

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan yang sangat berarti, manusia menciptakan teknologi dengan dorongan dan keinginan untuk menjadikan hidup yang lebih baik. Manusia tertarik untuk menciptakan teknologi yang membantu manusia melakukan berbagai pekerjaan. Saat ini perkembangan teknologi informasi sudah memasuki tahap era digital, dan berbagai produk terus bermunculan sehingga memudahkan individu untuk mendapatkan informasi.

Pemerintah mulai mengambil tindakan untuk menggunakan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendekatkan masyarakat dengan pemerintah. Implementasi sistem informasi, aspirasi, layanan dan teknologi komunikasi telah berkembang sangat maju di dunia birokrasi, yang dapat memunculkan ide atau gagasan berupa pembuatan sistem informasi pengaduan, sistem informasi termasuk aspirasi yang cenderung lebih baik dibandingkan sistem pengaduan yang lainnya. Ide atau gagasan besar dan inovasi yang kreatif pun muncul dengan hadirnya SP4N LAPOR.

SP4N LAPOR merupakan sarana yang diciptakan pemerintah dalam memberikan informasi, mengetahui sampai mencari informasi masyarakat terhadap pemerintah. SP4N LAPOR bermakna memberikan layanan untuk

mendistribusikan atau mengelola seluruh aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *online*. Sarana ini terintegrasi di tingkat nasional melalui aplikasi dan situs *web* sehingga menjadi saluran utama transmisi permintaan publik dalam segala bentuk masalah pelayanan publik. Sarana ini dapat mengatur semua pengaduan dari masyarakat, kemudian akan disampaikan kepada badan atau dinas terkait yang berkemampuan untuk menindaklanjuti laporan tersebut. SP4N LAPOR bertujuan untuk membantu penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat secara cekatan, konsisten, dan transparan. SP4N LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*No Wrong Door Policy*”, yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya

Pelayanan publik merupakan, pemberian layanan (melayani) keperluan warga negara atau masyarakat yang mempunyai keperluan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Pemerintah menilik setiap langkah kebijakan yang merupakan terobosan

pelayanan publik berlandas teknologi informasi dan internet dalam meningkatkan kelugasan, kenyamanan, kecepatan, dan ketepatan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yakni terselenggaranya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR).

Searah dengan itu Pemerintah Kabupaten Purwakarta telah menerapkan sistem aplikasi SP4N LAPOR pada tahun 2021 yang dikendalikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta, yang diatur oleh surat keputusan Bupati Purwakarta Nomor : 491.05/Kep.95-Diskominfo/2022 tentang pembentukan tim koordinasi pengelolaan pengaduan layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat dan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di lingkungan Kabupaten Purwakarta ([purwakartakab.go.id](http://purwakartakab.go.id), n.d.), dan pemerintah Kabupaten Purwakarta membuat sebuah kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur” yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Gempungan Diburuan Urang Lembur merupakan pelayanan jemput bola gabungan dari seluruh dinas yang terkait kepada masyarakat.

Komunikasi sangat berdampak dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR kepada masyarakat, maka dari itu peranan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta sangat menentukan dalam mengapai tujuan sebuah instansi atau organisasi pemerintah.



Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR kepada masyarakat di Kabupaten Purwakarta, agar masyarakat bisa lebih menggunakan SP4N LAPOR dibandingkan *call center (112)*, pengaduan langsung dan nomor pengaduan *whatsapp* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR) Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”?

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **tahap penelitian** (*research*) pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”?
2. Bagaimana **tahap perencanaan** (*Plan*) pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”?
3. Bagaimana **tahap Pelaksanaan** (*Execute*) pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”?
4. Bagaimana **tahap pengukuran/evaluasi** (*Measure*) pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”?

5. Bagaimana **tahap pelaporan (*Report*)** pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui “Kegiatan Diburuan Urang Lembur”?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengartikan, menerangkan, dan menjawab tentang Strategi Komunikasi dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan “Gempungan Diburuan Urang” Di Kabupaten Purwakarta.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui **tahap penelitian (*Research*)** pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”
2. Untuk mengetahui **tahap perencanaan (*Plan*)** pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur
3. Untuk mengetahui **tahap pelaksanaan (*Execute*)** pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur

4. Untuk mengetahui **tahap pengukuran/evaluasi (*Measure*)** pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur
5. Untuk mengetahui **tahap pelaporan (*Report*)** pada Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta Dalam Mensosialisasikan SP4N LAPOR Melalui Kegiatan “Gempungan Diburuan Urang Lembur”

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai ekspansi keilmuan komunikasi secara menyeluruh dan terutama mengenai Strategi Komunikasi dan SP4N LAPOR.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun penelitian ini tidak hanya untuk kegunaan teoritis saja, secara praktis dapat diklarifikasikan beberapa manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Kegunaan penelitian bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti sebagai pengetahuan wawasan baru bagi peneliti terhadap Strategi Komunikasi dan penggunaan SP4N LAPOR. Penelitian ini dapat dijadikan pengalaman dalam mengimplikasikan ilmu komunikasi yang selama ini diterima secara teori.

2. Kegunaan penelitian bagi program studi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi mahasiswa di kota Bandung secara umum, ilmu komunikasi secara khusus mengenai Strategi Komunikasi sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya terutama yang melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

3. Kegunaan penelitian bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan informasi dan evaluasi terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta mengenai Strategi Komunikasi dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR.