

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan tidak bisa dipisahkan antara publik dengan sebuah lembaga pemerintahan, segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan mengklaim penyediaan Pelayanan Publik sinkron dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi proteksi bagi setiap masyarakat negara asal penyalahgunaan kewenangan. sinkron dengan fungsi utama Pemerintah Daerah dari Undang-Undang nomor 22 Tahun 1999 yang diamendemen menjadi Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 bahwa pemerintah merupakan menjadi fungsi pelayanan bagi warga .

Secara empirik, tanda dasar dari suatu pelayanan publik bermutu itu terlihat pada kepatuhan birokrasi dan kepuasan masyarakat. Meski keduanya bak dua sisi dari keping koin yang sama, urutan kejadiannya jelas: tak pernah ada publik yang puas jika birokrasi tak patuh memenuhi sejumlah prasyarat fundamental (Kompas.id,2022).

Menurut Jefkins (dalam Gassing, 2016:9) bahwa Public Relations adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, anatara suatu organisasi dengan khalyak dalam rangka mencapai tujuan – tujuan yang spesifik berlandaskan pada saling pengertian.

Effendy (2009) mengatakan, komunikasi bermedia (mediated communication) merupakan komunikasi yang menggunakan sarana atau saluran dalam meneruskan pesannya kepada komunikan yang jauh tempatnya dan banyak jumlahnya. Hal ini juga sesuai dengan Griffin (2012:144), komunikasi bermedia adalah komunikasi yang dilakukan melalui saluran yang memberi komunikator dan komunikan kesempatan untuk berkomunikasi tanpa harus bertatap muka. Fokus dari komunikasi bermedia sendiri adalah saluran atau sarana yang digunakan untuk meneruskan pesan kepada komunikan.

Pelayanan publik bukan sekedar mengikuti trend global, melainkan diarahkan untuk mewujudkan good governance, yakni tata pemerintahan yang baik, transparansi, serta akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Kementerian Hukum dan HAM memiliki berbagai jenis pelayanan publik yang dilakukan secara offline yaitu Layanan Hukum dan HAM, Layanan Pemasyarakatan, Layanan

Keimigrasian, dan Layanan Bidang Keamanan dan Ketertiban. Selama ini Kementerian Hukum dan HAM sudah memberikan pelayanannya kepada publik seperti memberikan pelayanan bidang keamanan dan keteriban yaitu, memberi surat izin mengunjungi narapidana atau tahanan dari instansi yang melakukan penahanan. Kemudian layanan keimigrasian seperti kegiatan edukasi mengenai keimigrasian yang diberikan kepada masyarakat, meliputi pelayanan paspor, visa dan pengaduan imigrasi.

Akan tetapi, seiring dengan perkembangan teknologi yang ada, Kementerian Hukum dan HAM berinovasi mengembangkan pelayanan publik berbasis HAM secara online yaitu aplikasi SIMASHAM. Aplikasi Sistem Informasi Yankomas (SIMASHAM) merupakan salah satu aplikasi berbasis jaringan internet yang dapat digunakan untuk menyampaikan komunikasi oleh masyarakat, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Aplikasi SIMASHAM ini berfokus terhadap pengaduan pelanggaran Hak Asasi Manusia, masyarakat yang menggunakan SIMASHAM tidak harus yang terdampak langsung, akan tetapi orang yang melihat adanya pelanggaran HAM juga dapat melaporkan kejadian tersebut melalui aplikasi SIMASHAM. Yang ditangani oleh Kepala Sub Direktorat (Kasubdit) Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) Wilayah I Edwin Aldrin Purba.

Dikutip dari website kemenkumham ([jakarta.kemenkumham.go.id](http://jakarta.kemenkumham.go.id)), pada tahun 2020 kemenkumham mengeluarkan data yang menunjukkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 97,22 untuk wilayah DKI Jakarta. Berikut adalah persentasenya :

Survey IKM (Tanggapan) : PERHITUNGAN PEMASYARAKATAN									
PUBLIKASI IKM									
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA KANTOR WILAYAH DKI JAKARTA									
NILAI IKM					NAMA LAYANAN : Pelayanan Pemasyarakatan. RESPONDEN				
97,22					JUMLAH :			19 orang	
					JENIS KELAMIN :	L	=	16 orang	
						P	=	3 orang	
					PENDIDIKAN :	SD	=	0 orang	
						SMP	=	0 orang	
						SMA	=	6 orang	
						D3	=	2 orang	
						S1	=	6 orang	
						S2	=	3 orang	
					Periode Survei :		=	01-07-2020 s.d. 31-07-2020	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN									
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT									
IKM UNIT PELAYANAN									
Mutu Pelayanan:									
A (Sangat Baik)					88.31 - 100.00				
B (Baik)					76.61 - 88.30				
C (Kurang Baik)					65.00 - 76.60				
D (Tidak Baik)					25.00 - 64.99				

Gambar 1.1 Data Kualitas Pelayanan

Dengan adanya persentase data tersebut membuat kemenkumham semakin serius dalam melakukan pelayanan publik. Mengutip dari website kemenkumham ([jakarta.kemenkumham.go.id/](http://jakarta.kemenkumham.go.id/)), Direktorat Jenderal HAM telah memiliki layanan pengaduan HAM berbasis online yang dikenal dengan aplikasi SIMASHAM. Akan tetapi, diikuti dari ([badiklat-jateng.kemenkumham.go.id](http://badiklat-jateng.kemenkumham.go.id)) situasi di lapangan menunjukkan bahwa banyak daerah yang tidak memiliki akses internet yang kemudian menjadi masalah utama dalam penggunaan aplikasi tersebut. Jika dilihat dari pengertian publik relation Menurut Frank Jefkins dalam Gassing & Suryanto (2016:9) yang sudah dijelaskan diatas maka tujuan organisasi belum tercapai.

Kemudian aplikasi SIMASHAM ini memiliki tampilan yang rumit sehingga susah dimengerti oleh penggunanya hal ini tidak sejalan dengan komunikasi bermedia seperti yang sudah disampaikan diatas yaitu, fokus dari komunikasi bermedia sendiri adalah saluran atau sarana yang digunakan untuk meneruskan pesan kepada komunikan. Permasalahan yang sudah dijelaskan tersebut menjad hambatan Kemenkumham dalam meningkatkan mutu pelayanan publik sehingga bisa saja menurunkan presentase kualitas pelayanan publik.

Adanya aplikasi SIMASHAM tersebut, diharapkan bisa membantu Kementerian hukum dan HAM untuk menjalankan fungsi pelayanan publik dengan memberikan aspirasi, masukan, dan pemikirannya terkait pelayanan publik pada lingkungan Kementerian hukum dan HAM, sehingga nantinya dapat melakukan perbaikan pada masa yang akan datang.

Dengan demikian, dari penerangan yang telah dipaparkan di atas. Maka, bisa disimpulkan bahwa Penerapan teknologi informasi juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif serta efisien terhadap masyarakat. Tentu ini merupakan langkah yang strategis, dan diperlukan transformasi pelayanan publik ke arah digital untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan. untuk itu, Kementerian hukum dan HAM berperan aktif menaikkan kinerja dalam pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya pelayanan publik pada lingkungan Kementerian hukum dan HAM.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Judul dan Latar Belakang Masalah, berikut adalah rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi SIMASHAM terhadap mutu layanan publik ?
2. Mengapa hambatan tersebut bisa terjadi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui mutu pelayanan publik pada penggunaan aplikasi SIMASHAM
2. Untuk mengetahui hambatan dalam penggunaan aplikasi simasham

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu, secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu komunikasi pada umumnya dan ilmu hubungan masyarakat, dalam hal ini mengenai mutu pelayanan publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Dapat dijadikan implementasi peneliti selama masa perkuliahan
2. Sebagai masukan bagi para pembaca penelitian dan dapat diharapkan sebagai penambah informasi atau wawasan kepada pihak – pihak lain.