

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi sudah digunakan diberbagai bidang dan fungsi yang ditawarkan pun tidak hanya untuk hiburan saja tetapi juga dapat digunakan untuk kepentingan tertentu. Kemudahan yang ditawarkan dari adanya perkembangan teknologi ini banyak menarik perhatian beberapa instansi terutama pemerintahan guna menunjang program kerja dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Di era 4.0 ini pemerintah dituntut untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses kegiatan pemerintahan, hal ini didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan diperlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Guna mendukung penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, berbagai instansi pemerintahan di Indonesia telah menggunakan internet sebagai media dalam pengelolaan informasi dan pelayanan publik. Salah satu bentuk dari internet yang diimplementasikan oleh pemerintah sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi ialah *website*. Data dari PANDI (Pengelola Nama Domain Internet Indonesia), per November 2021 *website* berdomain go.id yang digunakan sebagai *website* lembaga pemerintahan pusat dan daerah terdapat sebanyak 3.313.

Masyarakat perlu mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah berkembang sehingga dibutuhkan informasi mengenai laporan pemerintah, kebijakan atau program yang sedang dijalankan oleh pemerintah. Namun kehadiran *website* tidak hanya untuk mendapatkan informasi saja tetapi juga menjadi tempat untuk menyampaikan aspirasi melalui pengaduan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Wardah & Yasir (2017) mengungkapkan bahwa *website* selain digunakan untuk membantu

masyarakat memperoleh informasi, juga dimanfaatkan untuk program pengaduan untuk masyarakat. Oleh sebab itu, penggunaan *website* di dalam pemerintahan berperan penting untuk memberikan akses mudah dan cepat kepada masyarakat terhadap layanan pemerintah serta untuk berpartisipasi dalam pembangunan kegiatan pemerintah.

Kehadiran *website* dalam mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik dimanfaatkan oleh Diskominfo Kabupaten Bogor sebagai media pelayanan publik yakni melalui *website* LARAS Online (Layanan Aspirasi Online). Sesuai pada Peraturan Bupati Bogor Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor pasal 12 ayat 1 dimana Diskominfo Kabupaten Bogor sebagai fasilitator penyelenggara pengelola penanganan pengaduan masyarakat di daerah sistem pemerintahan berbasis elektronik diprioritaskan untuk mendukung kegiatan pemerintahan salah satunya pada bidang pengaduan pelayanan publik. *Website* dengan laman *pengaduan.bogorkab.go.id* merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang berfokus pada pelayanan pengaduan dan berbasis Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Bogor dengan kepemilikan atas izin Pemerintah Kabupaten Bogor. Hal ini sesuai dengan misi dari Diskominfo Kabupaten Bogor yang menunjang dari misi Kabupaten Bogor dimana salah satunya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik yakni dengan menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat untuk memenuhi hak masyarakat melakukan pengaduan mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.

Website LARAS Online sudah dibentuk sejak tahun 2015 dan pada tahun 2020 *website* ini sudah terintegrasi dengan 32 perangkat daerah, 40 kecamatan, 4 RSUD, PDAM Tirta Kahuripan serta PD Pasar Tohaga. Sarana layanan publik ini tidak hanya bisa dijangkau melalui *website* saja tetapi juga melalui SMS dan aplikasi android. Namun dalam 2 tahun terakhir aplikasi dari LARAS Online belum dapat digunakan kembali karena dalam tahap perbaikan.

Sebelum dibentuknya *website* LARAS Online, masyarakat melakukan pengaduan melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang pada saat itu belum ditangani secara khusus. Selain itu, proses pengaduannya pun masih dilakukan secara manual sehingga menyebabkan proses penanganan pengaduan memakan waktu lama dan menyebabkan ketidakpastian kapan akan ditangani. Di sisi lain, Pemerintah Kabupaten Bogor menyadari bahwa wilayah Kabupaten Bogor begitu luas yakni sekitar 2.986 km² sehingga sulit bagi masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan secara langsung ke Pemerintahan Kabupaten Bogor. Maka dari itu, Diskominfo Kabupaten Bogor beserta jajarannya berperan dalam mengakomodasi sarana pengaduan yang cepat dan mudah bagi masyarakat dengan membuat Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang memadukan beberapa SKPD untuk menyelenggarakan pelayanan pengaduan di satu tempat yakni *website* LARAS Online. Di tahun 2017 LARAS Online pernah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri pada kategori inovasi daerah (Diskominfo Kab. Bogor, n.d.). Dari data yang didapatkan peneliti memperlihatkan bahwa di tahun 2021 terdapat 479 pengaduan dengan pengaduan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat mengenai administrasi kependudukan seperti KTP, KIA, dan kartu keluarga, kritikan mengenai LARAS Online serta pajak dan juga NPWP.

Gambar 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Melalui Laras Online					
Bulan	Terjawab	Dalam Proses	Total Pengaduan	Ditolak	Total Pengaduan yang Masuk
Januari	33	60	93	-	93
Februari	5	33	38	-	38
Maret	9	81	90	-	90
April	6	59	65	-	65
Mei	2	24	26	-	26
Juni	6	74	80	-	80
Juli	1	50	51	-	51
Agustus	3	14	17	-	17
September	4	5	9	-	9
Oktober	2	6	8	-	8
Nopember	1	1	2	-	2
Desember	-	-	-	-	-
Jumlah	72	407	479	-	479

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Website LARAS Online merupakan salah satu bentuk kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Bogor sebagai sarana melakukan interaksi 2 arah dengan masyarakat melalui pelayanan pengaduan yang berbasis online. Kegiatan kehumasan berbasis online ini sering disebut juga sebagai *cyber PR*. Menurut Onggo (2004, hal. 1) *cyber PR* merupakan kegiatan *public relation* yang menggunakan media internet dalam sarana publisitasnya. Pertumbuhan teknologi yang sangat cepat membuat jangkauan internet semakin luas, terlebih saat ini masyarakat tidak bisa dipisahkan dari adanya internet yang dianggap sudah menjadi kebutuhan hidup. Kehadiran internet telah mengubah cara berkomunikasi masyarakat terutama bagi praktisi PR yang semula menggunakan media konvensional kemudian memanfaatkan media digital sehingga mempermudah praktisi PR dalam melakukan aktivitasnya. Penggunaan *cyber PR* tidak terdapat batasan jarak dan waktu sehingga dapat terhubung secara luas dan menjangkau khalayak yang lebih banyak.

Kehadiran *cyber PR* memperoleh manfaat yang dapat menguntungkan masyarakat terutama dalam hal komunikasi salah satunya melakukan komunikasi dua arah yang responsif dengan pemerintah. Sejalan dengan fungsi utama humas menurut Anne Can Der Meiden yakni meningkatkan hubungan baik antara publik dengan organisasi perusahaan baik secara internal maupun eksternal, meningkatkan motivasi, menumbuhkan partisipasi publik, dan membuat opini publik publik yang menguntungkan perusahaan dan publik (Rumanti, 2002, hal. 204). Namun, dibalik keunggulan tersebut penggunaan *cyber PR* pun memiliki beberapa tantangan dan hambatan tersendiri seperti masalah jaringan, penggunaan tata bahasa dalam menyampaikan kepada masyarakat agar tidak terjadi salah persepsi dan kurangnya pemahaman mengenai kegiatan *cyber PR* terutama dalam memanfaatkan media sosial dan *website* (Ariyanti, 2018).

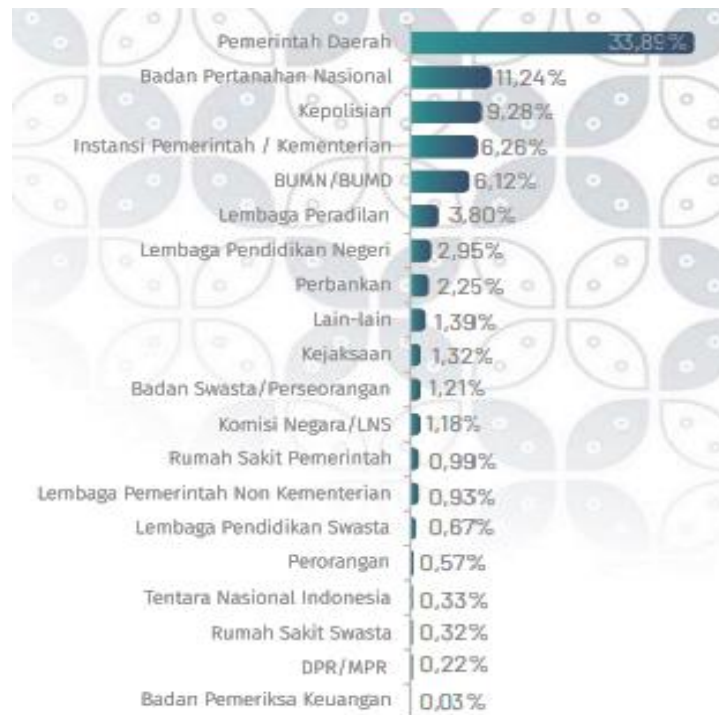
Dalam ruang lingkup pemerintah, kegiatan *cyber PR* berfungsi dalam membuka ruang publik untuk memperoleh akses informasi yang transparan kepada masyarakat terkait program, kebijakan ataupun pencapaian pemerintah. Humas pemerintah lebih memfokuskan pada pelayanan publik

dan peningkatan pelayanan publik sehingga mempunyai fungsi untuk menjembatani kepentingan publik dengan pemerintah seperti adanya pelayanan pengaduan atau aspirasi atau memperhatikan keinginan dan kebutuhan publik (Prastowo, 2020, hal. 18). Pada penerapannya, kegiatan humas di pemerintahan didasarkan pada dua fakta. Pertama, masyarakat mempunyai hak mengetahui kegiatan maupun program pemerintah dimana humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi kegiatan atau program pemerintah kepada masyarakat. Kedua, kritik dan saran yang diperlukan oleh humas untuk mengetahui permasalahan yang ada di masyarakat dan bertujuan untuk mendapatkan partisipasi dari masyarakat demi melaksanakan pemerintah yang baik (Widjaja, 1997, hal. 52).

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan secara maksimal baik berupa barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya memberikan pelayanan publik ini diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari adanya pelayanan publik adalah memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Namun, masyarakat seringkali menghadapi proses yang rumit dan memakan waktu yang lama dalam melakukan pelayanan publik. Dengan demikian sarana pengaduan penting dilaksanakan untuk menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pemerintah dapat pula mengetahui dan memperbaiki kekurangan dari pelayanan tersebut.

Data dari Ombudsman RI memperlihatkan pada tahun 2021 terdapat 7.186 laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan pengaduan ini terdiri dari 6.176 laporan reguler, 835 respon cepat dan 175 investigasi atas prakarsa sendiri. Berdasarkan data instansi terlapor, 3 instansi yang paling terbanyak mendapatkan laporan pengaduan masyarakat ialah Pemerintah Daerah yakni sebanyak 33,89%, Badan Pertahanan Nasional sebesar 11,24% dan Kepolisian sebesar 9,28% (Ombudsman Republik Indonesia, 2021).

Gambar 2. Instansi yang Mendapatkan Laporan Pengaduan dari Masyarakat Tahun 2021

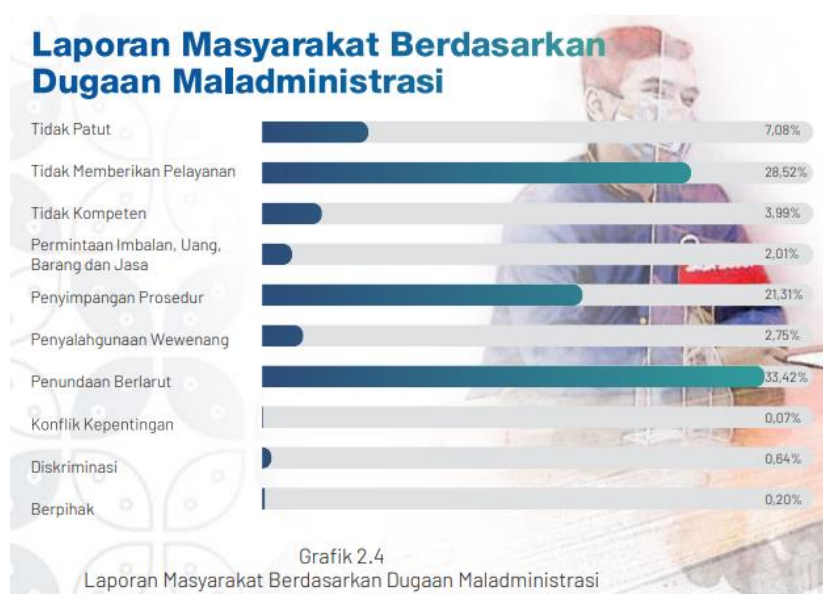


Grafik 2.5
Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

Sumber: ombudsman.o.id

Selain itu terdapat juga data tentang laporan aduan dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat pada proses pelayanan publik. Dapat dilihat bahwa laporan terbanyak tentang penundaan berlarut sebanyak 33,42%, kemudian tidak memberikan pelayanan sebanyak 28,52% dan disusul dengan penyimpangan prosedur sebanyak 21,31%. Banyaknya dugaan maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik membuat stigma negatif dari masyarakat atas kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Gambar 3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



Sumber: ombudsman.go.id

Dengan tingginya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima membuat pemerintah juga harus meningkatkan kualitasnya untuk mencapai kepuasan masyarakat. Setiap aduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah merupakan informasi untuk dapat memperbaiki pelayanan itu sendiri kedepannya. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pihak yang berwenang diminta menyediakan pelayanan publik terutama pelayanan pengaduan secara maksimal sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku agar masyarakat dapat menggunakan sarana pelayanan tersebut dengan baik sehingga dapat membangun kepercayaan dari masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila masyarakat mendapatkan kepuasan dan keinginannya terpenuhi dari penggunaan sarana pelayanan publik yang diciptakan oleh pemerintah.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu untuk menambah referensi peneliti dengan topik penelitian yang serupa. Penelitian pertama dilakukan oleh Yuliawati & Pera Irawan, (2016) dengan judul “Peran Cyber Public Relations Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik

Secara Online”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya fenomena pelayanan publik yang dilakukan secara online. Metode penelitian yang digunakan ialah studi deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas Polri dalam melakukan kegiatan cyber pr lebih dominan pada peran *tecnicion communication* dan *facilitator communication*. Meskipun kurang dominan, peran *expert preciber communication problem* dan *solving process facilitator* tetap ada. Kualitas layanan Humas Polri melalui media website humas.polri.go.id masih perlu ditingkatkan karena masih ada hal lain yang harus diperbaiki. Persamaan dengan penelitian ini adalah media pelayanan publik yang dipilih sama yakni melalui website. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian tersebut meneliti peran *cyber PR* dalam memberikan pelayanan publik dan penelitian ini meneliti tentang *cyber PR* dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kedua, penelitian oleh Dewi Ayu Sri Hastuti & Eny Susilowati, (2020) dengan judul “*Cyber Public Relations Diskominfo Kabupaten Klaten dalam Optimalisasi Layanan*”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kabupaten Klaten telah mempraktikkan strategi *Cyber PR* dalam optimalisasi layanan informasi publik yakni *strategic* (memiliki perencanaan desain komunikasi yang tidak dilakukan secara sembarangan). Selanjutnya *integrated* (menggunakan internet dan fasilitasnya sebagai sarana publikasi), *targeted* (menjangkau target audiens yang spesifik, yaitu masyarakat Klaten, pejabat pemerintah dan generasi milenial hingga generasi Z), dan *measurable* (memiliki data ukuran yang jelas seperti jumlah kunjungan, pengikut, kondisi website. Dengan strategi *Cyber PR* yang ada mampu mengoptimalkan layanan informasi publik yang dikelola Diskominfo Klaten. Persamaan dengan penelitian ini adalah indikator dalam penelitian yang sama yakni dengan *strategic, integrated, targeted* dan *measurable*. Perbedaannya ialah penelitian tersebut membahas secara keseluruhan mengenai informasi publik sedangkan penelitian ini membahas secara khusus mengenai pelayanan publik melalui aduan yang diberikan masyarakat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Harinawati, Anismar A. M. Husniati, C. Puspasari dan W. Sari (2019) dengan judul “*Good Governance of Public Relation Government Strategy in Lhokseumawe City Through Website www.lhokseumawekota.go.id*” dan dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian tersebut yaitu peran Humas Pemerintah Lhokseumawe dalam mewujudkan Good Governance melalui website www.lhokseumawekota.go.id berjalan baik, namun humas masih menjadikan website hanya sebagai sarana informasi, belum ada sarana komunikasi antar pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan teori *Impression Management*, website tersebut hanya terdapat 3 dari 5 strategi yaitu strategi *ingratiation*, *self promotion*, dan *exemplification*. Humas menginginkan Pemerintah Lhokseumawe dipersepsikan sebagai pihak yang menyenangkan masyarakat, ramah, peduli, hormat, kompeten, dan layak menjadi contoh bagi organisasi lain. Persamaan dengan penelitian ini yaitu meneliti sebuah *website* pemerintahan. Perbedaannya ialah pada teori yang digunakan dimana penelitian tersebut menggunakan teori *impression management* dan penelitian ini menggunakan teori sistem dan fungsi *boundary spanning*.

Keempat, penelitian oleh Aditya Ilham Gunawan, Yustikasari, Aat Ruchiat Nugraha (2022) yang berjudul “Implementasi *Cyber Public Relations* Pemerintah Kota Cimahi Sebagai Media Informasi Publik Mengenai Pandemi Covid-19 dalam Mendukung E-Government”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian yang diperoleh adalah Pemerintah Kota Cimahi dalam mendukung *e-governance* agar terciptanya *good governance* sudah mengimplementasikan *cyber public relation* dalam memberikan informasi yang transparan, kemudahan akses informasi, mengurangi penyampaian informasi menggunakan media cetak, membuat konten yang baik, dan website Kota Cimahi mulai dikenal dan mudah ditemukan dengan menerapkan *search engine optimization* (SEO) serta menggunakan hyperlink yang saling terintegrasi pada semua website maupun media sosial Instagram. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas *cyber PR* pada website instansi pemerintahan. Perbedaannya ialah penelitian tersebut lebih

membahas mengenai informasi yang ada pada *website* sedangkan penelitian ini membahas mengenai layanan pengaduan pada *website*.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Gabriel Gifson Hasugian, Yani Hendrayani dan Lusia Handayani (2020) dengan judul “Strategi Humas Siber Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 di Badan Kepegawaian Negara”. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan humas BKN sudah melakukan kajian pelayanan informasi 4.0 dengan *website*, media sosial dan kanal LaporBKN!. Strategi humas siber untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tahap menyesuaikan khalayak, melakukan infografis dan skema, mengemas pesan sesuai dengan khalayak, mempublikasikan dengan audio visual, melakukan polling layanan informasi publik sebagai evaluasi dengan penggunaan humas siber. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan dengan penggunaan humas siber yang dijalankan humas BKN sudah baik. Persamaan dengan penelitian ini yaitu pembahasan tentang meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah. Perbedaannya adalah penelitian tersebut memfokuskan pada pelayanan informasi publik sedangkan penelitian ini fokus pada pelayanan pengaduan.

Permasalahan yang diangkat peneliti adalah banyaknya laporan aduan yang terjadi dalam pelayanan publik membuat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah menjadi kurang maksimal. *Website* LARAS Online sebagai sarana pelayanan pengaduan yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Bogor dan sudah terbentuk selama 7 tahun ternyata belum memberikan pelayanan pengaduan yang berkualitas. Masih ditemukan beberapa pengaduan pada *website* LARAS Online mengenai ketidakpuasan dari masyarakat dalam menggunakan pelayanan pengaduan tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan diperlukan bantuan dari humas pemerintah terutama dalam hal *cyber PR* untuk menyediakan pelayanan pengaduan yang diharapkan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tercipta kualitas pelayanan pengaduan yang baik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian tentang “*Cyber PR* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Diskominfo Kabupaten Bogor”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Bagaimana *cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Diskominfo Kabupaten Bogor pada website LARAS Online?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Diskominfo Kabupaten Bogor pada website LARAS Online?

I.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan teoritis

1. Menganalisis bagaimana *cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di Diskominfo Kabupaten Bogor pada *website* LARAS Online.
2. Mengetahui apa saja kendala yang dialami dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di Diskominfo Kabupaten Bogor pada *website* LARAS Online.

b. Tujuan praktis

Menjadi tambahan pengetahuan pada *cyber PR* Diskominfo Kabupaten Bogor terutama dalam hal kualitas pelayanan pengaduan.

I.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan di bidang ilmu komunikasi khususnya pada bidang *cyber PR*. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi bagi Diskominfo Kabupaten Bogor sehingga dapat mengetahui

upaya apa saja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pelayanan pengaduan secara maksimal.

I.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam menguraikan keseluruhan penelitian ini, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian (teoritis dan praktis), manfaat penelitian (teoritis dan praktis), dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang penulis gunakan berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, penelitian terdahulu, konsep penelitian (*Cyber PR*, humas pemerintah (*government public relation*), *website*, *website* pemerintah, pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik), teori penelitian (teori sistem dan fungsi *boundary spanning*), dan kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian, objek penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data dan tabel rencana waktu.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai temuan data penelitian yang dianalisis berdasarkan teori yang digunakan sehingga dapat menjadi jawaban dari rumusan masalah penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang rangkuman dari analisis dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya serta menjelaskan

mengenai usulan dan pendapat peneliti menjadi baik dan ideal dan dapat dilaksanakan untuk pengembangan pada dunia akademis.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat referensi yang peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data – data seperti buku, jurnal dan sumber lainnya dalam memproses pengerjaan penelitian.