

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang menjadi kunci kesuksesan hubungan antara dua belah pihak dalam menjalani kerjasama. Menurut Willburn Schrarmm, komunikasi ialah proses berbagi (*sharing process*), dimana dalam kehidupan sehari-hari kita tidak bisa terlepas dari proses berbagi informasi ini. Ketika kita sedang berbagi informasi sebenarnya kita sedang menumbuhkan kebersamaan dengan pihak lain yang menjadi audiens kita.

Proses berbagi informasi ini tidak hanya terbatas pada proses pertukaran informasi dari satu individu ke individu lain, akan tetapi hal ini dapat terjadi pada lingkup yang lebih luas dan lebih kompleks. Ketika komunikasi sudah pada tahap yang lebih kompleks dibutuhkan media komunikasi yang mampu menyampaikan informasi dengan baik, dapat mengajak audiens untuk terpengaruh dengan pesan yang diberikan dan tentunya sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh sang pemberi informasi.

Media harus dapat menyampaikan informasi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh sang pemberi informasi. Semakin besar audiens yang dituju maka semakin kompleks juga media yang dibutuhkan. Sebagai contoh pemerintah dalam memberikan informasi membutuhkan sebuah media yang dapat memadai kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

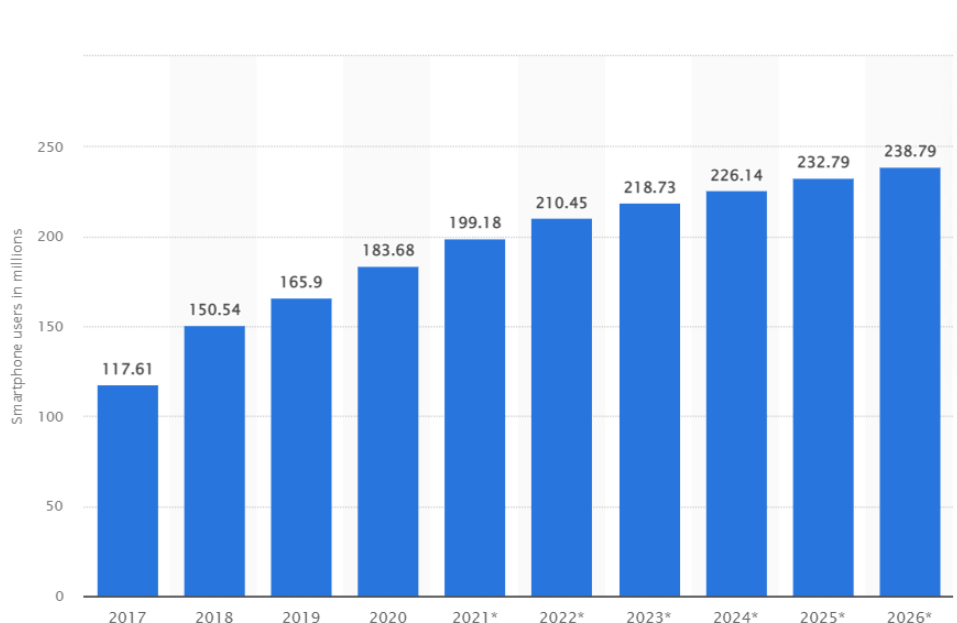
Pada titik ini pemerintah sebagai pemberi informasi harus dapat menyampaikan informasi secara *real time* dan tepat sasaran, agar masyarakat sebagai audiens yang harus dapat dijangkau oleh pemerintah dapat mengetahui transparansi informasi pelayanan publik yang ada. Sehingga masyarakat dapat terhindar dari *hoax* dan meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintahan.

Umumnya tujuan dibentuknya media adalah untuk menyampaikan sebuah informasi, namun seiring berkembangnya teknologi sebuah media berkembang dengan pesat dan mulai dapat memenuhi kebutuhan layanan penggunanya. Hal ini dilakukan

oleh pemerintah, dimana proses pelayanan yang biasanya dilakukan secara langsung dengan metode *face to face* atau penyuluhan kepada masyarakat di lapangan, Kini dengan hadirnya internet membuat sistem pelayanan dapat dilakukan secara jarak jauh melalui media online sebagai perantara. Onggo (2004) menyebutkan bahwa internet membuat peran *public relations* lebih besar dan luas dibandingkan dengan *public relations* di dunia fisik tanpa tergantung perantara, baik wartawan maupun media cetak.

Artinya dengan perkembangan teknologi, komunikasi dan informasi yang sangat pesat di era digital ini tentu akan membawa banyak perubahan dalam aspek kehidupan manusia. Hal-hal yang dahulu dilakukan dengan cara yang cukup rumit seperti proses pelayanan yang umumnya membutuhkan tenaga dan waktu yang lama, kini dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat dengan bantuan teknologi. Kemajuan teknologi memberikan kemudahan bagi individu dalam berkomunikasi dan mencari informasi.

Dampak terbesar dari kemajuan teknologi ialah lahirnya media online. Saat ini, media online merupakan media *mainstream* yang sudah digunakan oleh banyak pengguna layanan di Indonesia untuk dapat memenuhi kebutuhannya dengan cepat dan mudah. Faktanya hampir seluruh masyarakat Indonesia saat ini sudah menggunakan alat komunikasi modern yang dapat membantu pengguna untuk mengakses media online kapan dan dimanapun pengguna berada. Dilansir dari Statista, pada tahun 2022, diperkirakan sebanyak 204,7 juta atau 73,7% dari populasi penduduk di Indonesia telah menggunakan ponsel pintar. Jumlah ini diprediksi akan terus bertambah dan mencapai peningkatan tertinggi di angka 239 juta pengguna ponsel pintar pada tahun 2026.



Gambar 1.1 Data Penetrasi Pengguna Ponsel Pintar Di Indonesia

Dengan umumnya penggunaan ponsel pintar di kalangan masyarakat Indonesia, tentu kemudahan mengakses informasi melalui media online dapat diakses dengan adanya bantuan jaringan internet. Internet memberikan efektivitas dan efisiensi dalam biaya, waktu dan tenaga yang dapat memberikan dampak besar dalam kehidupan manusia.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), menjelaskan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 sudah menembus angka 196,7 juta orang, jumlah ini mengalami peningkatan sebanyak 8,9% dibandingkan pada tahun 2018. Artinya hampir semua lapisan masyarakat sudah memiliki akses internet, dan setiap tahunnya jumlah tersebut meningkat dengan pesat. Hal ini dapat dimanfaatkan sebagai momentum untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital oleh setiap instansi pemerintahan yang ada di Indonesia.

Peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia membuat pemerintah harus dapat menyediakan pelayanan digital yang dapat diakses kapan dan dimanapun masyarakat berada. Perubahan ke arah pelayanan digital semakin harus direalisasikan, ditambah munculnya masa pandemi covid-19 yang membuat seluruh aspek kehidupan harus dirubah ke arah digital karena adanya aturan *social distancing*. Dilansir dari Portal.kominfo.go.id, Presiden Joko Widodo Meminta Layanan publik harus mengubah fokus frekuensi di masa pandemi. Presiden menekankan bahwa dalam situasi seperti ini, pelayanan publik harus inovatif dan mencari solusi untuk masyarakat.

Wabah ini melumpuhkan berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pelayanan. Kondisi pandemi ini mendorong penyelenggara layanan untuk dapat melakukan perubahan frekuensi pelayanan ke arah digital. Oleh karena itu perubahan ini harus dapat direspon dengan cepat, karena jika tidak masyarakat yang akan rugi karena terkena imbasnya.

Masyarakat juga menuntut akan pelayanan publik yang berkualitas serta cepat tanggap. Dilansir dari JawaPos.com, masyarakat kini semakin kritis dalam menilai kinerja pelayanan publik pemerintahan. Masyarakat meminta sebuah pelayanan tidak hanya memberikan solusi saja akan tetapi memberikan solusi dengan cepat dan kreatif dengan menghadirkan sebuah inovasi atau gagasan pelayanan publik yang bagus. Sebuah inovasi yang bisa diterapkan secara nyata oleh lembaga pemerintahan di berbagai sektor.

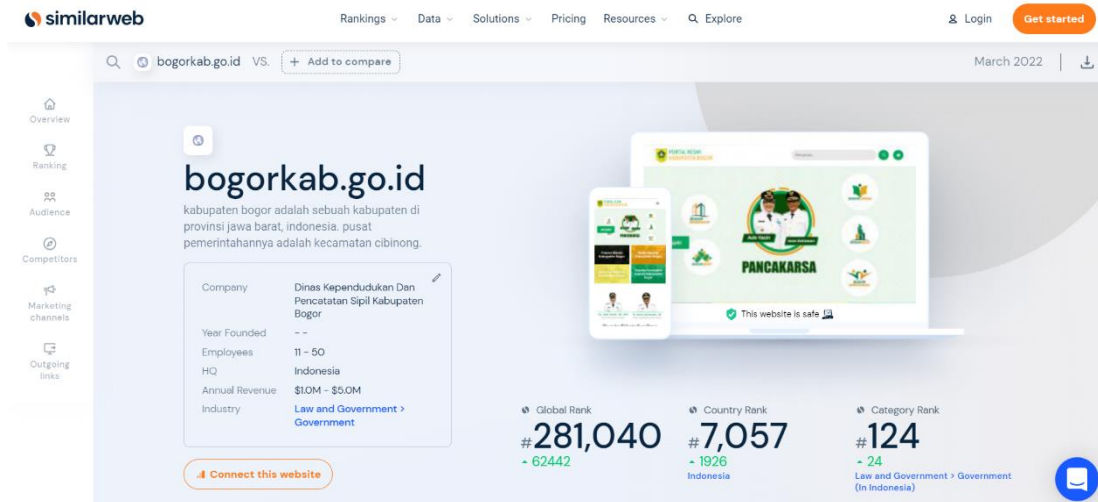
Keadaan ini membuat Pemerintah harus mulai mengubah frekuensi pelayanan yang tadinya konvensional menjadi pelayanan berbasis digital, sebuah pelayanan publik harus dapat menjawab tantangan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik terpadu berbasis digital yang mudah diakses serta digunakan oleh masyarakat harus dapat disediakan oleh seluruh lembaga pemerintahan secara menyeluruh baik dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah.

Beberapa pelayanan publik daerah di Indonesia masih belum memenuhi standar kepatuhan penyelenggaraan pelayanan sesuai UU no. 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan publik. Dilansir dari beritasatu.com, diketahui bahwa pada tahun 2016 hingga tahun 2018 terdapat banyak kendala pelayanan publik di Jabodetabek terutama di Kabupaten Bogor. Hasil rata-rata survey standar pelayanan publik menyebutkan bahwa Kabupaten Bogor masih termasuk dalam daerah dengan pelayanan publik berkategori zona kuning atau dapat dikatakan belum maksimal.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI, Teguh Nugroho menjelaskan, dari data survey tahun 2016 hingga 2018 menunjukkan bahwa yang membuat Kabupaten Bogor masih berada pada indikator zona kuning adalah karena kurangnya pelayanan publik yang bisa dilihat secara kasat mata.

Melihat permasalahan pelayanan publik yang kurang maksimal dengan standar pelayanan publik di Indonesia, Pemerintah Kabupaten Bogor memiliki sebuah inovasi pelayanan publik digital berbasis *website* dengan nama Bogorkab.go.id. Peneliti tertarik untuk melihat apakah pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor melalui website Bogorkab.go.id memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Bogor sebagai pengguna pelayanan publik.

Dilansir dari SimilarWeb, saat ini *website* bogorkab.go.id menempati peringkat 124 dari 7057 *website* pemerintahan yang mengelola dan mengurus pelayanan publik di seluruh daerah yang ada di Indonesia. Peringkat ini meningkat 24 peringkat dibandingkan 3 bulan sebelumnya.

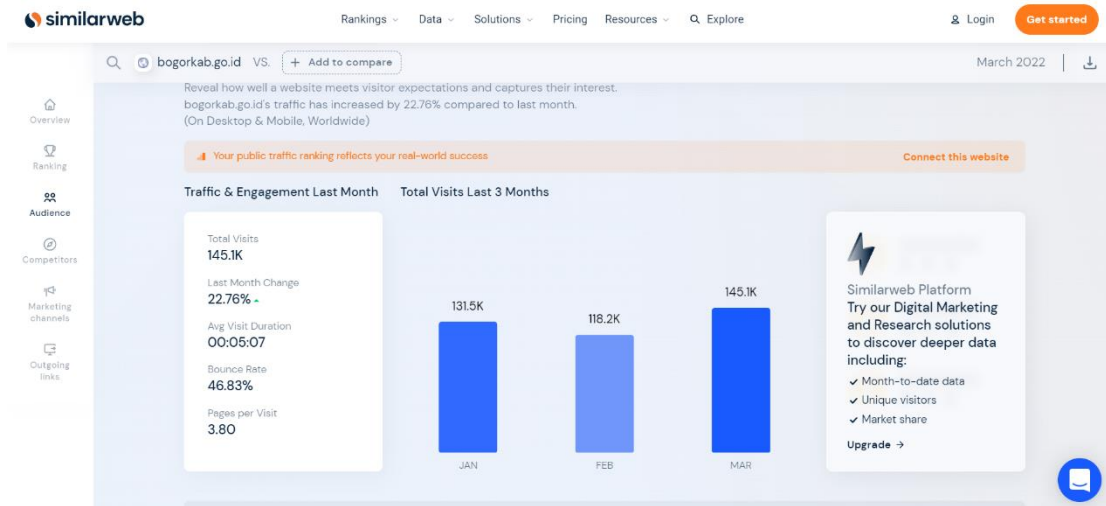


Gambar 1.2 Data Bogorkab.go.id

Sumber : Similarweb

Berdasarkan gambar di atas tentu peningkatan peringkat yang drastis menjadi momentum tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Bogor sebagai penyedia pelayanan publik berbasis *website*. Dimana dalam beberapa bulan terakhir, jumlah pengakses *website* Bogorkab.go.id selalu meningkat. Hal ini tentu menjadi *trend* positif bagi Pemerintah Kabupaten Bogor dalam menyebarkan pelayanan publik dan informasi secara digital.

Sebuah *trend* positif yang harus selalu dijaga dan diikuti dengan perkembangan pelayanan publik yang lebih baik kedepannya. Dilansir dari Similarweb.com, terlihat peningkatan jumlah pengunjung *website* yang terus meningkat setiap bulannya pada tahun 2022.

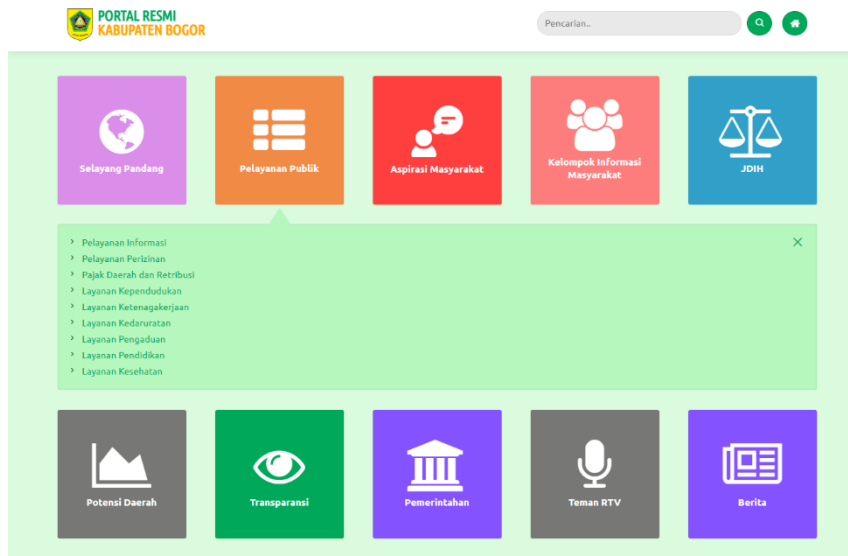


Gambar 1.3 Data Bogorkab.go.id

Sumber: Similarweb.com

Dari gambar tersebut diketahui bahwa dalam 3 bulan terakhir di tahun 2022, jumlah kunjungan di *website* bogorkab.go.id terus meningkat bahkan mencapai angka 145 ribu total kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa *website* Bogorkab.go.id merupakan sebuah *website* pelayanan publik dengan tingkat pengguna yang dapat dikatakan tinggi.

Beragam fitur yang disediakan memudahkan masyarakat bogor sebagai pengguna layanan. Salah satu fitur yang paling ditonjolkan dalam *website* Bogorkab.go.id adalah fitur pelayanan publik. Dimana dalam fitur ini pengguna dapat langsung mengakses seluruh *website* resmi instansi pelayanan publik yang ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Bogor.



Gambar 1.4 Fitur Pelayanan Publik Website Bogorkab.go.id

Sumber: Bogorkab.go.id

Akses yang disediakan untuk pengguna pada *website* Bogorkab.go.id sangatlah luas dan lengkap. Dimulai dari Pelayanan Informasi, Pelayanan Perizinan, Layanan Kesehatan hingga Layanan Pendidikan tersedia dan dapat digunakan dengan fitur pelayanan publik. Hal ini tentu menjadi nilai lebih sekaligus memberikan kemudahan untuk masyarakat agar dapat mengakses beragam lembaga pelayanan publik pemerintahan hanya dengan membuka satu portal digital yaitu *website* Bogorkab.go.id sebagai pintu digital ke berbagai instansi pelayanan.

Salah satu contoh instansi pelayanan publik yang dapat diakses melalui *website* Bogorkab.go.id adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak perlu harus melihat dan mendaftar vaksinasi langsung ke tempat, pengguna hanya perlu melihat informasi yang disediakan melalui *website* Bogorkab.go.id

Selain fitur pelayanan publik, *website* Bogorkab.go.id menyediakan fitur berita untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna layanan. Lengkapnya informasi yang disediakan melalui *website* bogorkab.go.id pemerintah Kabupaten Bogor memposisikan bogorkab.go.id sebagai portal media online yang utuh bagi masyarakat bogor yang ingin mencari informasi mengenai berbagai hal seputar Kabupaten Bogor.

Dalam *website* bogorkab.go.id, tersedia beragam rubrik yang dapat diakses oleh masyarakat Bogor. Rubrik tersebut antara lain berita, pelayanan publik, aspirasi masyarakat, potensi daerah, transparansi laporan pemerintahan, teman RTV, dan beragam instansi dinas resmi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Bogor. Kelengkapan rubrik yang dihadirkan menjadi pilihan bagi masyarakat Bogor dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan publik. Selain rubrik yang telah disebutkan, terdapat rubrik khusus mengenai update kasus covid-19 yang didalamnya terdapat beragam informasi seputar kasus aktif yang ada di Kabupaten Bogor, hingga informasi mengenai jadwal pelayanan vaksinasi yang diselenggarakan langsung oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan, bogorkab.go.id merupakan portal media online yang mencakup beragam pelayanan publik dan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Bogor. Selain itu, seluruh pelayanan yang disediakan pada *website* bogorkab.go.id disajikan secara *real time* yang selalu diperbaharui setiap harinya dengan gaya penulisan yang mudah dimengerti serta tampilan *website* yang bersahabat.

Website bogorkab.go.id telah menjadi portal media online yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat Bogor. Hal ini didukung dengan prestasi Pemerintah Kabupaten Bogor yang dinobatkan sebagai kabupaten terinovatif di Indonesia dalam ajang Innovatife Government Award (IGA) tahun 2020 yang diselenggarakan langsung oleh Kementrian Dalam Negeri. Dilansir dari liputan12.id IGA merupakan sebuah penghargaan yang diberikan kepada puluhan kepala daerah, mulai dari gubernur hingga wali kota dan bupati. Apresiasi ini diberikan oleh

pemerintah pusat atas semangat dan keberhasilan inovasi yang diselenggarakan oleh seluruh pemerintah daerah di Indonesia.

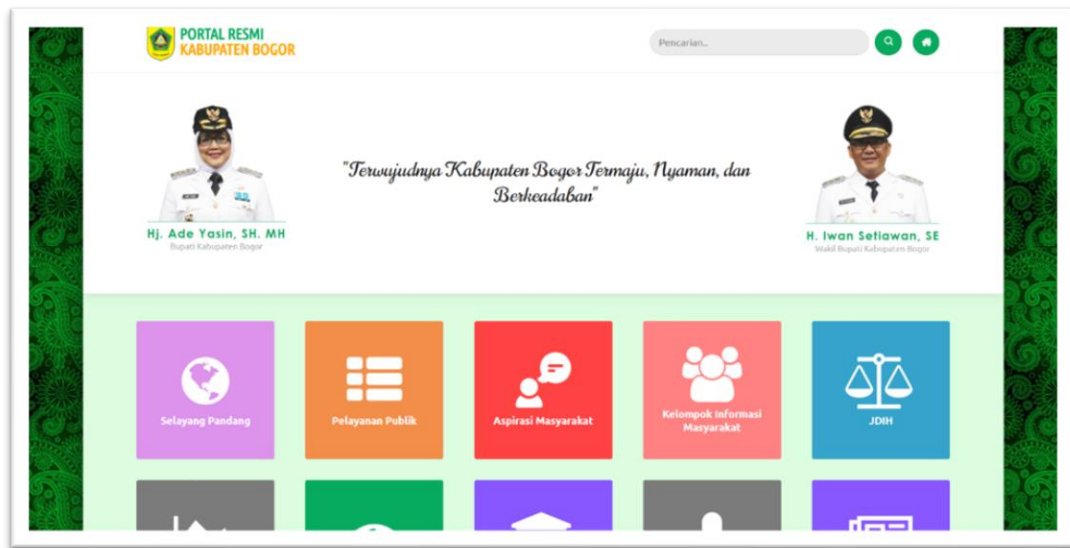


Gambar 1.5 Pemerintah Kabupaten Bogor Menerima Penghargaan Sebagai Kabupaten Terinovatif Di Indonesia Dalam Acara *Innovative Government Award 2020*

Bupati Bogor Ade Yasin mengucapkan terima kasih dan berharap melalui penghargaan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dapat menjadi momentum untuk lebih bersemangat dalam melakukan pelayanan publik yang baik dan melakukan inovasi-inovasi lebih untuk kesejahteraan Masyarakat Bogor.

Umumnya pemerintah sebagai selaku penyedia layanan publik dan pemberi informasi, memberikan layanan secara langsung. Namun, ditengah masa pandemi Covid-19 terdapat batasan yang membuat pemerintah tidak dapat menyampaikan informasi secara langsung. Hal ini yang mendorong Pemerintah Kabupaten Bogor melakukan perubahan dalam menyampaikan layanan secara digital dengan menggunakan *website* bogorkab.go.id sebagai salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat Bogor.

Terbentuknya *website* Bogorkab.go.id sebagai media resmi pemerintahan merupakan sebuah bukti keseriusan Pemerintah Kabupaten Bogor dalam melakukan kegiatan pelayanan publik pada era digital dengan penerapan sistem *one roof service*. Selain itu, penggunaan *website* berguna sebagai media online untuk membantu kinerja Pemerintah bukan hanya sebagai sarana untuk pelayanan publik melainkan juga sebagai media penyampaian informasi-informasi resmi Pemerintah Kabupaten Bogor.



Gambar 1.6 Tampilan Website Bogorkab.go.id

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dalam melakukan kegiatan pelayanan publik melalui media *website* bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk menjangkau seluruh instansi pemerintahan yang ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Bogor dan memudahkan masyarakat untuk mengetahui segala bentuk informasi resmi dari Pemerintah Kabupaten Bogor yang mungkin dibutuhkan oleh publik.

Selain menjadi sarana pelayanan publik dan wadah penyampaian informasi resmi dari Pemerintah, *Website* juga digunakan sebagai media yang dapat mencerminkan wajah dan menjadi gambaran sebuah instansi pemerintahan kepada

khalayak umum. Pemerintahan Kabupaten Bogor memanfaatkan *website* sebagai media resmi pemerintahan yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan serta menyediakan akses ke beragam pelayanan publik dan penyampaian informasi-informasi pemerintahan yang dapat diakses secara digital oleh seluruh masyarakat Bogor.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik membutuhkan akses yang mudah terhadap semua instansi ada di Kabupaten Bogor. Demi memenuhi kebutuhan pelayanan publik tersebut, pemerintah kabupaten bogor menyediakan *website* resmi yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia yang dapat diakses melalui kode url www.bogorkab.go.id.

Guna mendukung dan mempermudah pelayanan publik melalui *website* resmi, Pemerintah Kabupaten Bogor menerapkan sistem satu atap (*one roof service*) yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Dimana masyarakat membutuhkan akses lengkap dengan sistem yang efektif dan efisien dalam menjangkau seluruh instansi yang ada di Pemerintahan Kabupaten Bogor.

Pelayanan terpadu sendiri telah diatur dalam Peraturan Presiden No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari pelayanan terpadu menyatukan berbagai macam pelayanan publik dalam satu tempat untuk mempermudah dan mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat serta memudahkan pemerintah untuk mengontrol pelayanan dalam satu sistem.

Sistem satu atap (*one roof service*) memiliki tujuan untuk mempermudah proses mewujudkan kebutuhan pelayanan publik baik informasi dan tindakan, memberikan transparansi informasi kepada masyarakat tentang pemerintah, dan memperluas pelayanan publik dengan menyediakan berbagai pintu yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Melalui penjelasan diatas, Pemerintah Kabupaten Bogor mengimplementasikan pelayanan publik terpadu yang mudah diakses melalui *website*

bogorkab.go.id dengan berlandaskan sistem satu atap (*one roof service*), Pemerintah Kabupaten Bogor menyediakan akses seluas-luasnya untuk masyarakat agar dapat mengakses dan menjangkau seluruh instansi resmi Pemerintahan yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Bogor seperti dinas sosial, dinas kesehatan, dinas pendidikan, dinas perhubungan dan lain-lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang digunakan untuk menambah informasi dan wawasan peneliti menyadari bahwa pelayanan publik yang baik menjadi kewajiban yang harus disediakan oleh Pemerintah sebagai selaku penyelenggara pelayanan publik. Kemudahan akses ke berbagai instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Bogor harus dapat disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor serta harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik terbaik melalui sarana yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor.

Sebelum memutuskan untuk melakukan penelitian ini, peneliti telah membaca beberapa jurnal penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan topik yang diangkat oleh peneliti terutama bagaimana penerapan sistem *one roof service* dalam sebuah instansi dan bagaimana instansi pemerintahan dapat menyampaikan informasi dengan baik kepada masyarakat luas.

Salah satu contoh penelitian tersebut adalah penelitian dengan judul *Impelementasi Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sumatera Barat* yang ditulis oleh Tantri Puspita Yazid penelitian Universitas Riau *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 160-173. Penelitian ini membahas tentang bagaimana upaya Pemerintah Sumatera Barat dalam mengimplementasikan *Cyber Public Relations* melalui *website* www.sumbar-prov.go.id.

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana *website* dapat membantu pemerintah dalam melakukan kegiatan kehumasan dan pelayanan informasi publik bagi masyarakat Sumatera Barat. Hasil dari penelitian adalah humas Pemerintahan Sumatera Barat belum mampu memaksimalkan *website* sebagai alat bantu kegiatan

Cyber Public Relations. Terlihat dari informasi yang tersaji di *website* hanya terbatas hanya dalam bentuk gambar saja, tidak ada fitur gambar bergerak atau video. Tidak terdapat fitur feedback pesan yang membuat *website* tidak interaktif sehingga *website* belum dapat membantu kinerja pelayanan publik secara optimal sehingga belum dapat dimasukkan kedalam kategori media yang ideal dalam membantu pelayanan publik.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Firly Laras Sukma dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Fitur Jaklapor Aplikasi Jaki Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemprov DKI Jakarta. Penelitian ini membahas tentang bagaimana usaha Pemprov DKI Jakarta dalam menyediakan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Jaklapor. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berlandaskan teori difusi inovasi, terlihat bahwa aplikasi Jaklapor memiliki manfaat dan berpengaruh terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat Jakarta. Namun, ada kekurangan dalam aplikasi ini yaitu akses terhadap pelayanan yang kurang variatif, hanya memiliki fokus pada layanan pelaporan yang seharusnya bisa dikembangkan lebih luas. Selain itu, penyampaian atau *branding* dari aplikasi Jaklapor yang kurang diketahui oleh masyarakat Jakarta. Sehingga dibutuhkan strategi penyampaian kepada publik agar Aplikasi Jaklapor dapat semakin dikenal dan semakin banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta secara menyeluruh.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang digunakan untuk menambah informasi dan wawasan peneliti menyadari bahwa pelayanan publik yang baik menjadi kewajiban yang harus disediakan oleh pemerintah sebagai selaku penyelenggara pelayanan, kemudahan akses ke berbagai instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Bogor harus dapat disediakan oleh pemerintah serta harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik terbaik melalui *website* sebagai sarana yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor.

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Website* Bogorkab.go.id Dengan Sistem *One Roof Service* Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Kabupaten Bogor” Peneliti memfokuskan penelitian ini pada bagaimana

penggunaan *website* bogorkab.go.id yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik.

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor pada tahun 2019 mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bogor, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat Bogor menunjukkan hasil di angka 3,20 dari 4,00. Angka ini menunjukkan secara umum bahwa kinerja Pemerintah Kabupaten Bogor dalam memenuhi pelayanan publik sudah dapat dikatakan baik, namun survei ini hanya menilai pelayanan publik secara general. Peneliti ingin mengetahui apakah sebuah media pelayanan publik digital dapat memberikan dampak pelayanan yang positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara penggunaan *website* bogorkab.go.id dengan sistem *one roof service* terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor. Mengingat *website* bogorkab.go.id dibentuk untuk menjadi media online untuk dapat mengakses pelayanan publik di Kabupaten Bogor yang dikelola langsung oleh Pemerintah Kabupaten Bogor secara digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

- 1) Apakah penggunaan *website* bogorkab.go.id dengan sistem *one roof service* yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Bogor memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik Kabupaten Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Website* Bogorkab.go.id Dengan Sistem *One Roof Service* Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Kabupaten

Bogor”. ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui beberapa hal penting yang terbagi menjadi 2 jenis, yaitu :

1) Tujuan Praktis

Secara praktis penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *website* Bogorkab.go.id dengan sistem *one roof service* terhadap kepuasan masyarakat Bogor sebagai pengguna layanan.

2) Tujuan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi contoh gambaran informasi dan ilmu pengetahuan tambahan dalam penerapan sistem *one roof service* terutama pada media *website* sebagai media pelayanan publik, bukan hanya untuk instansi pemerintahan akan tetapi untuk seluruh instansi yang ingin menerapkan pelayanan publik yang baik dengan sistem satu atap kedepannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa manfaat, diantaranya yaitu :

1. Manfaat akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih keilmuan khususnya Ilmu Komunikasi terkait pengaruh penggunaan *website* terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor. Sehingga peneliti diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah terkait penggunaan *website* bogorkab.go.id terhadap pelayanan publik masyarakat Bogor. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam penelitian yang berkaitan selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang ilmu

komunikasi, khususnya dalam praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor melalui *website* Bogorkab.go.id terhadap pelayanan publik. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan serta bermanfaat bagi perkembangan *website* Bogorkab.go.id seperti dalam penerapan sistem *one roof service* serta kegiatan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis menguraikan sistematika penelitian untuk mempermudah pemahaman mengenai isi penelitian :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi penulis dalam menentukan topik, judul, pokok permasalahan yang akan diambil sebagai bahan utama dari fenomena penelitian untuk kemudian akan diteliti lebih dalam oleh penulis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang penelitian terdahulu, teori komunikasi yang terkait dengan penelitian yang akan diuraikan. Terdiri dari penelitian terdahulu, konsep-konsep penelitian, teori penelitian, kerangka berpikir, dan hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai objek penelitian, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, sumber data penelitian, teknik analisis data, teknik keabsahan data, dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini hasil penelitian akan dibahas secara mendalam beserta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, dalam bab ini juga terdapat saran yang membangun agar dapat menjadi cerminan yang baik untuk penelitian-penelitian lain di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka mencakup semua referensi, baik buku atau jurnal penelitian, skripsi dan data lainnya yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran mencakup seputar dokumen-dokumen pendukung yang berguna untuk melengkapi penelitian yang dilakukan. Seperti wawancara, transkrip dokumen, dan lain sebagainya.