

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan sebuah cara penting untuk memahami satu sama lain. Adapun demikian dalam berhubungan dengan masyarakat, tonggak utama dalam saling memahami yaitu dengan berinteraksi dengan cara saling berkomunikasi satu sama lain untuk menjalin hubungan guna memenuhi kebutuhan baik secara sosiologis maupun psikologis. Relasi yang terbangun berupa person, person ke kelompok, kelompok ke person, dan antar kelompok untuk terciptanya relasi sosial.

Pada ranah yang lebih spesifik, untuk menciptakan relasi sosial guna meminimalisir atau bahkan menghindari terjadi konflik, oleh kajian disiplin ilmu komunikasi turunannya yakni berupa penerapan fungsi dari *public relations*. Hubungan masyarakat atau yang sering disebut *public relations* memiliki arti sebagai cara menjalin hubungan yang berupa interaksi antar partisipan baik dari organisasi ke organisasi atau organisasi ke khalayak untuk menanamkan pengertian, memberikan persepsi, dan guna menciptakan partisipasi publik. Kusumastuti (2002) dalam Sari (2017) menjelaskan praktik *public relations* bertujuan untuk saling mengenal, baik kepentingan, keinginan, impian, ataupun budaya masing-masing oleh publik dan organisasi, lembaga atau perusahaan. Hal ini kemudian menjadi jembatan antar sebuah lembaga baik berupa perusahaan atau organisasi guna mencapai *mutual understanding* (saling pengertian) oleh publik (Sari, 2017). Tujuannya yakni untuk membentuk dan mempertahankan sikap *positif thinking* masyarakat luas pada organisasi, lembaga, perusahaan, dan pemerintah.

Dalam tataran pemerintahan, sangatlah dibutuhkan pada peran dari fungsi *public relations*. Hal ini karena pemerintah dengan masyarakat untuk mencapai kinerja yang ideal, dibutuhkan saling berkolaborasi satu sama lain dengan satu tujuan untuk berdampak pada arah yang lebih baik. *Standing* posisi jelas terlihat manakala dibutuhkan adanya partisipasi publik dalam menentukan sebuah kebijakan ataupun layanan yang diberikan oleh pemerintah terkait dapat bermanfaat bagi kemaslahatan masyarakat, tentu dengan hal ini akan menimbulkan opini publik yang positif. Komponen tersebut tidak dapat dipisahkan, karena memiliki keterikatan

dan mempunyai timbal balik yang kemudian akan menjadi pendukung dalam mencapai tujuan bersama antar pemerintah dan masyarakat.

Sebagai pemangku kebijakan, haruslah dengan kreatif dan inovatif apapun itu bentuk aspirasi dan aduan yang terjadi oleh opini publik dapatlah ditampung dan diselesaikan tanpa menitikberatkan satu belah pihak. Ini dapat dilakukan dengan membentuk persepsi publik, kesamaan pemahaman, dan sosialisasi guna mendapatkan pengertian tentang kejelasan dari pihak terkait. Pentingnya fungsi *public relation* guna menyelesaikan berbagai bentuk persoalan yang terjadi di khalayak luas. Apalagi mengingat di era saat ini yang mana pertumbuhan dan perkembangan teknologi membuat dunia seolah tidak ada sekat, batasan, atau bahkan halangan yang memungkinkan manusia untuk terhubung dengan siapa pun secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. (Nasrullah, 2014). Terlebih dengan perkembangan teknologi informasi ini, membuat kumpulan manusia seakan memiliki dua dunia yang mana tanpa disadari interaksi yang terjalin manusia dalam dunianya yakni kehidupan masyarakat dalam dunia nyata dan dalam dunia maya yang menggunakan layanan teknologi (Nasrullah, 2014).

Dengan hadirnya teknologi informasi tersebut guna menghadapi tantangan zaman, manusia dapat menekankan hidup di dunia maya dalam bentuk sebuah transformasi nilai dengan berdasarkan laju perubahan yang cepat, baik organisasi maupun individu dapat mengalami dampaknya karena adanya inovasi teknologi yang menciptakan metode baru dalam pengembangan, pertukaran, dan distribusi nilai di seluruh masyarakat.

Pemanfaatan ini kemudian merambah dari berbagai sektor lini kehidupan, *public relations* menjadi salah satu cara yang diterapkan di sektor pelayanan publik. Derasnya sebuah informasi yang harus disosialisasikan kepada masyarakat, membuat peran humas harus responsif. Mengingat segala informasi yang tersedia haruslah *up to date* setiap waktunya memaksa para orang yang terlibat di kehumasan menyesuaikan pada setiap kebutuhan dan perubahan oleh masyarakat. Tuntutan tersebut dapat terjawab dengan menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi sebagai sarana untuk mengirimkan pesan ke khalayak. Dengan mengacu pada perkembangan teknologi dengan dibarengi oleh kondisi sosial yang terjadi, melahirkan sebuah gebrakan baru pada tugas, pokok, dan fungsi humas.

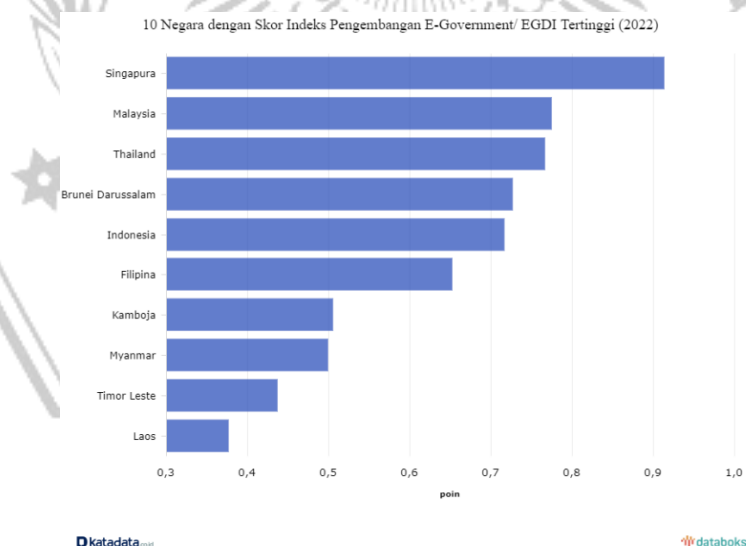
Salah satu contoh dari akselerasi penerapan sektor pelayan publik yaitu dengan menerapkan sistem *e-government*. *E-government* adalah istilah yang dipakai saat ini untuk reformasi birokrasi pada pelayanan publik, adanya sistem ini diharapkan dapat dengan mudah

mengakses informasi dan jadi wadah untuk melayani masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Asal kata *e-government* merujuk pada *electric government*, yang berasal dari istilah bahasa Inggris. Makna arti kata tersebut yaitu mengacu pada pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi untuk memberikan informasi kepada warga, mengelola urusan bisnis, serta menangani berbagai aspek lain yang terkait dengan pemerintahan.

Jamal et al., (2020) Menjabarkan beberapa definisi mengenai *e-government* diusulkan oleh lembaga pemerintah dan non pemerintah. Salah satu interpretasi yang selaras dengan kajian ini yaitu menurut World Bank (2012) e-gov menggunakan teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi pemerintah, termasuk penggunaan jaringan luas, Internet, dan komputasi mobile. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga lain dalam pemerintahan.

*E-government* menjadi syarat dalam pelayanan publik dengan praktiknya memanfaatkan internet sebagai sarana untuk mengoptimalkan fasilitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang terkoordinasi satu dan lainnya. Menjadi penting pengembangan ini pada bidang komunikasi dengan menghadirkan gebrakan baru pada kerja kehumasan untuk melahirkan ide kreatif, interaktif, dan komunikatif dengan media teknologi elektronik yang dikelola oleh pemerintah.



**Tabel 1.1 Data *e government* di Asia Tenggara**

Sumber: [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) merilis pengembangan kemajuan *e-government* di dunia. Rilis bertajuk “*E-government Survey 2022*” tersebut menempatkan Denmark sebagai negara dengan skor pengembangan *e-government* (EGDI) tertinggi di dunia, dan Indonesia menempati peringkat ke-77 dari 193 negara yang diteliti. Sementara di Asia Tenggara Indonesia menempati posisi ke-5, posisi puncak ditempati oleh Singapura, dan posisi terakhir diisi oleh Laos. Hasil tersebut menjadikan Indonesia naik 11 peringkat dari posisi 88 pada tahun 2020 dan posisi 107 pada tahun 2018 di tingkat dunia. Pada rilis ini, digunakan metodologi yang didasarkan pada tiga poin utama. Pertama, cakupan dan kualitas layanan online yang diukur melalui Indeks Layanan Online (OSI). Selanjutnya, status pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang diukur melalui Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (TII). kemudian, modal manusia yang diukur melalui Indeks Modal Manusia (HCI).

Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya pola pada penerapan komunikasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Indonesia meningkat efektifitasnya yaitu mulai dari kualitas layanan, infrastruktur pendukung, dan sumber daya manusianya. Tentu ini menjadi modal berharga antara pihak pemerintah dan masyarakatnya berperan aktif saling membantu satu sama lain dalam keterbukaan pada penerapan reformasi birokrasi.

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* mendukung pertumbuhan dan implementasinya dengan bertujuan mengintegrasikan sistem untuk mengelola dokumen dan data elektronik, guna membangun transparansi sistem pelayanan publik. Instruksi ini juga menetapkan peran penting pemerintah daerah (Gubernur, Bupati/Walikota) dalam menyelaraskan pengembangan dan implementasi pelayanan publik secara nasional, sesuai dengan tugas dan fungsi kewenangan yang ada di tingkat daerah.

Di Kabupaten Lamongan, *e-government* menjadi gebrakan baru media yang relevan pada birokrasi pelayan publik, kehadirannya diharapkan menjadi efisiensi terhadap keterbukaan informasi dengan mewujudkan transparansi data informasi yang ada di Lamongan. Per 2017, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Lamongan bergabung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yang dikenal sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Dengan itu, penduduk Kab Lamongan mampu meningkatkan pengaduan, aspirasi, atau petisi berkaitan layanan publik.

Selang empat tahun, tepatnya pada bulan Maret 2021 dengan dukungan dari kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), terkhusus pada sarana komunikasi. Dinas

Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kabupaten Lamongan melakukan inovasi yang dinamakan dengan program "Lapor Pak YES!". Hadirnya wadah pada program tersebut yakni dapat memungkinkan membantu warga Kabupaten Lamongan untuk mengajukan aduan, inspirasi, atau petisi dengan saluran pelaporan tambahan.

Daftar kanal akses yang diberikan berupa website <https://laporpakyes.lamongankab.go.id/>, pengaduan lewat media sosial WhatsApp (08113021708), SMS (1708), Instagram, Facebook, Telegram (@laporlamongan). Daftar layanan yang diberikan meliputi dalam menyalurkan aduan dan harapan mengenai layanan umum yang dijalankan Pemkab Lamongan.

Di tengah pemanfaatan pelayan publik yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan, Diskominfo Lamongan selaku penanggungjawab akan hadirnya program tersebut, dituntut untuk dapat melayani dengan baik. Pada pengelolaan yang dijalankan, bahwa tidak sedikit masyarakat Lamongan ketika melayangkan aspirasi dan aduan menggunakan media sosialnya untuk melaporkan beberapa unek-unek mereka mengarah pada media sosial pribadi Bupati Lamongan, adapun juga ditemukan di berbagai akun media sosial yang menginformasikan seputar Kabupaten Lamongan. Hal ini kemudian membentuk berbagai asumsi liar oleh opini publik tentang sistem informasi yang dijalankan oleh pihak pemerintah dan yang terkait, yakni dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan mengenai keterbukaan informasi.

Sedangkan pada dasarnya keterbukaan informasi memiliki landasan hukum yang kuat, seperti yang ditetapkan UU No 14 Tahun 2008 yang menyediakan setiap individu hak mengakses informasi publik. Hal ini mencerminkan prinsip negara demokratis yang menghormati kedaulatan rakyat dan menjamin hak asasi setiap individu untuk mendapatkan data. Sejalan dengan Pasal 28 F UUD 1945, semua individu memiliki hak untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi guna pengembangan diri dan lingkungan sosial, serta bertanggung jawab dalam pencarian, mengumpulkan, mempunyai, menyimpan, mengubah, dan memberikan data melalui berbagai saluran yang tersedia.

Diskominfo Lamongan sebagai instansi terkait, merupakan lembaga yang memiliki peranan penting untuk bertanggung jawab mengenai penerapan pelayan publik yang dijalani. Strategi *public relations* yang diterapkan harapannya dapat mengatasi berbagai permasalahan yang sejauh ini guna dapat berjalan secara lebih optimal. Dengan demikian, harapan akan relasi

sosial antar pemerintah dan masyarakat dapat terwujud manakala dapat saling menguntungkan satu sama lain.

Dengan uraian latar belakang tersebut, karena itu peneliti ingin menjalankan penelitian di Dinas Kominfo Kabupaten Lamongan dengan judul: **Strategi Public Relations Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam Penerapan *E Government* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan).**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasar penjabaran pada latar belakang, sehingga dengan begitu peneliti ingin melakukan penelitian mengenai **“Bagaimana langkah-langkah strategis yang diambil oleh *public relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam penerapan *e-government*?”**

## 1.3 Tujuan Penelitian

Mengingat rumusan masalah sebelumnya, dengan begitu tujuan penelitiannya yakni mengetahui bagaimana langkah-langkah strategis yang diambil oleh *public relations* Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam penerapan *e-government*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Akademis

Harapan peneliti menawarkan sumbangsih pemikiran yang dijadikan data bagi para peneliti yang lain dengan mempunyai kesamaan isu yang dikaji dalam pembahasan topik dan tema mengenai strategi *public relation* tentang penerapan *e-government*. Adapun juga untuk mengungkapkan dan menjelaskan bagi masyarakat Kabupaten Lamongan untuk memahami pola sistematisasi komunikasi pelayanan publik berbasis *e-government* sehingga tidak ada kebingungan dari implementasi yang dilakukan. Disamping itu juga dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kabupaten Lamongan dalam hal-hal yang mungkin dapat menganalisa dan mengatasi strategi *public relation* pelayanan publik dalam

bidang *e-government*. Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna bagi para peneliti yang selaras dari apa dikaji yakni program studi ilmu komunikasi ataupun yang lain untuk dapat digunakan jadi bahan referensi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adanya penelitian ini, diharap menjadi acuan pada pedoman pemerintah Kabupaten Lamongan agar bisa memasifkan memberikan penyuluhan dan cara bagaimana penerapan serta strategi *public relations* dalam implementasi *e-government* oleh masyarakat Lamongan.

