

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kemudahan berinteraksi, perkembangan teknologi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintah (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (*e-KTP*), pendidikan (*e-education*), kesehatan (*e-medicin*) dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronik. Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain seperti tercantum dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *e-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transportasi, dan

meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Paradigma pelayanan publik saat ini menunjukkan peran Pemerintah sebagai pihak yang aktif dan mengambil langkah penting bagi masyarakat yang sebagai pihak pasif atau yang menerima pelayanan publik tersebut. Meskipun pelayanan publik merupakan sasaran utama dalam kegiatan Pemerintah kepada masyarakat, di sisi lain Pemerintah juga berupaya memfasilitasi agar masyarakat mampu memiliki kemandirian tersendiri agar tidak selalu bergantung pada Pemerintah sehingga dalam hal ini perlu adanya partisipasi masyarakat yang tinggi. Jika hal tersebut tercapai maka beban masalah Pemerintah sedikit berkurang, karena jika hal tersebut mampu tercapai maka Pemerintah bisa dengan leluasa dalam menyelesaikan masalah-masalah yang bersifat strategis.

Karena orientasinya adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu mengubah paradigam birokrasi terlebih dahulu yang telah terbiasa dilayani oleh masyarakat. Perubahan tersebut terjadi karena adanya tuntutan masyarakat yang semakin dinamis seiring dengan cepatnya perkembangan zaman. Perubahan paradigma birokrasi tersebut tidak dapat dicapai dengan mudah karena memerlukan waktu yang tidak sebentar dikarenakan setelah mampu merubah paradigma tersebut, maka langkah selanjutnya ialah mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Meningkatnya kualitas pelayanan publik selama beberapa tahun ini dapat tercermin dari beberapa visi misi dari para pemimpin di setiap Negara/Daerah, sehingga pelayanan

publik kini menjadi perhatian utama bagi para calon pemimpin di setiap Negara/Daerah dikarenakan kepuasan masyarakat atas kinerja merupakan tujuan akhir dari pelaksanaan Pemerintahan. Salah satu bentuk empiri dari pelayanan yang bersifat strategis bagi Pemerintah Negara/Daerah tersebut yaitu pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan Pemerintah Negara/Daerah kepada masyarakat. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh Dokumen kependudukan pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.

Pelaksanaan administrasi kependudukan dengan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan kepada warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan bagian dari pelayanan publik. Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan

sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kehidupan masyarakat yang selalu mengalami dinamika selain itu ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perubahan yang pesat. Oleh karena itu indikator-indikator pada pelayanan publik juga akan selalu berubah. Kemampuan beradaptasi dengan perubahan tersebut dapat menjadi sebuah momentum bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Memenuhi tuntutan setiap penduduk untuk mendapat hak kependudukan dan pencatatan sipil bukanlah hal mudah, masalah-masalah yang terjadi ditengah-tengah masyarakat sangat beragam misalnya kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta perkawinan, akta kelahiran dan akta kematian. Disisi lain pemerintah pusat selalu menginginkan data kependudukan yang mutakhir, benar dan akurat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung telah berupaya dalam mengimplentasikan kebijakan pemerintah daerah dan juga pemerintah pusat, dalam memperbaiki dan meningkatkan proses pelayanan publik adalah tugas pokok dan fungsi yang diemban. Secara kelembagaan perlu meningkatkan struktur birokrasi, sistem dan prosedur, sumber daya, kepemimpinan maupun hubungan dengan masyarakat, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Bandung adalah salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah Kota Bandung yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan

pemerintah di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketatausahaan dinas. Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan wadah atau sarana untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan antara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode, dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan keahlian dan kinerja yang maksimal. Salah satu langkah empiris yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mencapai tujuan tersebut yaitu dengan memberikan berbagai inovasi pelayanan kependudukan kepada masyarakat Kota Bandung.

Salah satu inovasi pelayanan tersebut ialah aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman). Aplikasi ini merupakan hasil kerja sama antara Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung yang selanjutnya diresmikan oleh Pemerintah Kota Bandung pada tahun 2018. Aplikasi ini dibuat dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen kependudukan bagi dirinya maupun keluarganya secara online. Selain itu aplikasi ini merupakan langkah nyata dari Pemerintah Kota Bandung dalam mengimplementasikan program Bandung *Smart City*.

Aplikasi ini awalnya pada tahun 2018 hanya bersifat pelayanan yang hanya dapat diunduh oleh masyarakat melalui website disdukcapil.bandung.go.id namun Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung merilis aplikasi tersebut sehingga dapat diunduh masyarakat Kota Bandung di *Google Play Store*.

Pelayanan yang terdapat pada aplikasi tersebut diantaranya ialah penerbitan akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan kartu identitas anak (KIA). Inovasi pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan dengan prinsip efektif dan efisien sehingga masyarakat Kota Bandung tidak lagi perlu datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan, tetapi masyarakat Kota Bandung hanya datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung setelah mendapatkan konfirmasi langsung dari admin aplikasi SALAMAN untuk mengambil dokumen kependudukan yang telah diverifikasi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Berikut ini proses pelayanan pengajuan dokumen kependudukan pada aplikasi SALAMAN. Pertama, pemohon dapat mengunduh aplikasi salaman tersebut di *Google Play Store* melalui *smartphone*. Kedua, Setelah pemohon mengunduh aplikasi tersebut,

selanjutnya yang harus dilakukan untuk bisa mengakses aplikasi ini ialah pemohon harus mendaftar terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari kepala keluarga. Ketiga, Setelah berhasil mendaftar maka dapat masuk pada halaman utama dari aplikasi SALAMAN.

Aplikasi SALAMAN tersebut terdapat beberapa pilihan pelayanan bagi masyarakat yaitu pelayanan akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan kartu identitas anak (KIA). Selain itu terdapat juga beberapa informasi dan fitur tambahan lainnya mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. pemohon hanya perlu memilih salah satu pelayanan pengajuan dokumen yang terdapat pada aplikasi tersebut. Keempat, pemohon mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi bagi pemohon. Persyaratan tersebut berupa file jenis .jpg/.jpeg. Kelima, setelah pengajuan berhasil, maka pemohon mendapatkan informasi mengenai waktu pengambilan dokumen yang telah di verifikasi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Keenam, pemohon datang membawa bukti pengambilan yang ada di aplikasi salaman tersebut pada loket pelayanan. Namun di sisi lain masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum mengetahui mengenai aplikasi ini sehingga masyarakat Kota Bandung tersebut mengurus dokumen kependudukan secara konvensional yang berada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sehingga tujuan awal dari pembuatan aplikasi ini yang menjadikan pelayanan kepada masyarakat

menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu masih belum adanya penelitian yang membahas mengenai aplikasi ini sehingga masyarakat masih belum mengetahui mengenai kualitas yang dimiliki dari aplikasi ini.

Dan salah satu cara agar aplikasi SALAMAN ini dapat segera diketahui oleh masyarakat adalah dengan diadakannya sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini sendiri. Sosialisasi mengenai aplikasi ini dapat terealisasi dengan baik apabila Strategi komunikasi yang dilakukan tepat sasaran dan baik. Strategi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy.

“Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara teknis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi. Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi berupa pesan yang disampaikan melalui berbagai media dapat secara efektif diterima. Dengan demikian, strategi komunikasi baik secara makro (*flamed multi media strategi*) maupun secara mikro (*single communication medium strategi*) mempunyai fungsi ganda” (Effendy, 2005 : 15).

Pendapat lain mengatakan bahwa :

“Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif. Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro (*flamed multi-media strategi*) maupun secara mikro (*single communication medium strategi*) mempunyai fungsi ganda (Effendy 2000:300).

Melihat permasalahan diatas, sehingga peneliti ingin mengetahui **Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan makro dan pertanyaan mikro, yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah makro dari penelitian ini adalah:

Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Untuk lebih mudah menjelaskan hasil penelitian, maka peneliti merumuskan masalah mikro dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana **tujuan** yang diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung?
2. Bagaimana **rencana** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung ?
3. Bagaimana **kegiatan** yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung?
4. Bagaimana **pesan** yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung?
5. Bagaimana **media** yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas memiliki maksud dan tujuan yang ingin diteliti oleh peneliti sebagai bagian dari penelitian untuk arah kedepannya, adapun maksud dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memberi gambaran - gambaran secara mendalam dan terinci tentang “Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung”

1.3.2 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat memperoleh hasil yang maksimal dan optimal maka peneliti terlebih dahulu mengerucutkan tujuan agar terarah sesuai dari penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **tujuan** yang diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui **rencana** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui **kegiatan** yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui **pesan** yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung.

5. Untuk mengetahui **media** yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan yang telah dipaparkan oleh peneliti sebelumnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan yang diharapkan secara teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi melalui bidang kajian kehumasan khususnya dalam strategi komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini, diharapkan berguna secara praktis untuk memberikan suatu masukan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Adapun kegunaan secara praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti untuk bisa memberikan pengetahuan lebih mendalam tentang “Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung”. Dimana hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang komunikasi serta melatih kemampuan secara sistematis, juga sebagai proses belajar untuk dapat mempertajam daya nalar.

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas

Penelitian yang dilakukan peneliti berguna bagi mahasiswa Unikom secara umum dan khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi sebagai literature terutama bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian pada kajian yang sama yaitu mengenai perolehan informasi tentang Strategi Komunikasi.

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kecamatan sebagai masukan dan evaluasi mengenai strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam Sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung