

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi kian membawa perubahan yang cukup besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Teknologi internet saat ini banyak membantu permasalahan terkait kebutuhan-kebutuhan manusia yang bermacam-macam. Berkat teknologi yang dikenal dengan nama internet, semua kebutuhan manusia dapat diselesaikan, mulai dari kebutuhan sehari-hari yang harus dipenuhi, sosialisasi, pencarian informasi hingga kepada kebutuhan hiburan yang juga terpenuhi.

Pada perkembangannya, teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat berkembang kian pesat dalam hal pencarian informasi ataupun penerimaan informasi. Hal ini cukup memudahkan para pencari informasi dalam pencariannya. Tidak hanya itu, manusia juga menjadi lebih mudah dalam mempelajari dan memperoleh informasi yang ia inginkan, dimanapun, kapanpun dan dari siapa pun.<sup>1</sup>

Seiring dengan derasnya arus globalisasi yang di dalamnya dituntut adanya pertukaran informasi yang semakin cepat antar daerah dan antar negara, membuat persamaan komunikasi menjadi sangat penting. Perkembangan teknologi telekomunikasi berkembang dan bersaing sedemikian pesatnya, mulai dari teknologi telepon seluler yang dapat digunakan untuk telepon dan SMS, sampai teknologi *internet* yang dapat mengakses apapun yang kita mau.

---

<sup>1</sup> Pasaribu Humisar Parsaorantua et. al., "Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government di Kominfo Kota Manado)", *e-journal Acta Diurna*, Vol 6(3) 2017, hlm 1

Di Indonesia sendiri, memperoleh informasi adalah sebuah kebebasan yang telah diatur dalam UUD 1945 yakni Pasal 28F dimana memberikan pernyataan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta hak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”<sup>2</sup>.

Keuntungan atau manfaat humas dalam menggunakan media *website* : Informasi cepat sampai pada publik, bagi humas, internet dapat berfungsi sebagai media atau alat sarana penyebar informasi dan promosi. Siapapun dapat mengakses internet, tidak terbatas ruang dan waktu dan internet dapat melakukan hubungan komunikasi dalam bidang apapun secara langsung.<sup>3</sup>

Data yang diperoleh pada tahun 2021 terlihat bahwa angka penggunaan internet naik sebanyak 11 persen jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, yakni 202,6 juta pengguna yang sebelumnya 175,4 juta.pengguna.<sup>4</sup> Dalam kehidupan sehari-hari, internet tidak hanya digunakan oleh masyarakat pada umumnya. Pada *public* pemerintahan juga memanfaatkan kemajuan teknologi internet dalam menjalankan tugasnya dan meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan Public.

Sebagai salah satu bagian dari capaian target pemerintah, pelayanan *public* memiliki sebuah visi yakni untuk mewujudkan masyarakat mandiri dan sejahtera.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28F

<sup>3</sup> Soemirat, Soleh dan Ardianto, *Dasar-dasar Public Relation*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010) , hlm. 192.

<sup>4</sup> Pratiwi Agustini, “Warganet Meningkat, Indonesia Perlu Tingkatkan Nilai Budaya di Internet”, 2021. Diakses pada 19 April 2022 melalui <https://aptika.kominfo.go.id>

<sup>5</sup> Ali Alamsyah Kusumadinata dan Maria Fitriah, “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga”, *Jurnal AspiKom*, Vol. 3 No. 2, 2017, hlm 225-226.

Apabila ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dapat dilihat definisi pelayanan *public* yaitu sebagai 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 *public* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan *public*.<sup>6</sup>

Penggunaan internet oleh pemerintah dalam menjalankan tugasnya ini biasa dikenal dengan istilah *e-government*. Pengembangan *e-government* adalah sebuah usaha pengembangan penyelenggaraan pemerintahan dengan basis elektronik yang mana bertujuan untuk peningkatan kualitas layanan *public* yang efektif dan efisien. *E-government* ini sendiri pada dasarnya memiliki sebuah tujuan yaitu mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembuatan layanan pemerintah menjadi lebih *reachable* terhadap *public*, yakni orang-orang yang mempergunakan layanan tersebut dalam hal ini adalah masyarakat.

Keberadaan *e-government* tersebut kemudian berimplikasi kepada kemudahan masyarakat dalam akses informasi layanan *public* tanpa terbatas ruang dan waktu.<sup>7</sup> Terlebih lagi, terdapat dukungan dari pemerintah berupa dorongan pemanfaatan media baru lewat Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang di dalamnya memberikan amanat kepada setiap *public* negara untuk dapat membangun *Website* agar dapat

---

<sup>6</sup> Moris Pricahyadi dan Thoriq Ramadani, "Strategi Komunikasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Dki Jakarta Pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018", Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 16 No.1, 2019, hlm 113

<sup>7</sup> Charoline Cheisviyanny, et. al, "Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat", *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 2018, hlm 1088.

mempermudah pengembangan *e-government*. Hal ini tentunya sebagai upaya untuk menyelenggarakan pemerintah dengan basis penggunaan elektronik sehingga nantinya akan tercipta kualitas layanan public secara efektif dan efisien.<sup>8</sup>

Keputusan untuk menggunakan *website* termasuk sebuah langkah yang paling tepat dalam menerapkan *e-government* karena informasi yang terdapat di dalamnya menjadi sebuah hal yang lebih mudah untuk didapatkan pengguna. *Website* yang digunakan di organisasi *public* memiliki peranan yang penting karena sangat berpengaruh kepada meningkatnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi *public* lewat penyediaan pengungkapan informasi yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat dan organisasi, yaitu mengenai proses, struktur, dan hingga produk pemerintah maupun informasi yang disampaikan menjadi lebih praktis karena penyediaan saluran untuk berinteraksi dengan pemerintah.<sup>9</sup>

Dibangunnya *website* pada dasarnya bertujuan untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan standar kepada publik yang kaitannya tentang urusan-urusan administrasi ataupun kepentingan-kepentingan lain yang hubungannya dengan masyarakat luas. *Website* dalam penggunaannya juga akan berkembang menjadi media informasi sehingga dapat berfungsi untuk menyampaikan hal-hal terkait kebutuhan masyarakat yang dalam perkembangannya kian bertambah.

Adanya Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan meningkatnya rasa hak untuk tahu (*right to know*) kemudian membuat memiliki harapannya bahwa pemerintah selaku pihak yang dipercaya

---

<sup>8</sup> Liliek Budiastuti Wiratmo, et. al, "Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations", *Jurnal Aspikom*, Vol. 3 No. 2, 2017, hlm 326.

<sup>9</sup> Charoline Cheisviyanny, et. al, Op.,Cit, hlm 1088.

rakyat dalam pengelolaan negara untuk lebih memiliki keterbukaan dalam pemberian informasi.<sup>10</sup> Apabila dilihat dari rancangan Peraturan Kominfo Tahun 2017, dapat dilihat bahwa *Website* memiliki beberapa keharusan dalam isi minimal yang mana keharusan-keharusan tersebut meliputi Selayang pandang, geografi, pemerintah daerah, peta wilayah hingga sumber daya, peraturan dan kebijakan daerah maupun buku tamu dan berita.

Awalnya manusia berkomunikasi hanya dengan mimik dan gerak-gerik serta suara yang relatif tanpa makna, kecuali untuk mempertegas mimik dan gerak-gerik tersebut. Pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mewujudkan motif komunikasi, apa yang ia pikir dan rasakan, karena itu pesan didensiskan sebagai segala sesuatu *verbal* maupun *nonverbal*, yang disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mewujudkan motif komunikasi.<sup>11</sup>

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 juga menyebutkan persyaratannya sendiri terkait aspek-aspek yang harus dipenuhi oleh *e-government* yang mana aspek tersebut antara lain aspek efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. *Website* dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik ketika sebuah *website* telah memenuhi kriteria-kriteria tersebut.<sup>12</sup> Pemerintah Provinsi DKI Jakarta aktif dalam pemberian pelayanan publik dengan basis teknologi lewat media *website* dengan basis internet yang terdapat pada tautan [www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id) yang juga dikelola sebagai sebuah media informasi dari pemerintah untuk masyarakat.

---

<sup>10</sup> Liliek Budiastuti Wiratmo, Op.Cit, hlm 326-327.

<sup>11</sup> Chandra Dermawan, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Palembang: Grafika Telindo Perss.2015), hlm.78.

<sup>12</sup> Charoline Cheisviyanny, Op.,Cit, hlm 1088-1089.

Hal ini ditujukan agar aliran informasi dari dan ke pemerintah daerah semakin mengalami kemudahan. Tidak hanya itu, banyak lembaga lain yang juga mendukung kegiatan pemerintah lewat penerapan pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi, hal ini tercermin melalui Dinas Sosial.<sup>13</sup> Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang memiliki tanggung jawab secara langsung kepada Gubernur DKI Jakarta.

Area kinerja Dinas Sosial yakni menangani berbagai problematika sosial yang berkaitan dengan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang meliputi pengemis, gelandangan, lansia terlantar dan lain-lain. Tidak hanya itu, Dinas Sosial juga andil dalam hal-hal yang kaitannya dengan masalah kemiskinan dan juga bencana.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan pengembangan media *Website* berbasis Internet dengan tautan [www.dinsos.jakarta.go.id](http://www.dinsos.jakarta.go.id) yang memiliki peran sebagai sebuah menyampaikan informasi yang berkaitan dengan hal-hal di bidang sosial kepada publik mengenai kinerja, pelayanan masyarakat, dan kegiatan sosial yang telah dilakukan kepada masyarakat.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Konsep strategi komunikasi yang

---

<sup>13</sup>Azka Fazarusda dan Heni Indrayani, “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang”, *Jurnal Impresi*, Vol. 1 No.1, 2020, hlm 1.

sesuai dengan tahapan komunikasi agar tercipta komunikasi efektif kepada seluruh masyarakat.



Gambar 1.1 Tampilan *Website* Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta<sup>14</sup>

Umumnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah dengan memanfaatkan *e-government* melalui *Website* resmi yang menyediakan berbagai menu atau fitur sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan publik.

*Website* resmi Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui berbagai informasi serta memberikan pelayanan publik secara daring dengan memanfaatkan layanan dan fitur yang tersedia pada laman *Website*. Salah satu contohnya adalah masyarakat dapat memilih fitur pelayanan untuk kebutuhan pelayanan dan pengaduan, serta terdapat fitur data yang bisa di klik ketika membutuhkan data yang disediakan oleh Dinas Sosial.

---

<sup>14</sup> <https://dinsos.jakarta.go.id/> diakses pada 19 Juli 2022, Pukul 00.07



Gambar 1.2 Tampilan Fitur Pelayanan dan Pengaduan<sup>15</sup>

*Website* resmi yang dimiliki oleh Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga menyediakan fitur dimana masyarakat dapat melakukan tanya jawab, namun masyarakat terlebih dahulu harus *login* sistem dengan memasukkan email serta passwordnya. Dengan demikian keamanan serta privasi pada *Website* akan terjamin.



Gambar 1.3 Fitur Tanya Jawab<sup>16</sup>

Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuktikan eksistensinya dalam melayani masyarakat melalui penghargaan yang diterima yaitu Penghargaan Pilar-Pilar Sosial yang berjasa dalam Penanganan Covid-19 pada tahun 2021.

<sup>15</sup> <https://dinsos.jakarta.go.id/> diakses 19 Juli 2022, Pukul 00.07

<sup>16</sup> <https://dinsos.jakarta.go.id/> diakses pada 19 Juli 2022, Pukul 00.07

Penghargaan penganugerahan Mitra Bhakti Husada dari Kementerian Kesehatan RI juga diterima oleh Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021.



Gambar 1.4 Berita Penghargaan<sup>17</sup>

Dalam proses pengembangan situs *Website* dibutuhkan sebuah strategi komunikasi dalam pengelolaannya. Strategi komunikasi adalah sebuah hal yang sangat vital dalam pelaksanaan sebuah hal. Tanpa adanya strategi komunikasi, visi atau tujuan yang hendak dicapai tidak akan tercapai dengan baik sesuai dengan hal-hal yang telah direncanakan sebelumnya.<sup>18</sup>

Dalam melakukan suatu postingan berita dalam *website* Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dibutuhkan suatu proses yang lama, misal dalam pengelolaan berita di lapangan sampai masuk dalam tahap pengunggahan berita di *website*. Setiap halaman *website* tidak hanya sekedar memperhatikan banyak informasi yang ditampilkan tetapi juga semua harus memperhatikan tampilan yang menarik dan

<sup>17</sup> <https://dinsos.jakarta.go.id/> diakses pada 19 Juli 2022, Pukul 00.07

<sup>18</sup> Ibid, hlm 3

juga komunikatif untuk dibaca, agar *website* tersebut dapat digunakan dengan sebaik mungkin.

*Website* resmi Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah media informasi yang bertujuan untuk menyampaikan hal-hal terkait kebutuhan masyarakat yang dalam perkembangannya kian bertambah, serta sebagai media pelayanan publik yang memberikan layanan yang baik sesuai dengan standar berkaitan dengan urusan-urusan administrasi ataupun kepentingan-kepentingan lain yang berhubungan dengan masyarakat luas.

Dalam pengelolaan *Website* Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai media yang memberikan kemudahan bagi masyarakat membutuhkan sebuah strategi komunikasi. Disini strategi komunikasi menjadi suatu hal yang sangat penting yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan strategi komunikasi yang baik dalam mengelola *website*, diharapkan agar aliran informasi dari dan ke Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta akan semakin mengalami kemudahan.

Selain itu juga diharapkan Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selaku pihak yang dipercaya rakyat dalam pengelolaan kesejahteraan sosial masyarakat DKI Jakarta akan lebih memiliki keterbukaan dalam pemberian informasi dan semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan publik. Siapapun, kapanpun dan dimanapun masyarakat akan dapat dengan mudah mengakses *Website* Dinas Sosial untuk mendapatkan informasi dan

pelayanan publik. Tanpa strategi komunikasi yang baik dalam mengelola *website*, mustahil semua harapan tersebut akan terwujud.

Mencermati uraian pada latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan kedalam skripsi berjudul: “Strategi Komunikasi Pada Divisi Pengembangan Data dan Informasi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengelola *Website*” dimana strategi yang digunakan dinilai efektif untuk mengelola *website* sebagai sarana penunjang aktivitas media informasi yang terjadi di dalamnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam mengelola *Website* sebagai media informasi dan pelayanan publik?
- b. Apa sajakah faktor yang menghambat strategi komunikasi dalam pengelolaan *Website* sebagai media informasi dan pelayanan publik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam mengelola *Website*
- b. Penelitian ini untuk mengetahui faktor yang menghambat strategi komunikasi dalam pengelolaan *Website*

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini harapannya akan memberikan sumbangsih yang tentunya hadir dengan manfaat terhadap perkembangan dan kemajuan pengetahuan dalam studi Ilmu Komunikasi, terkhusus terhadap hal-hal yang erat kaitannya dengan strategi komunikasi pengelolaan *Website* sebagai media informasi dan pelayanan publik.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini harapannya dapat menjadi referensi dan acuan bagi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam konteks strategi komunikasi pengelolaan *Website* sebagai media pelayanan publik. Penelitian ini juga harapannya mampu mengembangkan dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan peneliti dalam bidang ilmu komunikasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti yang akan datang ketika hendak mengangkat penelitian dengan topik yang sama.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini akan memaparkan tentang teori-teori relevan yang digunakan pada penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi kerangka atau tahapan yang ditempuh untuk mendapatkan metodologi penelitian, langkah-langkah pemecahan masalah, studi pustaka, studi lapangan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis.

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dituangkan dengan pembahasan secara ilmiah.

### **Bab V Penutup**

Bab ini merupakan tahap akhir dalam penelitian yaitu kesimpulan dan saran.

