

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah berupaya mewujudkan visi dan misi dalam pemerintahannya, dengan menyusun berbagai program untuk mencapai tujuan tertentu dan kemudian program tersebut diimplementasikan melalui berbagai kebijakan. Terdapat tiga elemen dalam implementasi program yaitu implementor sebagai unsur pelaksana; program yang akan dijalankan; dan target grup sebagai kelompok sasaran (Maryuni, 2015). Pemerintah senantiasa harus cepat tanggap dalam menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Ketika pemerintah mengetahui ada masalah di suatu wilayah dan langsung cepat tanggap dalam penanggulangannya maka hal tersebut akan mendapatkan *feedback* yang baik dari masyarakat. Hal tersebut menjadi tolak ukur seberapa puas masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Karena kepuasan masyarakat adalah hal utama bagi pemerintahan. Maka dari itu pemerintah dituntut untuk dapat membangun inovasi-inovasi baru dalam hal menanggulangi permasalahan dari masyarakat.

Pemerintah yang baik senantiasa memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

Penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Keberhasilan kegiatan komunikasi ditentukan dengan menentukan strategi komunikasi. Strategi dilakukan untuk mencapai tujuan kegiatan yang akan dilaksanakan. Untuk menghasilkan suatu pencapaian yang didasari pada strategi komunikasi harus sesuai secara proses serta tahapan-tahapannya. Agar tercapainya tujuan strategi komunikasi tersebut harus menunjukkan bagaimana operasionalnya secara teknis dilakukan. Kebijakan maupun program yang dimiliki instansi harus dilaksanakan dengan baik oleh instansi pemerintah agar bisa sampai dan diketahui secara umum. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyusun strategi untuk dapat mencapai tujuan tersebut.

Kabupaten Majalengka, adalah sebuah kabupaten di Tatar Pasundan provinsi Jawa Barat, Indonesia, yang memiliki 1.211 juta penduduk. Melihat dari banyaknya penduduk permasalahan-permasalahan di masyarakat yang semakin kompleks yang tentunya harus cepat ditanggapi dan ditangani oleh pemerintah. Sejalan dengan pemikiran tersebut, Bupati Kabupaten Majalengka yakni Karna Sobahi meluncurkan sebuah program “Majalengka Raharja *Quick Response*” melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka. Pada awal perilisan program ini, pelayanan Majalengka Raharja *Quick Response* melalui telepon *Call Center* 112. Untuk mempermudah pelayanan, pada 26 Maret 2019 diluncurkanlah Program Majalengka

Raharja *Quick Response*. Program Majalengka Raharja *Quick Response* merupakan salah satu bentuk pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan Presiden itu juga telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Meninjau hal tersebut Kebijakan Bupati Kabupaten Majalengka tentang pelayanan publik harus meningkatkan kecepatan pelayanan khususnya kedaruratan yang dimana dibutuhkan penanganan yang cepat dan terarah dengan melalui Teknologi Informasi yang di standarisasi oleh keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB), maka berdasarkan kebijakan tersebut Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Majalengka Raharja 112) di Kabupaten Majalengka, peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan dan pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan Majalengka Raharja 112 kepada masyarakat.

Perumusan program Majalengka Raharja *Quick Responsse* ini menjawab keluhan dari masyarakat dikarenakan pengaduan dari masyarakat yang seringkali belum tertangani secara maksimal, hal tersebut disebabkan salah satunya karena panjangnya administrasi birokrasi dan ketidaktahuan masyarakat harus kemana dan

bagaimana menyampaikan keluhannya. Program Majalengka Raharja *Quick Response* sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat dijadikan sebagai wadah masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dengan mudah. Melalui *Call Center* 112 ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan permasalahan kedaruratan seperti banjir, kebakaran, kecelakaan, dan lainnya. Layanan akses komunikasi ini bersifat gratis bahkan dalam kondisi ponsel tanpa *SIM card* dan dapat dilayani 24 jam. Program Majalengka Raharja *Quick Response* ini melibatkan seluruh instansi pemerintah di Kabupaten Majalengka untuk menjaring partisipasi masyarakat sekaligus mencari solusi atas permasalahan yang ada. Dengan sistem *Online* yang diterapkan dalam Kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* masyarakat tidak perlu lagi mendatangi lembaga terkait dan pengurusan berkas yang berbelit-belit jika ingin melakukan pengaduan. Masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Pemerintah Kabupaten Majalengka melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka berupaya untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh pelosok Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

Tabel 1.1
Jumlah Telepon Masuk Periode Agustus 2021-Maret 2022

| Periode | Jumlah Telp. Masuk | Tertangani | Ghost Call | Prank Call |
|----------------|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Agustus 2021 | 6018 | 5 | - | - |
| September 2021 | 5591 | 3 | - | - |
| Oktober 2021 | 5182 | 1 | - | - |
| November 2021 | 4876 | 3 | 277 | 120 |
| Desember 2021 | 4187 | 3 | 272 | 355 |
| Januari 2022 | 4430 | 6 | 293 | 326 |
| Februari 2022 | 3932 | 3 | 298 | 352 |
| Maret 2022 | 4018 | 1 | 272 | 407 |

Sumber: Diskominfo Kabupaten Majalengka

Berdasarkan tabel data yang dihimpun dari server Majalengka Raharja *Quick Response* Dinas Komunikasi Kabupaten Majalengka telah tergambarkan bagaimana banyaknya jumlah telepon masuk yang telah dilakukan masyarakat selama bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Namun, hal ini memiliki beberapa kendala seperti :

1. Ketika masyarakat menggunakan layanan Majalengka Raharja *Quick Response (Call Center 112)*, terdapat kendala pada sinyal. Sehingga memang harus beberapa kali menelepon untuk dapat tersambung pada layanan *Call Center 112* ini.

Gambar 1.1
Website Layanan 112

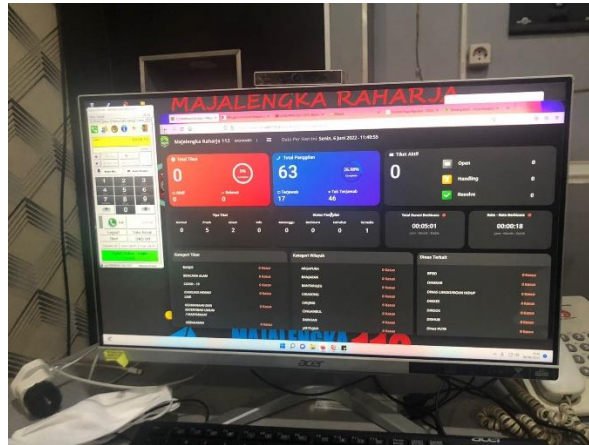


Sumber: layanan112.kominfo.go.id

Namun, hal ini juga bisa terjadi pada server Majalengka Raharja *Quick Response* ketika memiliki kendala pada jaringan internet otomatis telepon pengaduan tidak akan masuk.

2. Minimnya atau tidak maksimalnya sumber daya manusia, dalam hal ini adalah aparatur atau operator yang bertanggung jawab dalam mengelola layanan *Call Center 112* Majalengka Raharja *Quick Response* sehingga menyebabkan telepon yang masuk masih dalam antrian.
3. Minimnya sosialisasi serta pemahaman pada masyarakat, sehingga menimbulkan tindakan-tindakan yang tidak bijak dalam memanfaatkan fasilitas atau pelayanan *Call Center 112* Majalengka Raharja *Quick Response* seperti melakukan *miscall*, *ghost call*, *prank call*. Hal ini sangat disayangkan, beberapa masyarakat hanya menjadikan layanan darurat tersebut sebagai lelucon.

Gambar 1.2
Server Majalengka Raharja *Quick Response*



Sumber: Hasil Observasi Peneliti ke Diskominfo Kabupaten Majalengka

Hal tersebut menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, pada pelayanan pengaduan Majalengka Raharja *Quick Response*. Dengan demikian tetap masih banyak hal-hal yang harus dikaji kembali dikarenakan program ini adalah program yang masih baru. Latar belakang ketertarikan peneliti terhadap penyediaan pelayanan publik yang kurang optimal. Hal inilah yang menjadi sorot perhatian peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa penjelasan yang telah peneliti uraikan di latar belakang masalah tersebut, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menetapkan rumusan masalah makro dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*”**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan pada judul penelitian diatas dan rumusan masalah yang telah ditentukan berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka peneliti menetapkan rumusan masalah mikro dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana **Penelitian (*Research*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
2. Bagaimana **Perencanaan (*Plan*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
3. Bagaimana **Pelaksanaan (*Execute*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?

4. Bagaimana **Evaluasi (*Measure*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?
5. Bagaimana **Pelaporan (*Report*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menjelaskan secara mendalam mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu **Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.**

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah mikro yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Penelitian (*Research*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
2. Untuk mengetahui **Perencanaan (*Plan*)** yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

3. Untuk mengetahui **Pelaksanaan** (*Execute*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
4. Untuk mengetahui **Evaluasi** (*Measure*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.
5. Untuk mengetahui **Pelaporan** (*Report*) yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian di atas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menambah dan sebagai sarana untuk mengembangkan keilmuan yang umumnya berhubungan dengan ilmu komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebuah aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu komunikasi. Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal menganalisis permasalahan dan mencari jawaban atas sebuah masalah. Peneliti membahas mengenai mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama mengenai mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

3. Bagi Diskominfo Kabupaten Majalengka

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response*.

4. Bagi Masyarakat Kabupaten Majalengka

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dalam pelayanan publik dan sebagai informasi mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response* untuk dijadikan pelajaran dan mampu menjadi pemahaman dan pengetahuan bagi masyarakat Kabupaten Majalengka.