

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kabupaten Bandung merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2020, populasi Kabupaten Bandung mencapai sekitar 3,93 juta jiwa dengan luas wilayah sekitar 1.767,96 km<sup>2</sup>. Agama yang dominan adalah Islam, diikuti oleh agama Kristen dan Hindu. Secara sosial-ekonomi, Kabupaten Bandung menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Yang saat telah terjadi kemajuan ekonomi, masih terdapat tantangan seperti kemiskinan, pengangguran, dan ketidakmerataan akses terhadap layanan publik. Menurut Pasal 18 ayat Undang-Undang Dasar 1945 hasil amandemen kedua, pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah putra husni.

Pemerintah Kabupaten Bandung bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik berkualitas dengan informasi yang akurat kepada masyarakat. Masyarakat Kabupaten Bandung membutuhkan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi dan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, dan program pemerintah lainnya. Menurut Budi Arie Setiadi, Menteri Komunikasi dan Informatika, upaya Pemerintah untuk mempercepat

transformasi digital di berbagai sektor menjadi semakin penting dalam era globalisasi ini. Setiadi menekankan bahwa informasi publik memiliki peran sentral dalam mendorong kemajuan ini, di mana agenda transformasi digital harus didukung oleh penyediaan fasilitas dan teknologi yang memadai, serta peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat (Tribun.co.id, 2023).

Pemerintah dipandang memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan data dan informasi yang relevan bagi masyarakat, karena keterbukaan informasi tidak hanya memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan, tetapi juga mendorong inovasi. Selain itu, keterbukaan informasi juga membawa manfaat dalam meningkatkan akuntabilitas dari pembuat kebijakan dan pelaku teknologi. Oleh karena itu, pentingnya transparansi dalam penyediaan informasi menjadi kunci untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi di berbagai sektor (Tribun.co.id, 2023).

Meskipun akses informasi semakin mudah, cepat, dan terbuka dari tahun ke tahun, Pemerintah masih terus berupaya mendorong implementasi keterbukaan informasi yang kuat. Kementerian Kominfo terus mendorong ketersediaan data dan informasi yang terbuka, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat sebagai bagian dari upaya membangun masyarakat yang cerdas secara digital (Kominfo.co.id, 2023).

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran yang sangat vital dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta daya saing organisasi pemerintahan melalui reformasi birokrasi. Penerapan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan menjadi semakin sangat penting, karena integrasi teknologi dan informasi mampu mempercepat dan menyederhanakan berbagai proses administratif, tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Ini berarti bahwa adopsi teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya memungkinkan akses yang lebih cepat terhadap layanan publik, tetapi juga memperluas cakupan pelayanan serta meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat secara lebih efektif (Suherman, 2020).

Di era digital saat ini, pemerintah Kabupaten Bandung memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan bahwa informasi dan layanan publik dapat diakses secara inklusif oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses teknologi. Pemerintah Kabupaten Bandung terus berupaya berinovasi dengan menyediakan layanan-layanan baru yang sesuai dengan tuntutan masyarakat modern, seperti mal pelayanan publik, sistem pengaduan online, e-government, dan mobil keliling yang memungkinkan akses informasi langsung ke masyarakat di berbagai wilayah. Dengan komitmen yang kuat untuk menyediakan informasi dan layanan publik yang berkualitas, transparan, dan inklusif, program-program pemerintah terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang mudah dan layanan yang bermutu dalam era digital yang terus berkembang.

Mall Pelayanan Publik adalah sebuah inovasi terbaru yang diusulkan oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, dengan tujuan menyediakan satu lokasi pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat untuk segala urusan

perizinan dan layanan publik dari berbagai instansi pemerintah dan non-pemerintah. Dasar hukum untuk penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017. Program Mall Pelayanan Publik pertama kali dimulai pada tahun 2017 dengan Pilot Project di empat daerah, yaitu DKI Jakarta, Surabaya, Denpasar, dan Batam. Hingga tahun 2021, telah dibangun 31 Mall Pelayanan Publik di beberapa provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia, termasuk Kabupaten Bandung. (DPMPTSP) (Husni,2023).

*Electronic Government (E-Gov)*, adalah sebuah teknologi informasi yang diadopsi oleh lembaga pemerintahan untuk mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, *E-Government* juga mempermudah hubungan dengan sektor bisnis dan pihak lain yang memiliki kepentingan. Dalam pelaksanaannya, *E-Government* menggunakan internet sebagai alat utama untuk mendukung pelaksanaan urusan pemerintahan (Suherman, 2020). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* ini menjadi dasar hukum yang menekankan pentingnya tata kelola sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan untuk memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna pelayanan publik berbasis digital yang lebih baik, transparan, dan memuaskan (kominfo.co.id, 2020).

Manajemen E-Government di Kabupaten Bandung dipimpin oleh Badan Arsip Perpustakaan dan Pengembangan Sistem Informasi . Penggunaan sistem informasi dan komunikasi memungkinkan interaksi yang cepat dengan masyarakat

tanpa perlu pertemuan langsung. Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung diatur oleh Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan E-Government di Pemerintah Kabupaten Bandung. Tujuannya adalah memastikan pelaksanaan E-Government di Kabupaten Bandung berjalan secara efektif, efisien, dan terarah. Setelah dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung pada tahun 2017, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab atas urusan kearsipan dan perpustakaan, sementara Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab atas pengelolaan komunikasi publik, informatika, statistik, dan persandian hal ini menjadikan kolaborasi yang baik bagi masyarakat. (Andana Adytia Kusuma et al., 2021).

Pemerintah Kabupaten Bandung telah memperkenalkan layanan pengaduan online melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai langkah penting dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan layanan publik bagi masyarakat. Selanjutnya, layanan ini menjadi salah satu pilar utama dalam upaya pemerintah untuk menyediakan layanan yang efektif bagi warga dalam menyampaikan keluhan, permintaan, atau saran terkait berbagai aspek kehidupan publik. Diskominfo, dengan peran strategisnya, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang diperlukan masyarakat tersampaikan dengan cepat, akurat, dan mudah diakses.

Diskominfo Kabupaten Bandung mengambil peran kunci dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Program ini menjadi fokus utama pemerintah, dengan

tujuan utama untuk mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Dengan memanfaatkan berbagai platform komunikasi modern seperti situs web resmi, media sosial, dan aplikasi mobile, serta radio Kandaga 100.8 FM, pemerintah memastikan bahwa pesan-pesan penting dapat disampaikan secara luas dan cepat kepada masyarakat.

**Gambar 1. 1**  
**Website DISKOMINFO Kabupaten Bandung**



Sumber : <https://bandungkab.go.id>

Gambar di atas adalah situs web resmi dari pemerintah Kabupaten Bandung yang menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat. Situs web ini menyediakan beragam informasi terkait layanan publik, administrasi pemerintahan, identitas pejabat pengelola informasi dan komunikasi, prosedur perizinan, layanan pengaduan, serta informasi seputar Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, termasuk

perkembangan dan program-program yang mendukungnya. Dengan adanya website ini, masyarakat Kabupaten Bandung memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Mereka dapat mengakses informasi layanan publik, mengurus administrasi pemerintahan, serta melaporkan pengaduan atau masalah yang mereka hadapi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti situs web ini, pemerintah Kabupaten Bandung menunjukkan komitmennya agar masyarakat mendapatkan pelayanan dan informasi yang lebih baik sehingga dapat dikatakan efektif bagi masyarakat. Transparansi dalam menyajikan informasi dan kemudahan akses menjadi prinsip utama yang diterapkan dalam pengelolaan situs web ini.

**Gambar 1. 2**  
**Website Resmi DISKOMINFO Kabupaten Bandung**

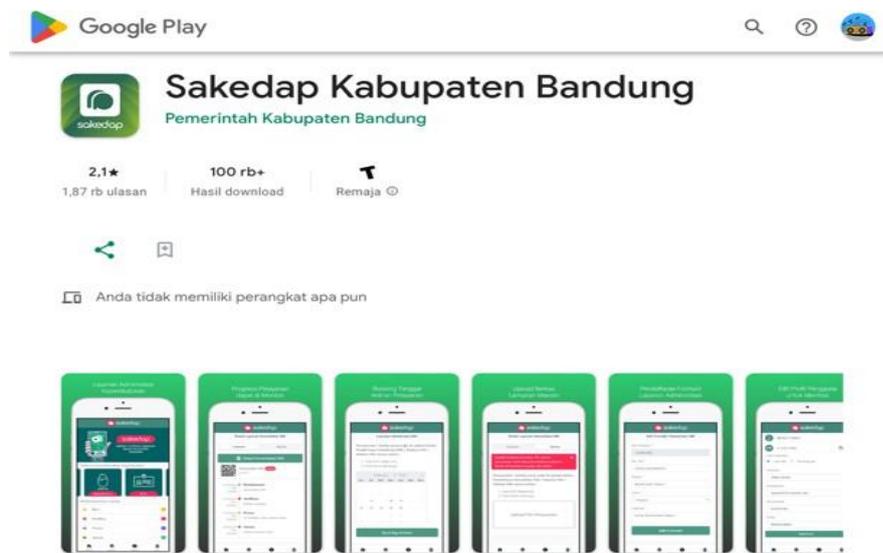


*Sumber : <https://diskominfo.bandungkab.go.id>*

Gambar tersebut menunjukkan situs web resmi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Bandung. Situs ini menjadi sumber utama informasi terkait kegiatan dan layanan yang dikelola oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung. Di samping itu, website ini juga menyajikan berita-berita terkini yang berkaitan dengan Kabupaten Bandung, memastikan agar masyarakat

tetap terinformasi tentang perkembangan terbaru di wilayah tersebut. Lebih lanjut, situs ini memberikan akses untuk mengunduh surat-surat resmi yang diterbitkan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses dokumen-dokumen tersebut dengan cepat dan efisien.

**Gambar 1. 3**  
**Aplikasi SAKEDAP Kabupaten Bandung**

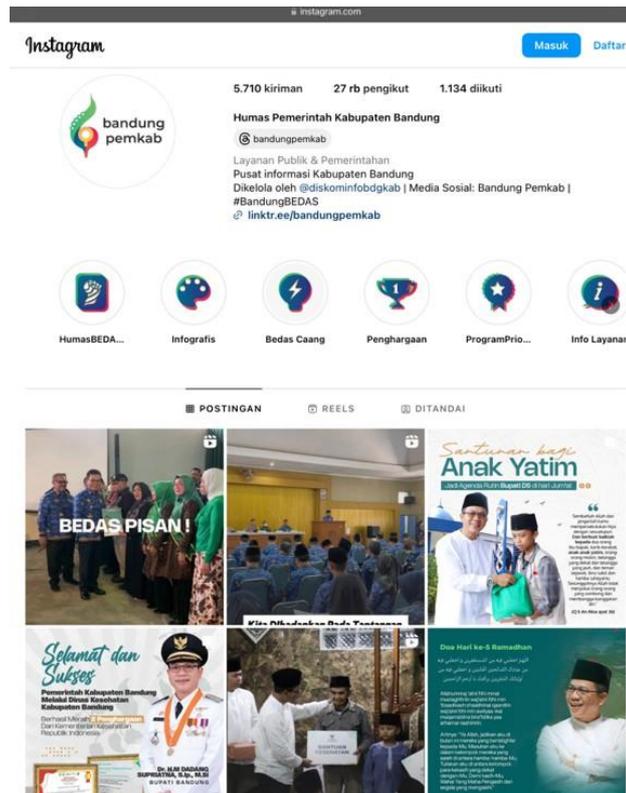


*Sumber : arsip penulis, 2024*

Gambar diatas adalah Aplikasi Sakedap, yang dirancang untuk memfasilitasi semua Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online, memberikan bantuan berarti bagi masyarakat dalam hal kenyamanan dan kemudahan akses. Namun, ada catatan penting yang perlu diperhatikan. Meskipun aplikasi ini dapat diunduh dan digunakan pada perangkat Android, sayangnya, pengguna iOS tidak dapat mengaksesnya. Keterbatasan ini menjadi hambatan bagi sebagian pengguna, terutama remaja milenial dan generasi Z, yang cenderung menggunakan perangkat iOS. Aplikasi SAKEDAP ini hanya tersedia untuk perangkat Android dapat dianggap sebagai kekurangan signifikan. Pengguna IOS,

yang mencakup sebagian besar remaja milenial dan generasi Z, tidak dapat mengakses pelayanan administrasi secara online melalui aplikasi ini.

### Gambar 1. 4 Media Sosial Pemerintah Kabupaten Bandung



sumber : <https://www.instagram.com/bandungpemkab/>

Gambar diatas adalah akun Instagram yang di jalankan dan dipegang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bandung merupakan media sosial resmi untuk berbagai informasi dan kegiatan pemerintah Kabupaten Bandung. Melalui akun ini, Diskominfo Kabupaten Bandung bertindak sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat, dengan tujuan memberikan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi terkini.

Seluruh kegiatan, program, dan informasi yang relevan dengan Kabupaten Bandung dipublikasikan melalui akun Instagram tersebut. Hal ini mencakup

berbagai aspek, seperti pembangunan infrastruktur, program kesejahteraan masyarakat, kegiatan sosial, dan lain sebagainya. Dengan demikian, akun Instagram ini menjadi wadah yang paling efektif untuk memperkenalkan dan menyebarkan informasi mengenai berbagai inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung kepada masyarakat luas.

Lebih dari sekadar media informasi, akun Instagram pemerintah Kabupaten Bandung menjadi alat penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakatnya. Melalui interaksi yang aktif dan responsif, pemerintah memperlihatkan komitmennya dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Dengan demikian, tercipta lingkungan komunikasi yang lebih terbuka dan inklusif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah (Patria & Meldisia, 2022).

**Gambar 1. 5**  
**Radio Kandaga 100.8 FM Kabupaten Bandung**



*Sumber : arsip penulis (2023)*

Gambar di atas adalah ruangan radio Kandaga 100.8FM yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Bandung. Sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah untuk menyebarkan informasi, stasiun radio ini menyediakan layanan yang bertujuan untuk menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Bandung dengan berbagai informasi yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Dengan adanya stasiun radio ini, diharapkan pesan-pesan penting, informasi terkini, serta program-program pemerintah dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Bandung. Melalui siaran langsung, Diskominfo Kabupaten Bandung berupaya untuk menyampaikan berita, informasi layanan publik, program-program pembangunan, serta kegiatan-kegiatan sosial dan budaya kepada pendengar di berbagai wilayah kabupaten. ruangan radio Kandaga 100.8FM menjadi salah satu sarana penting dalam menjalankan fungsi komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Melalui siaran radio, Diskominfo Kabupaten Bandung dapat menjalin koneksi yang lebih kuat dengan masyarakat, meningkatkan keterbukaan informasi, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga Kabupaten Bandung.

Dilihat dari strategi DISKOMINFO (komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika) Kabupaten Bandung yang telah dipaparkan sebelumnya ternyata melalui media sosial terlihat efektif dan juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi tetapi masih ada kekurangan dengan sejumlah tantangan yang kompleks dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satu tantangan utama adalah akses terbatas terhadap teknologi itu sendiri, terutama di daerah pedesaan atau pelosok kabupaten yang masih belum terjangkau oleh

jaringan internet yang memadai. Hal ini menyulitkan Diskominfo dalam menyediakan informasi secara online kepada seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, letak geografis yang luas dari Kabupaten Bandung menjadi hambatan tambahan dalam menyampaikan informasi. Wilayah yang terbentang luas memerlukan upaya ekstra untuk menjangkau seluruh wilayah dengan memfokuskan daerah terpencil yang belum dijangkau seperti desa-desa yang berada di kaki gunung Kabupaten Bandung. Menjelang pergantian tahun dari 2023 ke 2024, masih terdapat sekitar 11 desa di Kabupaten Bandung yang memiliki status "*Blank Spot*" atau tidak terjangkau oleh jaringan seluler. Lokasi-lokasi tersebut adalah Desa Mekarwangi, Desa Cilengkrang, Desa Cipelah, Desa Buninagara, Desa Baros, Desa Ancolmekar, Desa Pasir Mulya, Desa Mekarjaya, Desa Margaluyu, Desa Sukaresmi, dan Desa Sukamaju. Desa – desa ini masih diupayakan oleh pemerintah dengan bekerjasama dengan PT.Telkom untuk mengatasi masalah jaringan seluler (melansir.com, 2023).

Tidak meratanya dalam distribusi informasi dan kesenjangan akses terhadap layanan publik merupakan dampak langsung dari adanya daerah blank spot di Kabupaten Bandung. Hal ini tidak hanya membatasi kemampuan warga di desa-desa tersebut untuk mengakses informasi penting, tetapi juga memperburuk ketimpangan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Ketidak terjangkauan jaringan seluler menyebabkan banyak penduduk desa tidak mengetahui program-program pemerintah yang dapat mereka manfaatkan, sehingga layanan yang sebenarnya tersedia menjadi tidak efektif.

Kurangnya kesadaran masyarakat akan layanan yang tersedia juga menjadi tantangan serius bagi Diskominfo Kabupaten Bandung. Meskipun informasi telah disediakan melalui berbagai saluran, jika masyarakat tidak menyadari keberadaan atau manfaat dari layanan tersebut, upaya penyampaian informasi menjadi sia-sia. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak cukup hanya dengan menyediakan layanan; penting juga untuk memastikan bahwa informasi mengenai layanan tersebut sampai dan dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif dan tepat sasaran untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Menghadapi tantangan-tantangan ini, Diskominfo perlu mengembangkan strategi komunikasi yang inklusif dan adaptif. Strategi ini harus mencakup kampanye komunikasi yang efektif, menggunakan berbagai media dan metode untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama di daerah terpencil. Edukasi yang terarah juga sangat penting untuk meningkatkan literasi digital dan pemahaman masyarakat tentang manfaat layanan publik. Dengan pendekatan yang lebih inklusif dan adaptif, Diskominfo dapat memastikan bahwa semua warga Kabupaten Bandung mendapatkan akses informasi yang merata dan dapat memanfaatkan layanan publik secara optimal.

Upaya kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah daerah serta lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta, juga menjadi kunci dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan demikian, Diskominfo dapat terus berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan layanan publik bagi seluruh masyarakat Kabupaten Bandung agar lebih efektif.

Dalam Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2017, yang mengubah Peraturan Bupati Bandung Nomor 49 Tahun 2014 tentang Panduan Pelaksanaan Teknis Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2013 mengenai Partisipasi Masyarakat dan Keterbukaan Informasi pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Kabupaten Bandung, terdapat penjelasan tentang pengertian informasi pada pasal 1 ayat 8. Definisi tersebut mencakup berbagai keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, serta pesan, termasuk data, fakta, dan penjelasannya. Jenis informasi ini dapat diberikan dalam berbagai bentuk dan format yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik melalui media elektronik maupun non-elektronik. (PERBUP 20 Tahun 2017).

Dalam penyediaan informasi layanan publik agar lebih efektif DISKOMINFO Kabupaten Bandung dalam menjangkau desa desa yang masih termasuk kedalam Blank Spot strategi komunikasi yang digunakan untuk memberikan informasi serta layanan kepada publik menggunakan konsep mobil keliling atau mobile rolling merupakan salah satu strategi komunikasi yang dipilih oleh pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bandung untuk menjangkau masyarakat secara langsung di berbagai wilayah. Mobile rolling adalah program pemerintah yang termasuk kedalam suatu tim yang berkolaborasi selain DISKOMINFO, kendaraan dilengkapi dengan peralatan komunikasi dan informatika, seperti Perangkat Audio-Visual, Brosur dan Pamflet, Komputer dan Akses Internet, Staf Terlatih, Materi Edukasi, Alat Komunikasi, dengan melakukan perjalanan ke berbagai lokasi untuk menyampaikan informasi

dan juga layanan kepada masyarakat serta melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait program - program pemerintah Kabupaten Bandung. Baik itu himbauan, instruksi, atau peringatan terkait kegiatan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada masyarakat, mobil keliling menjelajahi setiap sudut desa di Kabupaten Bandung untuk menyampaikan informasi layanan masyarakat.

Dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, terutama di daerah yang sulit dijangkau, meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah dengan cara mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pemerintah dengan cara memberikan informasi dan bantuan yang lebih efektif.

Dengan menggunakan kendaraan yang dilengkapi dengan teknologi komunikasi, seperti mobil pelayanan keliling, perpustakaan keliling, pelayanan internet keliling. Diskominfo dapat mencapai wilayah-wilayah yang sulit dijangkau secara konvensional, seperti daerah pedesaan atau pelosok kabupaten. Tim yang berada di dalam mobil keliling dapat langsung berinteraksi dengan masyarakat, menyampaikan informasi terkini tentang informasi program pemerintah dan layanan publik. Mobile rolling juga memungkinkan DISKOMINFO untuk mengadakan kegiatan-kegiatan promosi, edukasi, atau sosialisasi secara langsung di tempat-tempat strategis, seperti pasar tradisional, pusat perbelanjaan, atau acara-acara masyarakat. Hal ini memungkinkan DISKOMINFO untuk lebih dekat dengan masyarakat dan membangun hubungan yang lebih erat serta interaktif.

Maka dari itu harapannya, kegiatan komunikasi dapat berjalan secara efisien sehingga pesan atau informasi dari pemerintah dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Komunikasi yang berhasil adalah yang mencapai tujuan yang telah ditetapkan, efektif dalam menyampaikan informasi, dan juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DISKOMINFO. Keberhasilan komunikasi terlihat dari kemampuannya untuk mengubah sikap penerima pesan selama proses komunikasi. Tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Kualitas layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang digunakan melalui mobil rolling yang dilakukan DISKOMINFO Kabupaten Bandung yang menghasilkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu penelitian ini diberi judul **“Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bandung Melalui Program Mobile Rolling Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik“**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Makro

Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bandung Melalui Mobile Rolling (Mobil Keliling) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik?

### 1.2.2 Mikro

1. Bagaimana **Penetapan Audience** DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program Mobil Rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
2. Bagaimana **Tujuan** DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
3. Bagaimana **Pesan** yang disampaikan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
4. Bagaimana **Rencana Komunikasi** yang akan disampaikan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
5. Bagaimana **Evaluasi** DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat apakah strategi komunikasi yang dilakukan DISKOMINFO melalui mobile rolling untuk menyampaikan informasi

layanan masyarakat apakah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan di terima baik sehingga dapat mempengaruhi masyarakat.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana **Penetapan Audience** DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program Mobil Rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui bagaimana **Tujuan** DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
3. Untuk mengetahui bagaimana **Pesan** yang disampaikan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
4. Untuk mengetahui bagaimana **Rencana Komunikasi** yang akan disampaikan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
5. Untuk mengetahui bagaimana **Evaluasi** DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

#### 1. Kegunaan Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai strategi komunikasi DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 2. Kegunaan Bagi Akademik

Penelitian ini Diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi bagi jurusan Ilmu Komunikasi UNIKOM serta instansi/Lembaga terkait lainnya sehingga mampu dijadikan sebagai bahan pertimbangan mengenai strategi komunikasi.

#### 3. Kegunaan Bagi Masyarakat

Peneliti berharap penelitian ini dapat meningkatkan lagi pelayanan bagi masyarakat yang sangat membutuhkan informasi serta menambah pengetahuan masyarakat mengenai program DISKOMINFO Kabupaten Bandung

#### 4. Kegunaan Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan kualitas kinerjanya, sehingga pelayanan yang diberikan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung kepada masyarakat menjadi lebih efektif.

### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

1. Diharapkan dapat menjadi kontribusi pengetahuan mendalam terkait strategi komunikasi dari Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) melalui mobil rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Diharapkan dapat memperluas wawasan dan informasi, terutama dalam hal publisitas dan bidang komunikasi secara umum, dengan fokus pada strategi komunikasi.
3. Diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam menyediakan materi kajian lebih lanjut untuk pengembangan penelitian tentang strategi komunikasi dalam penyampaian informasi layanan masyarakat.