BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, pelayanan informasi yang cepat, tepat dan akurat sangat diperlukan. Karena masyarakat sekarang adalah masyarakat yang butuh akan informasi, di mana ruang dan waktu bukanlah penghalang untuk mendapatkan segala informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, jenis informasi yang jelas dan sarana informasi yang memadai sangat dibutuhkan oleh semua orang. Sarana infomasi komputer dapat digunakan untuk dijadikan sebagai sarana media informasi. Salah satu jenis teknologi komputer yang sering digunakan dan yang sangat diperlukan sekarang ini adalah aplikasi-aplikasi komputer yang berbasis internet.

Internet merupakan jaringan longgar dari ribuan komputer yang menjangkau jutaan orang diseluruh dunia. Misi awalnya adalah, menyediakan sarana bagi para peneliti untuk mengakses data dari sejumlah komputer. Namun, sekarang internet telah berkembang menjadi ajang komunikasi yang sangat cepat dan efektif, sehingga telah menyimpang jauh dari misi awalnya. Dewasa ini, internet telah menjadi sedemikian besar dan berdaya sebagai alat informasi dan komunikasi yang tak dapat kita abaikan (LaQuey, 1997:1).

Internet dapat diakses dan dimanfaatkan untuk berbagai keperluan oleh siapa saja, di mana saja dan kapan saja. Berbagai macam teknologi internet dapat digunakan, salah satunya adalah mampu menyediakan informasi yang berkualitas dalam bentuk teks, gambar, suara, maupun gambar bergerak. Dengan kemampuan seperti ini website menjadi sangat terkenal dan perkembangannya sangatlah pesat.

Humas pemerintahan telah memanfaatkan internet untuk menjalankan berbagai macam bentuk kegiatan di dalam pemerintahan. Dengan adanya internet humas pemerintahan tidak perlu melakukan tatap muka dalam berbagai kegiatan misalnya mengirimkan laporan yang berbentuk *soft copy*, hal tersebut dapat dilakukan menggunakan internet. Tidak hanya itu internet dimanfaatkan humas pemerintahan untuk mengani masalah masalah yang ada dikota.

Kota memiliki masalah-masalah yang berbeda seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya penataan kota itu sendiri. Seringkali permasalahan yang muncul diakibatkan oleh pembangunan kotanya sendiri. Untuk dapat mencegah hal tersebut pemerintah kota mebutuhkan pengaturan kota dengan berbagai cara seperti Jakarta *smartcity*

Saat ini tengah berkembang konsep *smartcity* atau kota cerdas, dimana kota-kota besar di Indonesia sudah menerapkan konsep terebut. *Smartcity* dapat diartikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan

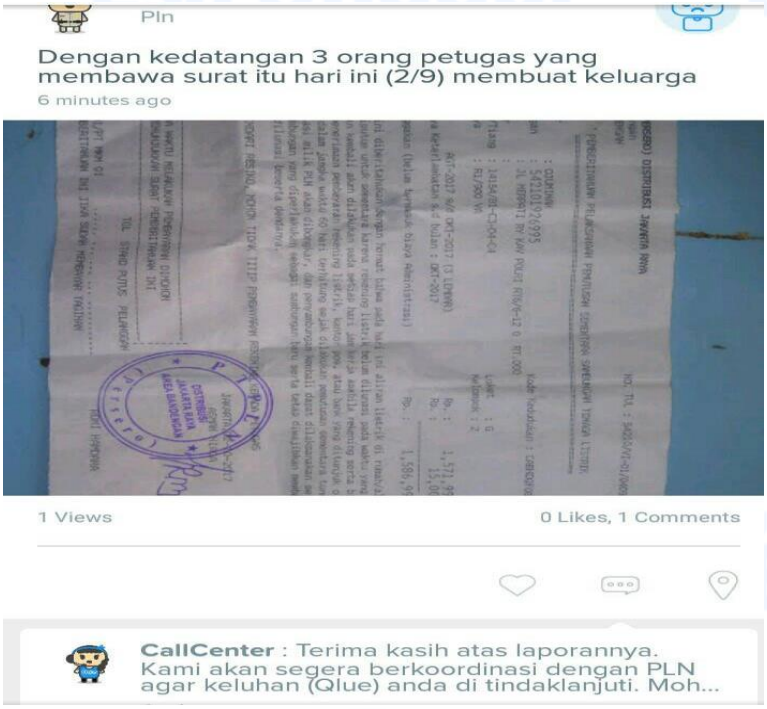
kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat (Caragliu, 2010:3)

Banyak kota di dunia yang telah menerapkan smart city ini, termasuk kota Jakarta. Pemprov DKI Jakarta telah resmi meluncurkan aplikasi "Jakarta *SmartCity*" untuk memantau, memonitor dan menindaklanjuti keluhan warga, di Balai Agung, Jakarta. Jakarta *Smartcity* meliputi enam dimensi, yaitu ekonomi, mobilitas, lingkungan, manusia, kehidupan, dan pemerintahan. Aplikasi ini secara langsung diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama pada tanggal 28 Desember 2015

Jakarta *Smartcity* memiliki 6 indikator yaitu *Smart Governance* (pemerintahan transparan, informatif dan responsif), *Smart Economy* (menumbukan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi), Smart People (peningkatan kualitas SDM dan fasilitas hidup layak), *Smart Mobility* (penyediaan sistem transportasi dan infrastruktur), Smart Environment (manajemen sumber daya alam yang ramah lingkungan), dan *Smart Living* (mewujudkan kota sehat dan layak huni).

Jakarta *smartcity* digunakan sebagai bentuk pelayanan publik dimana dijelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992 : 16). Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Jakarta *smartcity* yaitu merespon segala keluhan dan memberikan banyak informasi seputar Jakarta kepada masyarakat DKI Jakarta.

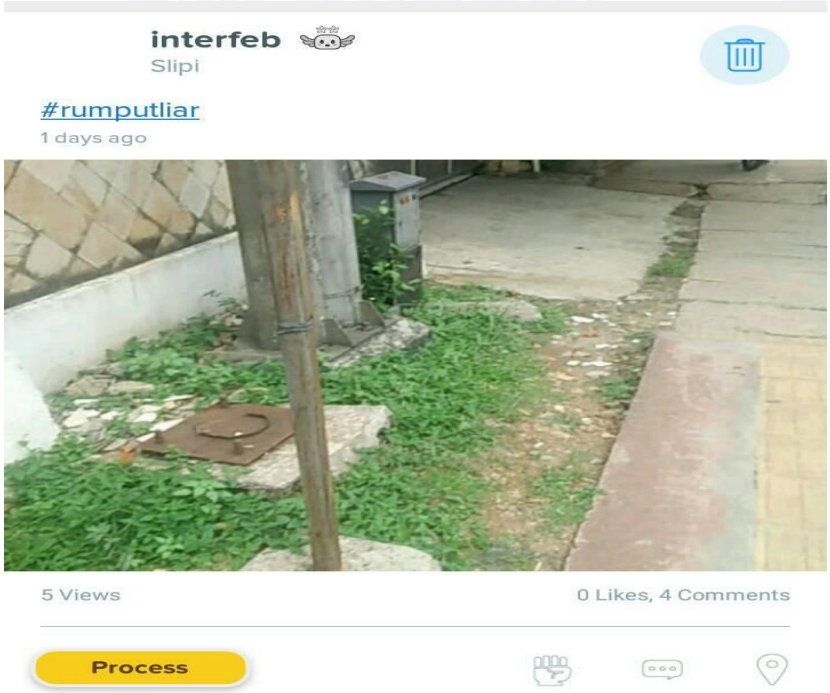
Jakarta *smartcity* dibuat oleh Gubernur Basuki Tjahja untuk memantau kinerja para pemimpin dibawahnya, dan bertanggung jawab menangani keluhan warga Jakarta. Jakarta *smartcity* dapat menampung keluhan seperti, kemacetan lalu lintas, kejahatan atau kriminal, kebakaran, masalah kebersihan, bencana, sampah, pelanggaran, jalan rusak, pengemis, kaki lima liar, pohon tumbang, fasilitas umum, parkir dan lainnya.



Gambar 1.1 contoh keluhan

Gambar diatas merupakan permasalahan mengenai pemberitaan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik kepada salah satu warga di bandengan. Seorang warga tersebut mengeluh mengenai pemutusan listrik yang dilakukan oleh pihak PLN karena warga tersebut menunggak pembayaran listrik, tapi menurut pengakuan warga tersebut pihaknya akan membayar pada hari yang sama dengan turunnya surat tersebut dan meminnta pihak PLN untuk tidak memutuskan listriknya,

tetapi pihak PLN enggan untuk menanggapi warga tersebut. Karena pihak PLN tidak menanggapi keluhannya, maka warga tersebut melaporkan kepada Humas Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *smartcity*. kemudian dari pihak Jakarta *smartcity* memberikan balasan kepada warga tersebut. Dari pihak Jakarta *smartcity* akan segera berkoordinasi dengan PLN agar keluhan tersebut ditindak lanjuti.



Gambar 1.2 keluhan rumput liar

Pada gambar diatas merupakan keluhan yang disampaikan oleh salah stu warga di daerah Slipi Jakarta Barat. Keluhan yang disampaikan berupa tumbuhnya rumput liar di sekitar daerah Slipi Jakarta Barat. Kemudian dari pihak Jakarta *smartcity* mengkoordinasikan keluhan tersebut kepada kelurahan Slipi untuk ditindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Setelah pihak kelurahan melakukan tindakan, akan masuk pemberitahuan kepada pihak Jakarta *smartcity* bahwa keluhan tersebut sudah selesai

ditindak. Kemudian pada aplikasi diberikan tanda *completed* di kolom keluhanan yang menandakan bahwa keluhan tersebut telah ditangani.

Dari kedua keluhan diatas bisa dilihat perbedaan pola pelayanan yang di berikan oleh Humas Pemprov DKI Jakarta tergantung dari keluhan yang disampaikan. Pada keluhan pertama, keluhan pertama keluhan di tujukan kepada PLN, kemudian yang kedua keluhan disampaikan kepada pemerintah kota Jakarta Barat.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin meneliti mengenai lebih dalam mengenai pola penanganan keluhan masyarakat DKI Jakarta melalui *Jakarta smart city*.

1.2 Fokus Penelitian .

Untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat DKI Jakarta, Humas Pemrov DKI Jakarta menciptakan satu wadah untuk memantau, memonitor dan menindaklanjuti keluhan yang terjadi di DKI Jakarta. Penanganan yang dilakukan oleh Humas Pemprov DKI Jakarta berbeda-beda tergantung dari jenis permasalahan yang terjadi.

Dalam mengelola penanganan keluhan dari masyarakat, Jakarta *smartcity* memiliki proses menanggapi keluhan yang diterima. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan keluhan masyarakat DKI Jakarta melalui Jakarta *smartcity* yang lebih mendalam perlu dilakukan penelitian lebih jauh. Berdasarkan latar belakang yang

diuraikan diatas maka penulis merumuskan sebuah masalah yaitu “Bagaimana pola penanganan keluhan oleh Humas Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *smart city* berdasarkan masalah ?”.

1.3 Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui jenis masalah yang diterima Jakarta *smartcity*
2. Untuk mengetahui pola penanganan berdasarkan jenis masalah melalui Jakarta *smartcity*.

1.4 Manfaat Penelitian.

1.4.1 Manfaat Teoristis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan di bidang kehumasan, khususnya konsep dan teori pelayanan kepada publik.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Humas pemprov DKI Jakarta dalam mengelola keluhan publik melalui Jakarta *smart city*.

1.5 Sistematika Penulisan.

BAB I	PENDAHULUAN
	Berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
	Berisi tentang uraian kerangka teori definisi konsep, dan kerangka pemikiran.
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
	Berisi uraian tentang desain penelitian, *informan* dan *key informan*, instrumen, keabsahan data, dan analisis data
BAB IV	HASIL PENELITIAN
	Menjelaskan mengenai hasil penelitian yang peneliti lakukan, dan juga memberikan hasil pengumpulan data yang peneliti dapatkan selaman penelitian.
BAB V	PENUTUP
	Merupakan bab penutup dari skripsi yang berisikan mengenai kesimpulan dan saran