

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peranan teknologi informasi yang saat ini sangat berkembang besar semakin penting di segala bidang. Perkembangan yang terjadi mampu membawa perubahan pada manusia untuk menciptakan teknologi dengan dorongan motivasi agar kehidupan berubah menjadi lebih baik. Saat ini sebuah teknologi sangat membantu menyelesaikan berbagai hal. Saat ini perkembangan teknologi informasi baru sudah memasuki era digitalisasi. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi mampu merubah paradigma dalam dunia yakni perluasan masyarakat modern menjadi masyarakat digital.

Meningkatnya peran teknologi dan informasi ditandai terhadap kehidupan manusia. Teknologi informasi berperan penting karena teknologi informasi menuntut suatu daerah agar dapat mengelola dan memanfaatkan informasi untuk di konsumsi masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan masyarakat harus lebih diarahkan untuk mencapai kemajuan di bidang informasi dan teknologi. Berkaitan dengan hal ini, masyarakat semakin menyadari bahwa teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan manusia, karena informasi dapat bermanfaat bagi perkembangan pribadi setiap orang, lingkungan sosial, dan perkembangan organisasi. Semakin banyak informasi yang didapat akan mempengaruhi atau menambah pengetahuan, sehingga menimbulkan kesadaran untuk mendorong seseorang untuk bertindak atas pengetahuan yang dimilikinya.



Seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai sadar akan perkembangan penduduk yang semakin meningkat maka semakin banyak menimbulkan masalah-masalah yang harus cepat penyelesaiannya. Perkembangan teknologi yang semakin maju dan modern ini mampu memaksimalkan kota dalam memecahkan masalah utama yakni pembiayaan teknologi informasi dan memperbaiki infrastruktur. Pemanfaatan teknologi informasi sangat penting memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih optimal. Penerapan teknologi informasi komunikasi ini menjadi semakin berkembang sangat pesat di dunia perusahaan serta birokrasi. Berbagai macam kemudahan yang dimiliki oleh perkembangan teknologi informasi memunculkan bermacam-macam aplikasi yang mampu mempengaruhi masyarakat. Beberapa aplikasi mampu memberikan berbagai informasi terkait yang dialaminya sendiri dan banyak aplikasi yang memberikan informasi dan teknologi baru namun belum bisa digunakan secara maksimal dalam pengaplikasiannya.<sup>1</sup>

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan hak asasi manusia dan kebutuhan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Sesuai dengan amanat Pasal 13 UU no. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga Pemerintah Kabupaten Batang sebagai salah

---

<sup>1</sup>Heri Juanda, "Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh," *Jurnal Peurawi*, Vol.1 No. 1 Tahun 2017,2.

satu Badan Publik telah membentuk PPID melalui keputusan Bupati batang tahn 2013 tentang Pembentukan PPID.<sup>2</sup>

Kabupaten Batang sebagai *Smart City* merupakan bagian dari program pemerintah yang termasuk dari bagian masyarakat global. Tantangan besar yang harus dihadapi dengan terbentuknya Kabupaten Batang sebagai *smart city* yaitu mampu mengubah perilaku masyarakat konvensional menjadi masyarakat digital. Masyarakat harus bisa menggunakan pelayanan-pelayanan secara digital hingga pelayanan melalui media sosial. Jadi dalam membangun pelayanan publik dan membentuk karakter masyarakat di daerah pasti memiliki permasalahan yang berbeda-beda.

Kabupaten Batang harus mampu menghadapi tingkat pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, menyebabkan kabupaten menghadapi dalam menangani berbagai masalah baru yang perlu dengan cepat diatasi. Pelayanan yang beragam diintegrasikan melalui program *smart city*. Apabila program *smart city* ingin sukses dan berkelanjutan maka harus melibatkan masyarakat, diantaranya yaitu komunitas, umkm, desa wisata dan komponen masyarakat yang lainnya. Karena kekuatan pada Kabupaten Batang terletak pada orangnya dengan segala keterbatasan yang ada sehingga bisa menciptakan yang biasa menjadi luar biasa.<sup>3</sup> Lahirnya Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) diharapkan bisa membawa

<sup>2</sup><http://diskominfo.batangkab.go.id/PPID/>

<sup>3</sup>Yuli “Kemenkominfo Tinjau Lapangan Implementasi Program Smart City Di Batang”, dilihat dari <https://kominfo.batangkab.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 13:42.

perubahan bagi Kabupaten Batang khususnya dibagian bidang komunikasi dan informasi.

Pembentukan Dinas Kominfo ini merupakan hasil implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan pelayanan dasar diantaranya yaitu mencakup komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian.<sup>4</sup> Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Batang melakukan evaluasi implementasi terhadap program gerakan menuju *smart city* yang bertujuan memberikan gambaran mengenai implementasi *smart city* yang telah direncanakan di masterplan *smart city* Kabupaten Batang. Pada tahun 2018 semester pertama evaluasi masterplan program *smart city* pencapaian yang berhasil diperoleh senilai 3,22 sedangkan pada tahun 2019 masterplan program *smart city* pencapaian yang berhasil diperoleh senilai 3,36 mengalami peningkatan yang diharapkan tahun-tahun berikutnya harus lebih sangat baik lagi.<sup>5</sup> Implementasi program *smart city* yang berhasil dicapai yakni *smart governance*, *smart living*, *smart society*, *smart environment*, *smart economy*, *smart branding* dengan penilaian yang diperoleh secara keseluruhan 71,8% belum sempurna namun capaiannya sudah terlihat. *Smart City* yang dibentuk oleh pemerintah pusat dilakukan pada setiap daerah untuk menunjang program pemerintah

<sup>4</sup>Prasasti Wismiardanti, “Strategi dan Aktivitas Media Relations Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah”(Skripsi – Universitas Diponegoro,Semarang, 2019), 2.

<sup>5</sup> Jumadi , "Pembkab Batang Implementasi Program Smart City", dilihat dari <https://berita.batangkab.go.id/> diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 13.45.

nasional agar bisa bersaing secara global untuk menuju Indonesia Emas tahun 2045.<sup>6</sup>

Pelaksanaan program *smart city*, pemerintah harus mampu mengikuti dinamika kebutuhan yang terjadi terhadap masyarakat. Oleh karena itu pemerintah harus bisa mengubah cara berpikir masyarakat agar bisa melayani lebih baik lagi dengan teknologi baru yang akan diterapkan. Pemerintah harus mampu menyediakan ruang untuk berinteraksi, berargumentasi dalam jalur kebudayaan, serta ruang bertoleransi. Target yang diharapkan oleh pemerintah pusat ini, menjadikan kota dan kabupaten untuk memiliki rencana berbasis teknologi, agar lebih terarah sehingga mampu menjawab tantangan serta peluang tiap daerah. Keberhasilan konsep ini perlu memerlukan beberapa strategi diantaranya pertama, pembangunan dan pengelolaan Kabupaten atau Kota yang berkelanjutan harus meningkat sesuai dengan kapasitas kepemimpinan pemerintah Kabupaten atau Kota yang visioner dan lebih kreatif. Kedua, membina dan membangun kelembagaan serta kerjasama untuk pembangunan antar Kabupaten atau Kota. Ketiga, memajukan dan mempersiapkan basis data informasi dengan perkotaan yang terpadu agar mudah dijangkau. Keempat, menumbuhkan peran aktif organisasi, masyarakat sipil, asosiasi, swasta profesi dalam penyusunan kebijakan perencanaan dan pembangunan kota atau kabupaten yang berkelanjutan. Kelima, mewujudkan sistem, peraturan dan proses dalam birokrasi pemerintah Kabupaten atau Kota yang tanggap terhadap



---

<sup>6</sup>*Ibid.*

kebutuhan masyarakat kota. Keenam, menyederhanakan proses perijinan dan pelayanan bagi masyarakat dan pelaku usaha.<sup>7</sup>

Adanya tinjauan lokasi lapangan terdapat 6 program unggulan *smart city* diantaranya adalah *Batang Resourcis Integration & Colaboration System*, *Minggon Jatinan*, *Mal Pelayanan Publik*, *PSC Si Slamet 119*, *Santunan Kematian (e-sakti)*, serta *Ipal Komunal*.<sup>8</sup> Tujuan meninjau lokasi lapangan ini untuk mengetahui progress penerapan *smart city* di Kabupaten Batang. Selain itu tinjauan ini juga diharapkan agar bisa menjaring aspirasi rakyat, karena tujuan penerapan program *smart city* ini untuk melayani masyarakat secara efektif, efisien, dan berkelanjutan sehingga pemerintah perlu mendapat masukan dari masyarakat terhadap program tersebut. Membangun hubungan baik dengan masyarakat merupakan satu fungsi diskominfo sebagai alat pendukung citra positif untuk kepentingan pemerintah dan kelancaran penerapan program *smart city* dengan publik agar dalam pelayanannya bisa lebih ditingkatkan lagi apabila program tersebut kurang baik agar bisa menjadi lebih baik lagi. Meningkatkan citra pemerintah di masyarakat merupakan salah satu tujuan lainnya. Citra positif dan saling mengerti antara instansi dan publik merupakan suatu tujuan praktis, sehingga kegiatan yang berkaitan dengan media merupakan suatu hal yang penting. Membangun hubungan dengan media dapat menjadikan praktik diskominfo sebagai pendukung akses geografis dan demografis organisasi ke publik yang tersebar dan beragam. Komunikasi persuasif

<sup>7</sup><https://aptika.kominfo.go.id>, diakses pada 07 Juli 2021 Pukul 20:58.

<sup>8</sup>Yuli “Kemenkominfo Tinjau Lapangan Implementasi Program Smart City Di Batang”, dilihat dari <https://kominfo.batangkab.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 13:42.

dapat mendukung praktik diskominfo untuk mencapai tujuannya, terutama dalam hal membangun citra positif. Jika tidak ada aspirasi dari masyarakat maka akan semakin sulit bagi pemerintah mengimplementasikan program *smart city* menjadi sukses dan berkelanjutan. Sehingga pemerintah melakukan komunikasi persuasif agar masyarakat bisa ikut berpartisipasi dalam program *smart city* untuk membangun citra pemerintahan.

Citra positif Kabupaten Batang semakin meningkat di masyarakat sejak pencapaian gerakan menuju 100 *smart city* yang telah berhasil diperoleh Kabupaten Batang pada tahun 2018, terbukti Batang merupakan salah satu 50 Kabupaten yang di tahun 2018 mendapat pendampingan dalam pengembangan *Smart City*.<sup>9</sup> Gerakan menuju *smart city* memiliki tujuan mampu menuntut setiap kabupaten atau kota agar bisa melakukan penyusunan Masterplan *smart city* sehingga teknologi bisa dimanfaatkan dengan maksimal dalam menumbuhkan pelayanan publik kepada masyarakat dan mempercepat perkembangan potensi yang ada di setiap daerah. Pencapaian tersebut diperoleh dari banyak sistem atau aplikasi yang diterapkan di Kabupaten Batang. Adapun program *quick win smart city* yang sukses dan berjalan dengan lancar yaitu "Mingguan Jatinan" yang dilaksanakan setiap hari minggu berlokasi di Hutan Kota Rajawali yang dikelola oleh Komunitas Madrasah Bisnis.<sup>10</sup>

Berdasarkan paparan di atas, peneliti memilih Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Batang sebagai objek penelitian

<sup>9</sup>Anni "Smartcity, Cara Pemerintah Layani Masyarakat Lebih Baik", dilihat dari <https://kominfo.go.id/content/detail/15564/smartcity-cara-pemerintah-layani-masyarakat-lebih-baik/0/berita-satker>, diakses pada tanggal 2 Mei 2021 pukul 23:05

<sup>10</sup> *Ibid.*

dalam membentuk citra positif pemerintahan karena penerapan program *smart city* yang dilakukan oleh diskominfo semakin berkembang dengan waktu yang sangat cepat.

Oleh karena itu, pentingnya citra instansi pemerintahan maka penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui peran *smart city* dalam membentuk citra pemerintah Kabupaten Batang. Dengan inovasi pelayanan baru yang serba digital dan penerapan berbagai aplikasi untuk mempermudah mengakses suatu hal yang diinginkan. Bentuk keterbukaan informasi publik yang dilakukan diskominfo dalam menghadapi permasalahan yang beredar serta membentuk citra positif dimasyarakat.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah peneliti uraikan di latar belakang, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana peran *smart city* dalam pembentukan citra pemerintah Kabupaten Batang?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam bagaimana peran *smart city* dalam pembentukan citra pemerintah Kabupaten Batang.



## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, manfaat dan menambah wawasan mengenai peran *smart city* kaitannya dengan pembentukan citra positif sebuah pemerintahan.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan atau landasan bagi penelitian selanjutnya, khususnya bagi peneliti yang ingin berfokus terhadap peran *smart city* terhadap suatu instansi pemerintahan dalam membentuk citranya.

### 2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Batang dan mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, dimana penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi, evaluasi, dan acuan untuk peneliti selanjutnya terkait perkembangan peran *smart city* dalam pembentukan citra pemerintah.



