terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan

bentuk komitmen dari seluruh jajaran pemerintah kota Kupang dalam memberikan ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat maupun lembaga/instansi guna mengawasi pelaksanaan program pembangunan serta pelayanan publik.

Dalam mensosialisasikan sebuah program dibutuhkan strategi komunikasi yang baik, agar sosialisasi program tersebut dapat tersampaikan dengan baik kepada sasaran program tersebut. Tanpa adanya strategi, dalam mensosialisasikan sebuah program, maka tidak akan berjalan dengan baik dan tepat sasaran (Muhammad Arni, 2004).

Saat ini masih banyaknya masyarakat maupun sebagian lembaga/instansi di Kota Kupang yang belum mengetahui adanya Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), disebabkan strategi komunikasi yang kurang berjalan dengan baik dan komunikasi yang kurang efektif ke masyarakat maupun sebagian lembaga/instansi sehingga masih banyak masyarakat maupun sebagian lembaga/instansi yang belum mengetahui dan mengenal program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di kota Kupang. Dengan adanya hal tersebut diharapkan Pemerintah Kota Kupang melakukan beberapa strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ke masyarakat maupun sebagian lembaga/instansi, dengan melakukan sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di beberapa titik daerah di kota Kupang, agar masyarakat lebih mengenal dan memahami fungsi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Selain itu, salah satu strategi yang digunakan Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini yakni melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker..

Strategi pada dasarnya adalah penentuan jangka panjang suatu perusahaan atau instansi dalam memutuskan suatu kebijakan ataupun arah tindakan yang diperlakukan

dalam mencapai suatu tujuan. Apabila strategi sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka program atau kebijakan bisa di aplikasikan secara efisien dan efektif. Begitu juga sebaliknya apabila sosialisasi tidak berjalan dengan baik maka, pemahaman terhadap program tersebut tidak berjalan dengan baik, sesuai dengan yang diharapkan. Maka Pemerintah Kota Kupang dituntut memiliki strategi komunikasi yang baik agar program yang akan dijalankan dapat berjalan dengan lancar.

Dengan demikian strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis, harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi (Hafied Cangara, 2013: 64). Strategi komunikasi yang digunakan penulis dalam penelitian pada Pemerintah Kota Kupang adalah menggunakan beberapa tahapan strategi komunikasi yaitu Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Pelaporan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang Dalam Mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat”** dalam studi kasus Pada Kantor Wali Kota Kupang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apa Strategi komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam setiap penelitian terdapat dua kegunaan yang diperoleh, yakni kegunaan teoritis yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan atau terkait dengan obyek penelitian, dan kegunaan praktis yang berkaitan dengan hal yang bisa dipraktikkan dengan menggunakan hasil penelitian ini.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat menjadi referensi penelitian bagi peneliti lain dengan menambah wawasan dalam mengembangkan studi ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi dalam strategi komunikasi terkhusus kepada masyarakat yang memanfaatkan media sosial berbasis aplikasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Almamater**

Dapat bermanfaat dalam menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Unwira mengenai strategi komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

##### **2. Bagi Masyarakat**

Memberikan alternatif pemahaman bagi masyarakat Kota Kupang terkait sosialisasi terhadap masyarakat tentang Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

### 3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti terkait strategi komunikasi Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

## **1.5 Kerangka Pikiran, Asumsi, dan Hipotesis**

Bagian ini terdiri dari kerangka pikiran penelitian, asumsi, dan hipotesis. Kerangka pikiran penelitian ialah alur pikir yang akan digunakan untuk menyoroti bagian penelitian. Dalam KBBI V, asumsi adalah dugaan yang diterima sebagai dasar, sedangkan hipotesis adalah sesuatu yang dianggap benar atau anggapan dasar.

### **1.5.1 Kerangka Pemikiran**

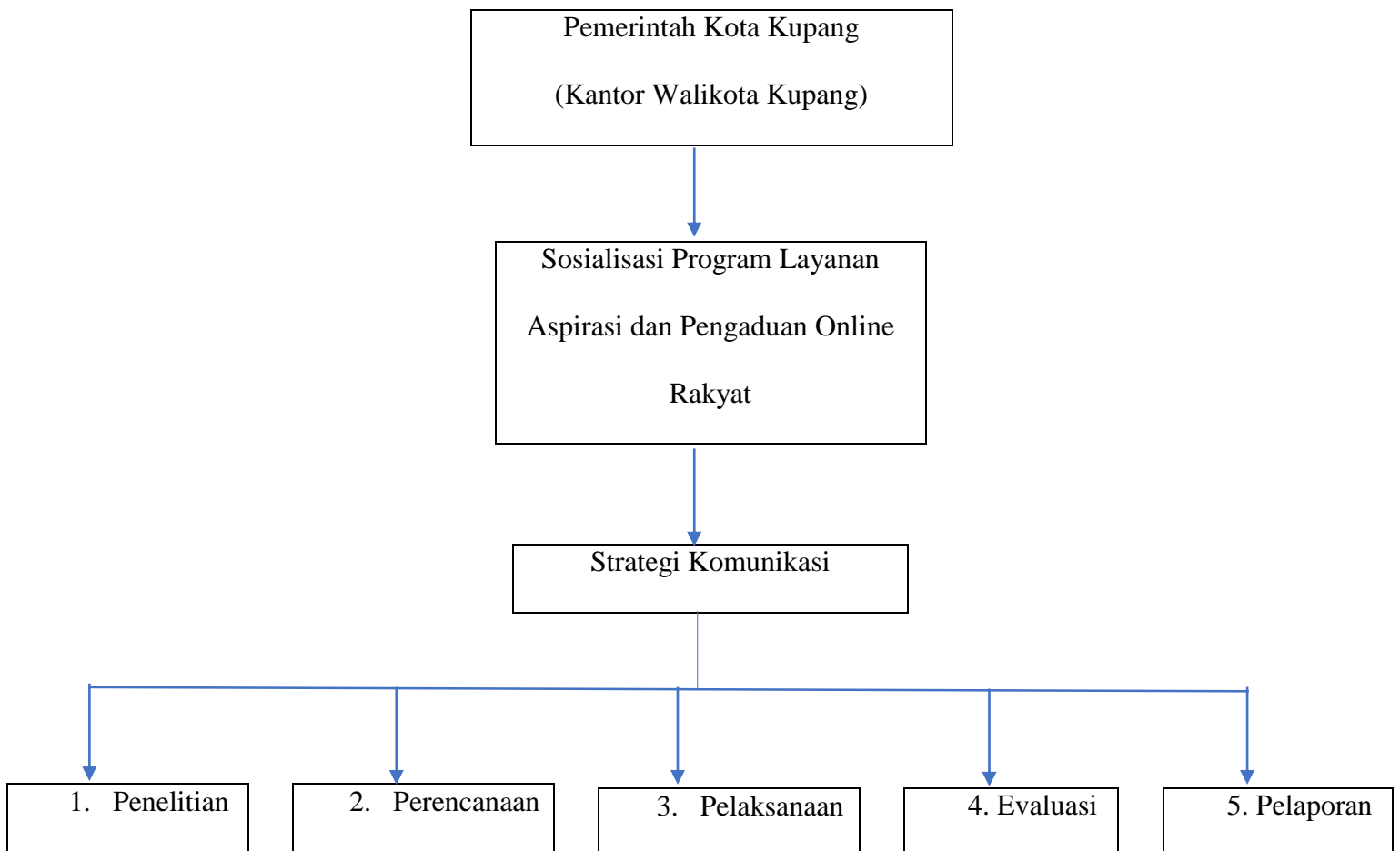
Dalam setiap penelitian tentunya membutuhkan sistematika dan kejelasan yang membantu dalam proses penelitian. Salah satunya ialah kerangka pikiran.

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2009). Kerangka penelitian pada dasarnya mengembangkan pikiran dan landasan rasional dari pelaksanaan penelitian tentang strategi komunikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa tahapan strategi komunikasi yakni penelitian, perencanaan, implementasi atau pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



## Bagan 1.1

### Kerangka Pemikiran



(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

### 1.5.2 Asumsi

Asumsi merupakan anggapan dasar atau titik tolak pemikiran yang kebenarannya dapat diterima secara umum, yang berfungsi sebagai dasar pijak bagi masalah yang diteliti. Dengan demikian, asumsi dalam penelitian yang dipegang oleh peneliti ialah Strategi Komunikasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan setiap keluhan.

### **1.5.3 Hipotesis**

Hipotesis merupakan pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan. Dengan kata lain suatu pendapat yang digunakan untuk mengetahui kenyataan yang sebenarnya dari suatu hal yang belum terbukti kebenarannya (Ruslan, 2013: 171).

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti membangun sebuah hipotesis yang menjadi acuan untuk mengarahkan peneliti. Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Kupang dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah menggunakan beberapa tahapan strategi komunikasi yakni penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.