

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital dewasa ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah daerah dituntut untuk beradaptasi dengan cepat terhadap dinamika teknologi agar mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan.

Digitalisasi bukan lagi sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak untuk menjawab tantangan birokrasi yang seringkali dianggap lamban, berbelit, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hak ini mencakup akses terhadap informasi, kemudahan dalam memperoleh dokumen administrasi, serta kesempatan untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan. Namun, dalam praktiknya, banyak masyarakat yang masih menghadapi kendala ketika berurusan dengan birokrasi.

Proses yang panjang, keterbatasan waktu, serta kurangnya saluran komunikasi resmi seringkali menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan transparan dengan realitas birokrasi yang masih konvensional.

Fenomena tersebut juga terjadi di Kabupaten Garut. Berbagai keluhan masyarakat sering disampaikan secara informal melalui media sosial, bahkan langsung kepada pejabat publik seperti Wakil Bupati Garut.

Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan saluran komunikasi yang lebih terstruktur, resmi, dan mudah diakses. Keluhan yang paling dominan berkaitan dengan kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti KTP dan KK, yang dianggap rumit dan memakan waktu lama.

Selain itu, masyarakat juga membutuhkan wadah untuk menyampaikan aspirasi, melaporkan masalah, serta memperoleh informasi terkini mengenai kebijakan pemerintah daerah.

Menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Garut melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meluncurkan Garut Hebat Super App, sebuah aplikasi layanan terpadu berbasis digital.

Aplikasi ini dirancang untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform, mulai dari informasi pemerintahan, administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, hingga lowongan pekerjaan.

Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai permasalahan birokrasi sekaligus menjadi media komunikasi publik yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Garut Hebat Super App tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan administratif, tetapi juga sebagai media komunikasi dua arah. Pemerintah dapat menyampaikan kebijakan, program, dan informasi penting secara langsung kepada masyarakat, sementara masyarakat dapat memberikan umpan balik, menyampaikan aspirasi, dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

Dengan demikian, aplikasi ini berpotensi memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga, membangun citra positif, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap birokrasi daerah.

Namun, efektivitas aplikasi digital sebagai media komunikasi publik tidak dapat hanya diukur dari jumlah fitur yang tersedia. Ada beberapa aspek penting yang perlu dikaji lebih dalam, antara lain: sejauh mana aplikasi ini mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, bagaimana tingkat literasi digital masyarakat Garut dalam memanfaatkan aplikasi, serta bagaimana pemerintah mengelola interaktivitas dan partisipasi publik melalui platform tersebut.

Selain itu, perlu dianalisis pula apakah aplikasi ini benar-benar mampu mengurangi kesenjangan birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memperkuat prinsip good governance di tingkat daerah.

Dalam konteks ilmu komunikasi, Garut Hebat Super App dapat dipandang sebagai bentuk implementasi komunikasi publik berbasis digital. Komunikasi publik sendiri merupakan proses penyampaian pesan dari pemerintah kepada masyarakat luas, baik secara langsung maupun melalui media.

Dengan adanya aplikasi ini, komunikasi publik tidak lagi terbatas pada tatap muka atau media massa konvensional, melainkan berkembang menjadi komunikasi digital yang interaktif, partisipatif, dan berbasis teknologi.

Hal ini sejalan dengan teori media baru (new media) yang menekankan pada interaktivitas, konvergensi, dan fleksibilitas penggunaan teknologi dalam proses komunikasi.

Selain itu, penelitian mengenai strategi komunikasi publik melalui Garut Hebat Super App juga penting untuk melihat bagaimana pemerintah daerah beradaptasi dengan paradigma governance yang menekankan pada keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Aplikasi ini dapat menjadi sarana untuk mendorong partisipasi warga, memperkuat transparansi, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah. Dengan kata lain, Garut Hebat Super App bukan hanya sekadar aplikasi layanan, tetapi juga instrumen strategis dalam membangun komunikasi publik yang lebih demokratis dan inklusif.

Urgensi penelitian ini semakin jelas ketika melihat adanya tantangan berupa kesenjangan akses teknologi dan literasi digital di masyarakat. Tidak semua warga memiliki perangkat atau kemampuan untuk menggunakan aplikasi digital.

Oleh karena itu, strategi komunikasi publik melalui Garut Hebat Super App harus mempertimbangkan aspek inklusivitas agar tidak menimbulkan ketidakadilan baru dalam pelayanan publik. Pemerintah perlu memastikan bahwa aplikasi ini

dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya untuk menganalisis secara mendalam bagaimana strategi komunikasi publik dijalankan melalui Garut Hebat Super App di Kabupaten Garut.

Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu: interaktivitas aplikasi dalam membangun komunikasi dua arah, konvergensi layanan dalam satu platform untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintah, serta fleksibilitas penggunaan aplikasi dalam memperluas keterjangkauan layanan bagi masyarakat dengan keterbatasan waktu dan mobilitas.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran holistik mengenai efektivitas aplikasi sebagai media komunikasi publik sekaligus menghasilkan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis dalam pengembangan ilmu komunikasi, tetapi juga memiliki nilai praktis bagi pemerintah Kabupaten Garut.

Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengoptimalkan fungsi Garut Hebat Super App, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih baik, transparan, dan partisipatif di era digital.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Masalah

1.2.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis secara mendalam strategi aplikasi "Garut Hebat Super App" dalam proses komunikasi publik di Kabupaten Garut, dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman dan pandangan pengguna secara subjektif.

Penelitian ini menekankan pada bagaimana aplikasi ini membantu aliran informasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, seperti melalui fitur berita, pelaporan masalah, atau interaksi sosial, serta apakah aplikasi tersebut berhasil meningkatkan partisipasi warga dan membangun kepercayaan publik.

Dengan metode kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi partisipan, dan analisis konten aplikasi, fokusnya adalah mengungkap hambatan seperti kesenjangan akses teknologi atau kurangnya literasi digital, serta dampak positifnya terhadap pembangunan daerah.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran holistik tentang efektivitas aplikasi sebagai alat komunikasi publik, dengan harapan menghasilkan rekomendasi praktis untuk pemerintah Garut agar aplikasi ini lebih inklusif dan bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana interaktivitas dalam Garut Hebat Super App?
2. Bagaimana konvergensi layanan dalam satu platform meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintah dengan masyarakat?

3. Bagaimana fleksibilitas penggunaan aplikasi meningkatkan keterjangkauan layanan bagi masyarakat dengan keterbatasan waktu dan mobilitas?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana interaktivitas dalam GarutHebat Super App.
2. Untuk mengetahui bagaimana konvergensi layanan dalam satu platform meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintah dengan masyarakat.
3. Untuk mengetahui fleksibilitas penggunaan aplikasi meningkatkan keterjangkauan layanan bagi masyarakat dengan keterbatasan waktu dan mobilitas.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi publik dan komunikasi pemerintahan berbasis digital. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian serupa di masa mendatang.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Garut dalam mengoptimalkan fungsi GarutHebat Super App sebagai media komunikasi publik yang efektif, partisipatif, dan transparan. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memanfaatkan platform digital untuk berinteraksi dengan pemerintah daerah.