

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa manfaat positif bagi kehidupan manusia dan banyak memberikan kemudahan. Teknologi yang berkembang pesat menawarkan kemudahan akses informasi dan interaksi. Perkembangan teknologi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menyelesaikan tugasnya, karena semua fungsi dapat dilakukan dengan lebih cepat, murah dan akurat, sehingga produktivitas pekerjaan meningkat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan berbagai kegiatan yang berbasis teknologi saat ini, misalnya dalam dunia pemerintahan yaitu *Electronic-Government (e-government)* atau bisa disebut Pemerintahan elektronik yang memiliki program di bidang administrasi, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), di bidang kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). dan lain-lain, semuanya berbasis elektronik.

*E-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh Pemerintah melalui jaringan internet untuk memberikan fasilitas antara Pemerintah dengan masyarakat. Prakteknya bahwa *e-Government* menggunakan internet untuk membuat administrasi Pemerintah dan menyediakan pelayanan publik yang lebih baik (Nurmandi et al., 2019:81). Pemerintah melaksanakan *e-Government* dengan tujuan untuk menciptakan sistem yang modern, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, tanggap, efektif dan efisien. Sistem Pemerintahan elektronik

menggunakan kemajuan komunikasi dan informasi di berbagai bidang kehidupan dan meningkatkan daya saing dengan negara lain. *E-government* menerapkan sistem pemerintahan elektronik untuk memberikan kemudahan, meningkatkan interaksi ke masyarakat dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat.

Paradigma pelayanan publik saat ini menunjukkan peran pemerintah sebagai pihak yang aktif dan masyarakat sebagai pihak pasif atau penerima pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan inti dari kegiatan pemerintah untuk masyarakat, namun pemerintah juga berusaha agar masyarakat memiliki kemandiriannya sendiri, sehingga tidak selalu bergantung pada negara, dalam hal ini diperlukan partisipasi tinggi dari masyarakat itu sendiri (Putra, 2020:2). Jika hal itu tercapai, beban masalah pemerintah akan sedikit berkurang dan akan leluasa menyelesaikan masalah-masalah strategis.

Tujuan dari orientasi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terlebih dahulu mengubah paradigma birokrasi, dari yang suka mengatur dan memerintah, menjadi suka melayani. Dari menggunakan cara sloganis, menjadi cara-cara realistis (Myrna Nurbarani, 2014:2). Dengan begitu manfaatnya bisa langsung di rasakan oleh masyarakat. Perubahan tersebut harus dilakukan karena tuntutan masyarakat yang semakin dinamis dan perkembangan zaman yang semakin pesat. Pergeseran paradigma birokrasi ini tidak mudah. Setelah berhasil merubah paradigma tersebut, maka akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam beberapa tahun terakhir dapat dilihat dari visi dan misi Pemimpin Negara/Daerah, karena kepuasan masyarakat tergantung pada pelaksanaan Pemerintahannya.

Permasalahan yang terjadi di daerah-daerah mengenai administrasi kependudukan yaitu seperti lambatnya proses pembuatan KTP, sulitnya persyaratan dan proses pengajuan yang rumit, karena itulah mendorong Pemerintah daerah untuk menerapkan strategi komunikasi yang tepat guna memudahkan sosialisasi program yang telah dibuat oleh Pemerintah kepada masyarakat (Laksono, 2018:2). Strategi komunikasi ini sangat diperlukan untuk mempermudah masyarakat mengakses tentang informasi terkini yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.

Salah satu bentuk empiris pelayanan strategis Pemerintah Daerah adalah Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat. Setiap masyarakat berhak mendapatkan dokumen kependudukan yang sah dan mendapatkan perlindungan data pribadi, kepastian hukum mengenai kepemilikan dokumen atas dirinya ataupun keluarganya.

Salah satu inovasi layanan tersebut adalah aplikasi Dilanda Cita atau Digitalisasi Layanan Dokumen Adminduk Cimahi Kota. Aplikasi ini merupakan terobosan baru Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Aplikasi ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen kependudukan secara langsung, kini bisa melalui smartphone. Apalagi aplikasi ini merupakan langkah nyata Pemerintah Kota Cimahi dalam implementasi Program Cimahi *Smart City*.

Layanan ini hadir pertama kali pada akhir 2022. Aplikasi ini dapat diakses publik dari website resmi Dilanda Cita <https://dilandacita.cimahikota.go.id/>. Pelayanan yang termasuk dalam aplikasi antara lain ialah Pengajuan Akta

Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah Keluar Kota Cimahi, KTP Elektronik dan Pengurusan Kartu Keluarga. Inovasi layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini bertujuan agar masyarakat dapat secara efektif dan efisien memproses dokumen kependudukan yang diperlukan secara online. Masyarakat tidak lagi diharuskan datang membawa persyaratan dan mengantre di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk menyerahkan dokumen kependudukannya, namun masyarakat baru bisa datang ke kantor setelah mendapat konfirmasi langsung dari aplikasi Dilanda Cita, untuk mencetak dokumen yang telah di buat.

Berikut cara pengajuan dokumen kependudukan di aplikasi Dilanda Cita. Pertama, pemohon dapat langsung mengakses website Dilanda Cita <https://dilandacita.cimahikota.go.id/> dari smartphone/komputer. Pemohon kemudian harus mendaftarkan dengan nomor KTP, nomor kartu keluarga, email, dan telepon untuk mengakses aplikasi ini. Kedua, setelah pendaftaran berhasil, Anda dapat masuk ke halaman utama aplikasi Dilanda Cita. Ketiga, pemohon dapat langsung memilih jenis pengajuan yang dibutuhkan, antara lain: Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP Anak, Surat Keterangan pindah keluar Kota Cimahi, pengajuan KTP dan Pengurusan Kartu Keluarga. Keempat, setelah pengajuan dokumen berhasil, pemohon akan menerima email berisi informasi tentang dokumen dan waktu pengambilan dokumen yang sudah dikonfirmasi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kelima, pemohon datang ke bagian pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dengan memperlihatkan dokumen yang dikirimkan melalui email.

Aplikasi Dilanda Cita sudah ada sejak september tahun 2022 tetapi banyak masyarakat Kota Cimahi yang belum mengetahui adanya aplikasi ini, sehingga masyarakat masih banyak yang mengurus dokumen secara langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Berubah kebijakan sistem informasi melalui media elektronik, membuat masyarakat Cimahi belum mengerti dan tidak mendapat kejelasan tentang informasi tersebut, sehingga masyarakat tetap menggunakan pola manual (Kurniasih, 2012:20).

Tujuan awal dari aplikasi ini adalah untuk mensejahterakan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan menggunakan teknologi *digital* agar masyarakat bisa lebih efektif dan efisien. Apalagi, banyak dari masyarakat yang masih belum mengetahui kualitas dari aplikasi ini, karena belum ada penelitian yang membahas tentang aplikasi ini.

Untuk tercapainya tujuan tersebut, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dalam mensosialisasikan aplikasi Dilanda Cita lebih masif lagi, agar aplikasi tersebut semakin dikenal oleh seluruh kalangan masyarakat. Melalui strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah daerah, diharapkan lebih baik dari pemerintahan pusat karena pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakatnya, sehingga lebih efektif menanggapi masalah dan memberikan solusi yang tepat tentang permasalahan tersebut.

Komunikasi sangat berpengaruh besar dalam mensosialisasikan aplikasi Dilanda Cita kepada masyarakat. Peranan dari seluruh unsur pegawai Disdukcapil Kota Cimahi sangat menentukan untuk tercapainya tujuan dari organisasi Pemerintah. Oleh karena itu komunikasi dalam lembaga sangat penting terhadap

proses kelancaran penyampaian pesan dan informasi. Sosialisasi mengenai aplikasi ini akan tercapai, apabila Strategi komunikasi tepat dan akurat.

Melihat permasalahan diatas, sehingga peneliti ingin mengetahui *“Strategi Komunikasi Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah makro dari penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Komunikasi Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita?

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

Untuk lebih mudah menjelaskan hasil penelitian, maka rumusan masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana **tujuan** yang diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita?
2. Bagaimana **rencana** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita?
3. Bagaimana **kegiatan** yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita?

4. Bagaimana **pesan** yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita?
5. Bagaimana **media** yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita?

### **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 sebagai berikut:

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memberi gambaran-gambaran secara mendalam dan terinci tentang “Strategi Komunikasi Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.”

#### **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 sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **tujuan** digitalisasi yang diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.

2. Untuk memahami **rencana** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.
3. Untuk melihat **kegiatan** yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.
4. Untuk menganalisis **pesan** yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.
5. Untuk mengidentifikasi **media** yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti 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 Teoretis**

Dalam segi teoritis, manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi berpikir yang berharga untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah kehumasan dan strategi komunikasi. sebagai berikut:

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

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 sebagai berikut:



#### **1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti**

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

#### **1.4.2.2 Kegunaan Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi**

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan dan evaluasi mengenai Strategi Komunikasi Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam Sosialisasi Aplikasi Dilanda Cita.

#### **1.4.2.3 Kegunaan Bagi Masyarakat**

Penelitian ini berguna sebagai sumber Informasi bagi masyarakat Kota Cimahi yang ingin membuat dokumen kependudukan secara mudah, praktis dengan menggunakan *smartphone* secara online, tanpa harus mengantre datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.