

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam era digital. Saat ini peranan teknologi komunikasi dan informasi menjadi penting dan signifikan dalam segala bidang kehidupan manusia. Hal ini membuktikan bahwa manusia selalu berusaha memenuhi segala kebutuhannya dengan cara yang mudah, cepat dan akurat.

Derasnya arus informasi melalui berbagai media menimbulkan berbagai dampak bagi kehidupan masyarakat. Salah satunya tuntutan masyarakat akan keterbukaan informasi publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan informasi. Dalam hal ini pemerintah memiliki tanggung jawab kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi sebagai bentuk pelayanan publik.

Sudah menjadi rahasia umum di Indonesia jika pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan masih belum maksimal. Rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia (SDM). Karena itu, pemerintahan didorong untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Layanan informasi dalam pemerintahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik dilakukan agar pemerintah dapat memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Maka dari itu kualitas layanan informasi yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Sebagai salah satu ibukota negara dengan tingkat urbanisasi tertinggi di dunia, Jakarta memiliki berbagai tantangan yang kompleks. Oleh karena itu, solusi untuk permasalahan di Jakarta harus lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi di semua sektor publik. Dengan demikian, diharapkan lebih banyak hal yang bisa dilakukan untuk Jakarta dengan usaha yang lebih ringan untuk meningkatkan standar hidup serta kesejahteraan warga. Singkatnya, Jakarta perlu menjadi sebuah *smart city*.

Jakarta *Smart City* adalah penerapan konsep kota cerdas atau pintar yang mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengetahui, memahami, dan mengendalikan berbagai sumber daya di dalam kota dengan lebih efektif-efisien demi memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi penyelesaian masalah, dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfomas) DKI Jakarta adalah suatu lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang komunikasi, informatika dan kehumasan. Untuk menjadikan Jakarta menjadi sebuah kota dengan konsep *smart city* Diskominfomas membentuk sebuah unit pengelola yakni Unit Pengelola Jakarta *Smart City*.

Unit Pengelola Jakarta *Smart City* mempunyai tanggung jawab untuk membuat, menghasilkan, dan mengelola aplikasi sebagai penunjang konsep *smart city* yang mengacu pada enam indikator yaitu *Smart Governance, Smart People, Smart Living, Smart Mobility, Smart Economy, dan Smart Environment*. Unit pengelola Jakarta *Smart City* sudah merilis berbagai macam aplikasi layanan informasi untuk masyarakat DKI Jakarta dan aplikasi penanganan pengaduan masyarakat untuk Unit Kerja Perangkat Daerah maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah, adapun beberapa aplikasi yang sudah dirilis dan dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta *Smart City* adalah Jakarta *Smart City*, Qlue, *Citizen Relation Management*, Pajak Online DKI Jakarta, Pantau Banjir, E-Bank sampah dan lainnya.

Unit Pengelola Jakarta *Smart City* juga bertanggung jawab untuk melakukan publikasi dan sosialisasi, tidak hanya mengenai konsep Jakarta *Smart City* secara umum, tetapi juga kinerja dan produk Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*. Publikasi dan sosialisasi tersebut meliputi program-program unggulan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang mengacu pada enam indikator *smart city*. Sosialisasi juga dilakukan sebagai bentuk upaya memberikan informasi kepada masyarakat tentang layanan informasi DKI Jakarta yang berada dalam sebuah aplikasi yang dikelola.

Untuk memaksimalkan pelayanan publik dan layanan informasi khususnya di DKI Jakarta. Unit Pengelola Jakarta *Smart City* baru saja merilis aplikasi layanan informasi pada september 2019 lalu, yaitu aplikasi JAKI-Jakarta Kini yang dapat diunduh di *play store* secara gratis bagi pengguna android. JAKI adalah sebuah aplikasi untuk mengakses beragam informasi resmi dan berbagai layanan masyarakat dari Pemprov DKI Jakarta. Aplikasi JAKI juga memiliki berbagai macam fitur seperti layanan pengaduan masyarakat, layanan berita untuk mengetahui perkembangan berita terbaru dari berbagai sumber yang berkaitan dengan kota Jakarta, layanan untuk mengakses nomor-nomor penting di Jakarta saat sedang dalam keadaan genting, dan layanan pemantauan indeks pencemaran udara di Jakarta secara langsung dan akurat setiap hari. Aplikasi JAKI ini diharapkan dapat membantu masyarakat DKI Jakarta dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Kegiatan sosialisasi mengenai pengenalan aplikasi JAKI sudah dilakukan oleh Unit Pengelola Jakarta *Smart City*, tetapi masih banyak sekali masyarakat DKI Jakarta sendiri yang belum mengetahui adanya aplikasi JAKI dan kurangnya minat dalam mengunduh aplikasi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari

perbandingan banyaknya Jumlah penduduk DKI Jakarta berusia produktif yang menjadi target sasaran Unit Pengelola Jakarta Smart City dan pengunduhan aplikasi yang dilakukan dalam *Play Store*. Menurut Badan Pusat Statistik DKI Jakarta jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2019 yang berusia produktif yakni usia 15-49 tahun berjumlah 6.126.900 jiwa sedangkan pengunduhan aplikasi JAKI hanya sebanyak 50.000+ dari *Play Store*.

Hal ini menjadikan latar belakang penelitian mengenai aplikasi JAKI-Jakarta Kini. Peneliti ingin meneliti lebih lanjut dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sosialisasi dari aplikasi JAKI terhadap minat masyarakat dalam mengunduh aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Sosialisasi Terhadap Minat Mengunduh Aplikasi JAKI-Jakarta Kini Pada Pengunjung Jakarta *Smart City Lounge*.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah :

“Adakah Pengaruh Kualitas Sosialisasi Terhadap Minat Mengunduh Aplikasi JAKI-Jakarta Kini pada pengunjung Jakarta *Smart City Lounge*?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur kualitas sosialisasi aplikasi JAKI yang dilakukan oleh unit pengelola Jakarta *Smart City*.
2. Untuk mengukur minat mengunduh aplikasi JAKI pada pengunjung Jakarta *Smart City Lounge*
3. Untuk mengukur pengaruh kualitas sosialisasi dengan minat mengunduh aplikasi JAKI pada pengunjung Jakarta *Smart City Lounge*

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan riset komunikasi mengenai kualitas sosialisasi yang dilakukan oleh unit pengelola Jakarta Smart City
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai sosialisasi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran untuk seorang praktisi *public relation* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai sosialisasi kepada publik dan membuat hubungan baik dan loyalitas kepada masyarakat melalui pelayanan publik.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak pemerintah DKI Jakarta khususnya Unit Pengelola Jakarta *Smart City* sebagai bahan evaluasi dan acuan agar kedepannya sosialisasi mengenai program pemerintahan menjadi lebih sempurna
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi masyarakat khususnya mahasiswa sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan sosialisasi.