

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara pastinya akan berurusan dengan instansi pemerintahan khususnya di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPENDA) untuk keperluan administrasi publik. Beraneka dokumen kependudukan dan dokumen usaha, mengharuskan warga negara harus berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai Lembaga. Sayangnya pelayanan yang diberikan hingga kini dinilai belum memuaskan. Keberadaan Unit Pelayanan Satu Atap (UPSTA) di tingkat pemerintahan kota atau kabupaten, belum memberikan layanan yang efektif bahkan masih jauh untuk dapat dikatakan komunikatif.

Beragam Lembaga penyedia layanan publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat milik Pemerintah ini. Berdasarkan pengalaman masa lalu, saat banyak kritikan diarahkan untuk perbaikan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lembaga-lembaga pemerintah selalu kedodoran dalam menyediakan pelayanan publik seperti, Pengurusan KTP, Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin mendirikan Bangunan (IMB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

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 paradigma 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 dan memberikan inovasi berbagai pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu inovasi pelayanan tersebut ialah aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). Aplikasi ini merupakan hasil kerja sama dengan Tim Pembina Samsat Jawa Barat, Aplikasi ini dibuat dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam membayar pajak dan

mengecek pajak Kendaraan Bermotor. Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan pada akhir 2018, aplikasi ini dapat diunduh masyarakat melalui *Google Play Store* khusus Smartphone berbasis Android.

Pelayanan yang terdapat pada aplikasi tersebut diantaranya Mengecek Pajak Kendaraan Bermotor dan bayar pajak, Mengetahui jadwal samsat keliling dan samsat gendong dan Mengetahui pelayanan samsat. Inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dan membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan prinsip efektif dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Bapenda Provinsi Jawa Barat untuk mengantri. Berikut proses pelayanan untuk mengecek dan membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Aplikasi SAMBARA. Pertama, pemohon dapat mengunduh aplikasi SAMBARA tersebut di *Google Play Store* melalui *smartphone*. Kedua, setelah pemohon mengunduh aplikasi tersebut, Pada menu SAMBARA Pilih Info PKB lalu isikan Nomor Polisi Kendaraan, klik cari, dan akan tertera besaran pajak yang harus dibayarkan. Ketiga, Selanjutnya klik lanjut Daftar Online. Keempat, Isikan No. KTP Pemilik kendaraan dan 5 digit terakhir No. Rangka Kendaraan (No. Rangka bisa dilihat di lembar STNK). Dan yang terakhir klik proses.

Dan salah satu cara agar aplikasi SAMBARA ini dapat segera diketahui oleh masyarakat adalah dengan diadakannya sosialisasi oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat ini sendiri. Sosialisasi mengenai aplikasi SAMBARA disini salah satunya memberikan brosur, menayangkan audio visual, Agar Sosialisasi ini dapat

terrealisasikan dengan baik apabila Strategi Komunikasi yang dilakukan tepat sasaran dan baik. Strategi komunikasi menurut Onong Uchajana Effendy.

Melihat permasalahan diatas, sehingga peneliti ingin mengetahui “Strategi Komunikasi Humas Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.”.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Sesuai latar belakang penelitian telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti menetapkan rumusan masalah makro dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Strategi Komunikasi Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik”.**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah makro yang telah ditetapkan, maka rumusan masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana Tujuan yang diinginkan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik ?
2. Bagaimana Perencanaan Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA?

3. Bagaimana Kegiatan yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik ?
4. Bagaimana Pesan yang disampaikan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik ?
5. Bagaimana Media yang digunakan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari Penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan mengenai Strategi Komunikasi Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik .Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun secara rinci pada rumusan masalah mikro, tujuan penelitian menunjukkan apa yang akan dicapai atau apa yang akan terjadi dari penelitian yang di uji. Tujuan penelitian akan digunakan sebagai rujukan dalam merumuskan kesimpulan. Adapun sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Tujuan yang diinginkan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik

2. Untuk mengetahui Rencana yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.
3. Untuk mengetahui Kegiatan yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.
4. Untuk mengetahui Pesan yang disampaikan oleh Bapenda Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.
5. Untuk mengetahui Media yang digunakan Bapenda Provinsi Jawa Barat Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara Teoritis ini peneliti diharapkan memberikan manfaat yang berguna agar penelitian ini dapat dijadikan pengembangan di bidang Ilmu Komunikasi yang menjurus pada Konsentrasi Humas khususnya tentang Strategi Komunikasi dan pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan Peneliti

- a. Untuk Menambah Wawasan dan Pengalaman bagi peneliti agar saat terjun ke lapangan, dalam penelitian dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.

- b. Untuk dapat mengetahui Strategi Komunikasi Bapenda Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA.
- c. Kegunaan Untuk peneliti sebagai menambah pengalaman serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

2. Kegunaan Untuk Akademik

Kegunaan penelitian yaitu bagi Mahasiswa UNIKOM tentunya, Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas mengenai tinjauan Strategi Komunikasi Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Aplikasi SAMBARA dan sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya.

3. Kegunaan Untuk Bapenda Provinsi Jawa Barat

Penelitian yang dilakukan ini tentunya sangat berguna bagi Bapenda Provinsi Jawa Barat, Sebagai evaluasi tentang Pelayanan Publik yang ada di Bapenda dan semoga layanan publiknya semakin meningkat. dan terus berinovatif.