

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Terdapat enam jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti berdasarkan pada fokus penelitian yaitu, pelayanan publik, komunikasi pelayanan publik, implementasi, *e-Government* adalah sebagai berikut; Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yunita Hanysyah Musaad pada tahun 2020, Program Magister Terapan Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan dalam Negeri dengan judul “Analisis Penerapan Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke”. Persoalan dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penerapan kebijakan *e-Government* dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pelayanan publik dan untuk mengetahui kendala-kendala apa yang dihadapi oleh pemerintah di kabupaten Merauke.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Merauke dilihat dengan menggunakan tiga aspek yaitu; (a) *support*, yaitu dukungan pemerintah dalam pengembangan *e-Government* belum sepenuhnya diberikan; (b) *capacity*, yaitu ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai di Dinas Kominfo sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam penggunaan *e-Government* di Kabupaten Merauke sampai saat ini masih terbatas; dan (c) *value*, yaitu manfaat dari diterapkannya *e-Government* di kabupaten Merauke masih sebatas pada pemberian informasi

seputar Kabupaten Merauke secara cepat dan mudah melalui *website* resmi Kabupaten Merauke (Musaad, 2020). Relevansi penelitian dalam jurnal ini dengan penelitian peneliti adalah menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian peneliti yaitu bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi *website e-Government* dan adanya kebaruan dalam objek penelitian yang dilakukan yaitu studi pada *website* sumbatimurkab.go.id.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Regan Vaughan, R. Hari Busthomi, Anggi Andani Putri pada tahun 2021, Universitas Pasundan (UNPAS) Bandung dengan judul “Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui *Website* Subang.go.id di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang”. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode penelitian fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan *e-Government* melalui *website* Subang.go.id di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Subang dinilai telah baik dan tidak terdapat hambatan yang signifikan. Adapun upaya dalam meningkatkan intensitas komunikasi yaitu melalui pengawasan dan evaluasi dalam rapat, memaksimalkan pendidikan dan pelatihan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) setempat, sehingga permasalahan kekurangan pegawai dapat sedikit teratasi dikarenakan adanya peningkatan *soft skill* pegawai yang ada agar bisa bekerja lebih maksimal dan efisien (Vaughan, Busthomi, & Putri, 2021). Relevansi penelitian dalam jurnal ini dengan penelitian peneliti adalah menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif dan subjek penelitian yaitu pada pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian

peneliti yaitu bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi *website e-Government*, metode dalam penelitian peneliti berupa studi kasus, adanya kebaruan dalam objek penelitian yang dilakukan yaitu pada *website* sumbatimurkab.go.id.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nie Mutiara Fauziah pada tahun 2019, Universitas Tidar Magelang dengan judul “Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang”. Persoalan dalam penelitian ini ialah untuk melihat bagaimana pengembangan *e-Government* melalui layanan aspirasi masyarakat, karena pemanfaatan layanan tersebut masih tergolong rendah, tidak ada sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, pemberitahuan hanya disampaikan melalui media sosial Instagram Diskominfo kabupaten Magelang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil temuan menunjukkan bahwa terdapat tiga aspek dalam pengembangan *e-Government* melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Diskominfo kabupaten Magelang, yaitu: (1) *Publish* (komunikasi satu arah), layanan tersebut dinilai kurang maksimal karena masih mengalami permasalahan seperti belum dilaksanakannya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan dikarenakan anggaran yang terbatas. (2) *Interact* (komunikasi dua arah), yaitu sudah tersedia media pendukung interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. (3) *Transaction* (Transaksi), pemerintah kabupaten Magelang membebaskan biaya kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya melalui Layanan Aspirasi Masyarakat (Lestari, Nugraha, dan Fauziah, 2019). Relevansi penelitian dalam jurnal ini dengan

penelitian peneliti adalah menggunakan jenis dan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian peneliti yang menggunakan teori komunikasi pelayanan publik sebagai landasan penelitian.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Haura Atthahara pada tahun 2018, Universitas Singaperbangsa Karawang dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *e-Government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta”. Persoalan dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana aplikasi Ogan Lopian yang dikembangkan oleh pemerintah kabupaten Purwakarta untuk menghubungkan, memonitor, menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dan sebagainya, masih membutuhkan pematangan dan pematapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan *e-Government* tersebut (Atthahara, 2018). Relevansi penelitian dalam jurnal ini dengan penelitian peneliti adalah menggunakan jenis dan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian peneliti yaitu bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi *website e-Government*, metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, objek penelitian yang dilakukan yaitu pada *website*

sumbatimurkab.go.id, kebaruan pada tahun penelitian yaitu 2022, serta lokasi yang belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan layanan *e-Government* yaitu di kabupaten Sumba Timur.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Goga Kenneth Riany, Dr. Susan Were, dan Dr. Allan Kihara pada tahun 2018, Kenyatta University of Agriculture and Technology dengan judul “*Influence Of e-Government Strategy Implementation On The Performance Of Public Service Delivery In Kenya*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi strategi *e-Government* terhadap kinerja pelayanan publik di Kenya. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel yang diteliti yaitu 423 responden dalam lima lembaga pemerintah utama di Nairobi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 40,3% responden sangat setuju dengan rencana implementasi/realisasi, serta penerapan strategi *e-Government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ketika lembaga memiliki rencana implementasi/realisasi, maka implementasi tersebut harus dikomunikasikan di antara karyawan serta ada alokasi sumber daya yang efektif, maka kinerja pelayanan publik di Kenya kemungkinan akan meningkat secara signifikan (Riany, Were, & Kihara, 2018).

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Joseph Chipeta pada tahun 2018, University of Zambia dengan judul “*A Review of E-Government Development in Africa: A case of Zambia*”. Persoalan dalam penelitian ini adalah untuk meninjau perkembangan *e-Government* di Afrika (Zambia), serta menganalisis kesiapan kementerian dan pemerintah daerah dalam mempertahankan layanan elektronik. Penelitian ini

menargetkan 25 kementerian dan 6 pemerintah daerah, serta sebanyak 85 responden berhasil mengisi kusioner yang dibagikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa signifikansi dari pengembangan TIK belum bisa dipaksakan pada negara berkembang seperti Afrika. Zambia masih memiliki sedikit layanan pemerintah otomatis yang dapat diakses oleh pengguna secara *online*. Selain itu, pembangunan infrastruktur telekomunikasi di Afrika dan khususnya di Zambia lebih terkonsentrasi di daerah padat penduduk untuk tujuan komersial, sedangkan daerah pedesaan kurang berkembang (Chipeta, 2018).

Relevansi penelitian dalam jurnal kelima dan keenam dengan penelitian peneliti adalah memiliki fokus penelitian yang sama yaitu bagaimana implementasi komunikasi pelayanan publik melalui *website e-Government*. Perbedaannya terletak pada jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kualitatif, objek penelitian yang dilakukan yaitu pada *website sumbatimurkab.go.id*, serta lokasi yang belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan layanan *e-Government* yaitu di kabupaten Sumba Timur.

Dengan demikian, dari seluruh *review* penelitian terdahulu, maka dari itu terdapat beberapa aspek kebaruan dalam fokus penelitian peneliti yaitu sebagai berikut; (1) segi teritori—lokasi penelitian yang berada di kabupaten Sumba Timur, (2) aspek teori komunikasi pelayanan publik yang belum banyak dibahas terutama terkait dengan aplikasi *website e-Government*, (3) *website sumbatimurkab.go.id* yang belum pernah diteliti sebelumnya, serta (4) kebaruan penelitian pada tahun 2023.

2.2. Kerangka Teori

Adapun fokus penelitian ini untuk menganalisis mengenai komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id, sehingga diperlukan teori komunikasi publik dan manajemen komunikasi publik untuk menjelaskan dan memahami topik dalam penelitian ini. Teori komunikasi publik dan manajemen komunikasi publik digunakan untuk melihat bagaimana organisasi pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur tidak hanya dihadapkan pada tugas untuk memberikan pelayanan yang efektif, melainkan juga menghadapi tantangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat demi mencapai tujuan organisasi.

2.2.1. Komunikasi Publik

Komunikasi adalah sebuah proses pertukaran informasi yang melibatkan dua individu atau lebih untuk membuat pemahaman yang sama (Nainggolan, dkk., 2021). Secara umum terdapat dua arah komunikasi yaitu, komunikasi satu arah (*one-way communication*); dilakukan untuk menyampaikan pesan atau informasi tanpa memerlukan adanya umpan balik atau *feedback*, dan komunikasi dua arah (*two-way communication*); dilakukan untuk menyampaikan informasi dengan adanya umpan balik (Nainggolan, dkk., 2021).

Komunikasi publik merupakan sebuah proses komunikasi yang terjadi antara organisasi atau pihak publik dengan masyarakat luas yang melibatkan penyampaian informasi, pesan, dan pandangan yang bertujuan untuk mempengaruhi, memahami, atau membangun hubungan dengan publik

(Sjahrudin, dkk., 2023). Komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan, berupa gagasan, berita, kabar, informasi, ajakan dan lain sebagainya kepada orang banyak atau khalayak umum (Larisu, 2021). Lebih lanjut, West dan Turner (2019) menjelaskan bahwa komunikasi publik adalah penyebaran informasi dari satu orang ke kelompok besar. Tujuan komunikasi publik dapat bervariasi termasuk membangun citra positif, memperoleh dukungan publik, meningkatkan kesadaran, menyampaikan informasi penting, mengubah sikap atau perilaku, dan memfasilitasi dialog dan partisipasi publik (Sjahrudin, dkk., 2023).

Pada proses komunikasi publik, pesan yang disampaikan dapat dalam bentuk sebuah informasi, ajakan, dan gagasan yang tidak hanya disampaikan melalui media massa saja (Ginting, dkk., 2022). Pesan yang disampaikan dapat berupa pidato pada seminar, rapat umum atau aksi demo, melalui blog, *e-mail*, koran, spanduk, reklame, atau apapun yang menjangkau publik (Larisu, 2021). Menurut Sjahrudin, dkk. (2023) relevansi komunikasi publik terlihat pada berbagai konteks; seperti sektor bisnis, pemerintahan, organisasi nirlaba, dan masyarakat umum. Komunikasi publik juga membantu dalam membangun hubungan yang kuat antara organisasi atau individu dengan stakeholder serta menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel.

Terdapat beberapa ciri yang menyertai komunikasi publik antara lain (Nurudin, 2017); (1) proses pesan disampaikan secara tatap muka, (2) jumlah khalayak relatif besar, (3) penyampaian suatu informasi atau pesan sering tidak berlangsung secara spontan dikemukakan, akan tetapi seorang komunikator

tentu perlu tahapan persiapan dan perencanaan terlebih dahulu, (4), penyampaian pesan kontinu atau terus-menerus, (5) komunikator tidak bisa mengidentifikasi satu per satu siapa khalayaknya, (6) interaksi komunikator dengan komunikan sangat terbatas, karena pesan yang disampaikan hanya berasal dari komunikator.

Komunikasi publik dalam praktiknya juga memerlukan keterampilan, kompetensi dan kemampuan dalam hal komunikasi lisan, tulisan, maupun visual sehingga pesan yang disampaikan kepada publik atau khalayak bisa diterima dan berjalan secara efektif dan efisien. Terdapat beberapa peran komunikasi publik sebagai upaya interaksi antara satu orang dengan lainnya dalam hal ini antara pemerintah dengan masyarakat, atau sebaliknya (Larisu, 2021): (1) sebagai alat untuk mencapai tujuan, (2) untuk menginformasikan, mengabarkan, atau memotivasi perubahan perilaku, (3) media untuk bisa menembus audiens yang luas (*go public*), (4) umumnya untuk manfaat nonkomersial bagi individu dan/masyarakat, (5) untuk mengorganisir media masa.

Selain peran komunikasi publik, media juga memainkan peran penting dalam komunikasi publik sebagai saluran untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat, terdapat beberapa jenis media yang umum digunakan dalam komunikasi publik (Sjahrudin, dkk., 2023), sebagai berikut; 1) Media massa—organisasi pemerintah dapat menggunakan media massa untuk menyebarkan berita, artikel, iklan, atau publikasi yang relevan dengan tujuan komunikasi. 2) Media sosial—pada era digital menjadi *platform* yang sangat penting dalam komunikasi publik, yang digunakan untuk berbagi informasi,

membangun hubungan dengan masyarakat, mempromosikan produk atau layanan, dan mengumpulkan umpan balik dari pengguna. 3) Situs *web*—merupakan alat penting dalam komunikasi publik yang digunakan untuk menyediakan informasi rinci tentang organisasi, produk, atau layanan. Berfungsi sebagai pusat informasi yang mudah diakses bagi masyarakat, serta dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau menerima pertanyaan dari pengunjung. 4) Media visual—seperti foto dan video dapat digunakan untuk menyampaikan pesan dengan cepat, menarik perhatian, dan memberikan dampak langsung ke masyarakat. 5) Media tradisional dan alternatif—seperti brosur, poster, spanduk yang dapat membantu mencapai masyarakat yang lebih terlokalisasi atau mengakomodasi preferensi komunikasi yang berbeda.

Dengan demikian, penggunaan media yang beragam dan terintegrasi dapat membantu mencapai masyarakat yang lebih luas dan meningkatkan efektivitas komunikasi publik (Sjahrudin, dkk., 2023). Selanjutnya, komunikasi publik yang berkaitan dengan komunikasi pemerintah merupakan dua bidang yang saling terkait dan memiliki peran penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi publik melibatkan dialog dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, masukan mereka kepada pemerintah.

Komunikasi publik juga berfungsi untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat mengenai kebijakan dan program pemerintah. Komunikasi publik yang baik dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Sjahrudin, dkk., 2023).

Maka dari itu, selain menerapkan komunikasi publik yang baik, pemerintah juga wajib untuk membuat suatu manajemen komunikasi publik yang sesuai dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2.1. Manajemen Komunikasi Publik

Teori kedua yang digunakan dalam penelitian ini ialah manajemen komunikasi publik. Manajemen komunikasi merupakan perpaduan konsep antara komunikasi dan manajemen yang diaplikasikan dalam berbagai *setting* komunikasi (Riinawati, 2019). Menurut Husain (2022) pada dasarnya manajemen komunikasi merupakan suatu perpaduan ilmu komunikasi dengan teori manajemen untuk bisa diterapkan dalam berbagai latar belakang suatu komunikasi. Manajemen komunikasi adalah proses interaktif pertukaran sinyal untuk memberikan informasi, membujuk atau memberi perintah berdasarkan makna yang sama dan dibatasi oleh konteks hubungan komunikator dan latar belakang sosialnya (Ginting, dkk., 2021). Sedangkan menurut Riinawati (2019) manajemen komunikasi adalah proses timbal-balik untuk memberi, membujuk, dan memberikan perintah dari suatu informasi kepada orang lain.

Menurut Husain (2022) mengatakan bahwa manajemen komunikasi akan membentuk suatu alur komunikasi agar nantinya bisa melahirkan koordinasi yang tidak saling berbenturan dan untuk menghasilkan solusi jika nantinya ada perbedaan pendapat. Tujuan dari manajemen komunikasi adalah mengelola kegiatan komunikasi agar dapat berjalan dan mencapai hasil secara efektif. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut maka seorang manajer komunikasi

harus menguasai keahlian dasar komunikasi yang dapat dipelajari dalam tugas atau latihan yang berkesinambungan sehingga keahlian tersebut menjadi bagian dari modal seorang manajer dalam berhubungan maupun mengelola orang lain (Husain, 2022). Lebih lanjut, Riinawati (2019) mengatakan bahwa tujuan dari manajemen komunikasi ialah untuk memberikan pengetahuan tentang pandangan, paradigma, teori, model, metodologi penelitian, dan konsep komunikasi serta aspek manajerial untuk kepentingan pengelolaan sumber daya komunikasi dalam berbagai bentuk dan konteks untuk mewujudkan efektivitas komunikasi.

Terdapat dua fungsi utama dalam manajemen komunikasi, yaitu sebagai alat untuk menyamakan persepsi semua anggota dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan sebagai alat untuk menggerakkan orang lain dalam anggota sesuai dengan informasi yang diberikan (Riinawati, 2019). Tanpa adanya komunikasi yang baik dapat menyebabkan konflik internal yang bisa berujung pada kerja sama yang tidak optimal (Riinawati, 2019). Dengan demikian, manajemen komunikasi publik merupakan penerapan fungsi-fungsi dasar manajemen dalam kegiatan komunikasi publik yang dilakukan.

Adapun komunikasi publik yang dijalankan oleh berbagai institusi pemerintah tidak hanya bersifat dinamis, melainkan juga sering berkompetisi dalam mencapai tujuan-tujuan komunikasi publik yang diharapkan dapat tercapai. Maka dari itu, institusi pemerintah perlu memperhatikan hal tersebut jika hendak mengkaji dinamika serta berbagai jenis tantangan manajemen komunikasi publik di era digital (Ahmad, 2021). Institusi pemerintah di era digital dalam menjawab tantangan dan fungsi manajemen komunikasi publik di era

milennial, maka seluruh pemangku kebijakan di instansi pemerintahan baik di tingkat lembaga tinggi negara, kementerian, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota harus bersikap adaptif mengikuti perkembangan zaman (Mathory, dkk., 2022).

Sikap adaptif tentu membutuhkan sebuah manajemen perubahan yang dilakukan secara konstruktif dan terukur. Dengan demikian dapat menghasilkan sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan yang mumpuni di segala bidang. Menurut Mathory, dkk., (2022) mengatakan bahwa kemampuan yang mumpuni tidak hanya dalam hal penyebarluasan informasi melalui kemampuan jurnalistik, tetapi juga memiliki penguasaan di bidang komunikasi publik dan manajemen komunikasi yang berkualitas.

Menurut Broto (2014) mengatakan bahwa pada instansi pemerintahan departemen Kominfo terkait dengan berbagai aspek sumber daya sudah dapat mengoptimalkan kinerjanya, seperti daya dukung infrastruktur telekomunikasi. Meskipun tingkat penetrasi telekomunikasinya masih belum dapat dikatakan merata dan juga belum tersedianya fasilitas satelit yang cukup representatif. Oleh karena itu, hal ini menuntut manajemen komunikasi publik yang efektif dan efisien sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (Broto, 2014).

2.3. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini terbagi atas empat konsep yaitu, komunikasi publik, pelayanan publik, komunikasi pelayanan publik, dan *e-Government*. Konsep pelayanan publik digunakan untuk memahami tujuan dan bentuk pelayanan

yang disediakan oleh pemerintah Diskominfo. Kemudian komunikasi pelayanan publik untuk mengetahui sejauh mana praktek komunikasi yang telah dilakukan oleh pemerintah Diskominfo dalam menunjang pelaksanaan pemberian informasi pelayanan publik. Konsep *e-Government* digunakan untuk melihat bagaimana implementasi komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur melalui *website* sumbatimurkab.go.id.

2.3.1. Pelayanan Publik

Peneliti menganalisis implementasi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Sumba Timur terkait dengan akses pelayanan publik. Menurut Lonsdale dan Enyedi (2019) pelayanan publik adalah sesuatu yang tersedia bagi seluruh penduduk dan melibatkan hal-hal yang biasanya tidak dapat disediakan oleh diri sendiri sehingga harus bertindak secara kolektif. Rahmadana, dkk. (2020) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Serta berdasarkan pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, definisi pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Arsyad & Febriansyah, 2022).

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Rahmadana, dkk., 2020). Menurut Lovelock (dalam Arsyad & Febriansyah, 2022) mengemukakan bahwa terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu; (1) *tangible* (terjamah)—kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material, (2) *realible* (handal)—kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan, (3) *responsiveness*—memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, (4) *assurance* (jaminan)—berupa pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, dan (5) *empaty*—perhatian perorangan (pegawai) pada pelanggan/masyarakat.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dengan makna yang berbeda-beda. Pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2017). Munculnya gerakan *New Public Management* (NPM) didasarkan pada asumsi bahwa organisasi-organisasi sektor publik harus belajar dari sektor swasta. NPM di negara-negara maju yang diakui menjadi lebih efisien, peduli dan

responsif terhadap pengguna layanan. Oleh karena itu, nilai NPM kemudian diadopsi oleh negara-negara dunia ketiga, termasuk Indonesia.

Pemerintah Indonesia yang tertarik dengan pemikiran NPM mendorong aparaturnya untuk mempelajari NPM dengan mengadakan serangkaian lokakarya dan seminar tentang NPM dan *Reinventing Government* (Dwiyanto, 2017). Penyelenggaran pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik (Rahmadana, dkk. 2020).

Terdapat tiga alasan pelayanan publik menjadi titik implementasi untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia (Rahmadana, dkk. 2020), yakni; 1) Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. 2) Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah. 3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar. Pelayanan publik juga diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama (Rahmadana, dkk. 2020):

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar—meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan Umum—pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya yang terbagi dalam tiga kelompok yaitu pelayanan administratif (pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), paspor dan sebagainya), pelayanan barang (jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih), dan pelayanan jasa (pendidikan tinggi dan menengah, drainase, jalan dan trotoar, jasa pos, sanitasi lingkungan, penanggulangan bencana dan sebagainya).

Pelayanan publik yang dilakukan secara digital di dunia Internasional sesungguhnya telah berlangsung lama, seiring dengan hadirnya internet. Istilah pemerintahan elektronik (*e-Government*) telah melekat pula pada pelayanan publik elektronik (*public e-service*) atau istilah lain seperti *e-Government service*, *e-service*, *digital service*, *e-public service* atau *website channel*. Gerakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga diterapkan oleh pemerintah Indonesia dengan mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Khatarina dan Jaweng, 2020). Meski demikian, pemerintah perlu menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah disediakan.

2.3.2. Komunikasi Pelayanan Publik

Pengertian komunikasi menurut West dan Turner (2019) adalah proses sosial dimana individu menggunakan simbol untuk membangun dan menafsirkan makna di lingkungannya. Selanjutnya, definisi komunikasi menurut Harold D. Laswell adalah dengan menjawab pertanyaan *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*, sehingga definisi ini dapat diturunkan menjadi lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain yaitu; sumber (*source*), pesan (*message*), saluran (*channel*), penerima (*receiver*), dan efek (*effect*) (Yasir, 2020).

Dapat dikatakan bahwa berbicara tentang komunikasi pelayanan publik artinya adalah berbicara tentang lima dimensi dari komunikasi yang saling berhubungan satu sama lain yaitu sebagai berikut; (1) komunikator, yaitu pegawai negeri sipil (PNS) atau aparatur yang bertugas dalam pelayanan kepada publik, (2) pesan, yaitu berkaitan dengan informasi, prosedur, maupun penjelasan baik verbal maupun non-verbal dalam proses pelayanan publik, (3) saluran/media, segala bentuk fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyampaikan berbagai pesan dalam proses pelayanan publik, (4) komunikan/penerima, adalah masyarakat/publik yang melakukan urusan kepada instansi pelayanan publik, dan terakhir (5) efek, yaitu pengaruh yang ditimbulkan dari proses komunikasi pelayanan publik (Hardiyansyah, 2015).

Maka dari itu, komunikasi pelayanan publik adalah praktek komunikasi dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi publik atau stakeholder sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang

berkualitas bagi semua pihak dan mendukung tercapainya tujuan organisasi (Hardiyansyah, 2015). Komunikasi dalam kaitannya dengan pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2015).

Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Namun sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk (Hardiyansyah, 2015). Permasalahan komunikasi yang seringkali dihadapi dan menghambat pelayanan yang diberikan pemerintah antara lain sulit menciptakan komunikasi yang efektif serta terbatasnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sarana komunikasi (Khatarina & Jaweng, 2020).

Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat, maka dari itu petugas atau pegawai pelayanan publik haruslah memiliki dan menguasai keterampilan komunikasi dengan baik sebagai pemberi layanan (Alfisyahrin, 2017). Terdapat beberapa prinsip komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik (Alfisyahrin, 2017), diantaranya; (1) setiap tindakan dalam pelaksanaan pelayanan berpotensi komunikasi, (2) interaksi organisasi dengan publiknya melalui tindak komunikasi, (3) komunikasi bertujuan

mempengaruhi, menguasai opini, serta mengajak kerja sama, (4) komunikasi berkepentingan memberikan makna atas setiap interaksi yang terjadi sehingga ada kesepahaman dan hubungan yang saling menguntungkan, dan (5) semakin dekat hubungan psikososial individu/organisasi terhadap kebutuhan/keinginan pelanggan, maka akan semakin efektif tindak komunikasi yang dilakukan. Saat ini pemerintah Indonesia dalam menjalankan tugasnya sebagai perangkat daerah juga melakukan komunikasi pelayanan publik secara digital atau yang disebut *e-Government*.

2.3.3. *Electronic-Government*

Teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id, implementasi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur dalam penggunaan situs layanan publik. *Electronic Government* atau disingkat dengan *e-Government* atau *e-Gov* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, serta lembaga-lembaga lainnya yang dilakukan secara *online* (Yusuf, dkk., 2023). Menurut Napitupulu, dkk (2020) secara umum *e-Government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Selanjutnya definisi *e-Government* menurut Bhatnagar (2004) adalah penggunaan TIK untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada publik/warganya.

Tujuan dari *e-Government* adalah untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah (Napitupulu, dkk., 2020). *E-Government* adalah wujud pemanfaatan TIK oleh sektor publik untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan seluruh *stakeholders* (warga, bisnis, lembaga pemerintah lainnya) dengan tujuan untuk menyediakan akses informasi secara luas, layanan publik yang berkualitas serta kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Napitupulu, dkk., 2020). Penggunaan TIK juga dapat berdampak besar pada kemampuan sektor publik untuk membuat keputusan berdasarkan pada bukti, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas keputusan tersebut dan mengarah pada peningkatan kinerja sektor publik dalam bentuk kebijakan, layanan dan komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat maupun *stakeholders* (Yusuf, dkk., 2023).

Sistem *e-Government* memiliki dua ciri utama sebagai aspek yang harus dipenuhi ketika sebuah institusi pemerintah ingin membangun *e-Government* yaitu aspek ketersediaan (*availability*)—informasi atau layanan yang diberikan pemerintah harus selalu tersedia untuk diakses pengguna, serta dapat memperoleh informasi atau layanan melalui berbagai saluran elektronik

misalnya *website* atau aplikasi dengan demikian *stakeholder* dapat menggunakan layanan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan. Kedua aspek aksesibilitas (*accessibility*)—informasi dan layanan pemerintah tidak hanya tersedia tetapi harus dapat diakses oleh *stakeholder* (Napitupulu, dkk., 2020).

E-Government dapat dikatakan berhasil jika layanan tersebut dapat diakses atau digunakan oleh *stakeholder* (Alhomod & Shafi, 2012). Hal ini sesuai dengan pendapat (DeLobe & McLean, 2003, dalam Napitupulu, dkk., 2020) yang menyatakan bahwa kesuksesan sebuah teknologi informasi/sistem informasi (TI/SI) dicapai ketika teknologi tersebut dapat dimanfaatkan oleh penggunanya. Oleh karena itu, sistem *e-Government* yang dibangun sangat tergantung pada ketersediaan dan aksesibilitas dari informasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat.