

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah harus lebih siap dalam memberikan, menangani dan memenuhi kebutuhan informasi untuk masyarakat. Sehingga dalam memberikan dan menyebarkan informasi dapat menggunakan sebuah sistem yang akan membantu proses penyebaran informasi yaitu *Electronic government (E-Government)*. *E-Government* merupakan sebuah sistem dalam bentuk manajemen informasi dan layanan yang ditujukan untuk masyarakat dengan memanfaatkan internet. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat dapat lebih berkembang baik dan memungkinkan masyarakat untuk ikut berperan aktif (Hardiyansyah, 2018). Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat (Diskominfo Jabar) merupakan badan publik yang memiliki salah satu tugas untuk merancang, membuat dan menyebarkan informasi kepada masyarakat. Sehingga dalam menyampaikan dan menyebarkan informasi Diskominfo Jabar memanfaatkan *E-Government* agar informasi menjadi lebih mudah untuk disebarluaskan.

Namun, masih belum meratanya penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar kepada masyarakat disabilitas karena belum adanya media yang ramah untuk para penyandang disabilitas. Maka dari itu Diskominfo Jabar berinovasi membuat sebuah aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi publik yaitu Sistem Informasi *Voice Over Tunanetra (SI VOTUN)*. Aplikasi SI VOTUN dibuat oleh Diskominfo Jabar untuk memudahkan masyarakat disabilitas tunanetra dalam mendapatkan informasi publik. Aplikasi SI VOTUN juga merupakan salah satu bentuk pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar untuk memperoleh informasi publik dengan memanfaatkan perangkat digital yang terhubung dengan internet.

Pembuatan aplikasi SI VOTUN didasari dengan banyaknya jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Jawa Barat yaitu 27.617 yang 3.681 masyarakat Jawa Barat merupakan penyandang disabilitas tunanetra, jumlah tersebut merupakan jumlah penyandang disabilitas tertinggi dibandingkan dengan disabilitas lainnya (Indah, 2021). Sehingga Diskominfo Jabar ingin memberikan kemudahan akses informasi publik kepada masyarakat penyandang disabilitas agar mendapatkan hak dan informasi yang sama seperti masyarakat umum. Dalam pembuatan aplikasi SI

VOTUN, Diskominfo Jabar juga mengacu pada Undang-Undang No.14 Tahun 2018 yang digunakan sebagai landasan hukum agar masyarakat mendapatkan haknya dalam mengakses informasi publik dari badan publik. Dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik, badan publik diawasi oleh Komisi Informasi Pusat dan Komisi Informasi Provinsi yang memiliki wewenang untuk menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi seperti menetapkan petunjuk teknis dalam pelayanan informasi publik, melakukan mediasi badan publik, dan melakukan evaluasi kinerja badan publik (Komisi Informasi Pusat, 2018).

Tabel 1.1 Hasil Sensus Penduduk 2020 dan Penyandang Disabilitas

No	Provinsi	Jumlah Penduduk Hasil SP 2020	Jumlah Penyandang Disabilitas
1.	Jawa Barat	48.27 Juta Orang	27.617 Ribu Orang
2.	Jawa Timur	40.67 Juta Orang	22.343 Ribu Orang
3.	Jawa Tengah	36.52 Juta Orang	17.696 Ribu Orang
4.	Sumatera Utara	14.80 Juta Orang	3.449 Ribu Orang
5.	Banten	11.90 Juta Orang	3.554 Ribu Orang

Sumber: Sensus penduduk (2020) dan Sistem Informasi Penyandang Disabilitas (2020)

Sehingga baik masyarakat penyandang disabilitas tunanetra dan masyarakat umum dapat memperoleh haknya untuk mendapatkan informasi tanpa terkecuali. Diskominfo Jabar selaku badan publik memberikan wadah berupa media aplikasi yang dapat digunakan dan dimanfaatkan masyarakat penyandang disabilitas dalam mendapatkan informasi publik. Dengan hadirnya SI VOTUN diharapkan dapat memberikan aksesibilitas pelayanan informasi publik yang selama ini masih belum merata apalagi untuk masyarakat penyandang disabilitas tunanetra. Sehingga dengan SI VOTUN dapat memberikan informasi serta menjembatani informasi antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pemprov Jabar) kepada masyarakat penyandang disabilitas tunanetra.

Penggunaan media komunikasi dengan bantuan internet telah mengubah masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dengan media komunikasi tersebut masyarakat tidak sulit untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang terpercaya. Salah satu sumber informasi adalah informasi publik yang dibuat atau dirancang oleh pemerintah. Dengan tujuan untuk memberikan dan menyebarkan informasi demi kepentingan masyarakat. Hal tersebut merupakan pemenuhan

keterbukaan informasi publik yang akan mengarah kepada transparansi informasi pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan demikian Pemanfaatan teknologi informasi dengan penggunaan internet, gawai dan satelit oleh pemerintah dapat meningkatkan kinerja dan kebutuhan masyarakat atau kelompok tertentu dengan *E-Government* menurut *World Bank* dalam Maulani (2020).

Pemerintah pusat maupun daerah secara bertahap mulai menerapkan *E-Government* untuk setiap sektor pemerintahan Indonesia. Dengan demikian kebutuhan informasi publik akan lebih mudah didapatkan serta pelayanan publik dapat lebih optimal jika memanfaatkan *E-Government*. Salah satu badan publik yang aktif memberikan informasi publik adalah Diskominfo Jabar. Diskominfo Jabar memiliki tugas dalam pelaksanaan dan melaksanakan urusan pemerintah daerah mengenai komunikasi dan informatika seperti *E-Government*, aplikasi informatika, informasi publik, komunikasi publik, persandian, keamanan informasi, statistik hingga kewenangan daerah provinsi, hal tersebut tertuang pada Peraturan Gubernur Jawa Barat NO.60 Tahun 2017 (DISKOMINFO JABAR, 2021).

Sebagai perwujudan dan pemanfaatan *E-Government*, Diskominfo Jabar menggunakan beberapa media dan aplikasi penyedia informasi untuk melayani informasi publik. Media yang digunakan adalah media sosial seperti *Instagram*, *Youtube*, *Facebook* hingga *Twitter* dengan jumlah pengikut yang relatif banyak dan aktif memberikan informasi. Sehingga dengan penggunaan *E-Government* dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi publik yang berguna untuk memperdalam ilmu pengetahuan, mengasah kemampuan, mengkritisi informasi dan peran pemerintah dapat terlihat dari penggunaan *E-Government*. Selain media sosial yang digunakan, Diskominfo Jabar juga menggunakan aplikasi yang dibuat khusus untuk memberikan informasi publik. Aplikasi tersebut adalah Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR), Sapawarga dan Sistem Informasi Voice Over Tunanetra (SI VOTUN).

Aplikasi tersebut memiliki perbedaan tujuan dalam pemanfaatannya, seperti aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi COVID-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR). Aplikasi PIKOBAR menjadi aplikasi yang diunggulkan dan dimanfaatkan oleh masyarakat Jawa Barat di tengah Pandemi COVID-19. Aplikasi PIKOBAR merupakan media komunikasi dan informasi publik mengenai penanganan COVID-19 secara satu pintu di Jawa Barat, dengan menunjukan data dan perkembangan kasus

COVID-19. Aplikasi PIKOBAR dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam penanganan dan koordinasi serta informasi terkait COVID-19 (*Ribuan Masyarakat Akses Pikobar*, 2020). Lalu terdapat aplikasi Sapawarga merupakan aplikasi yang diluncurkan sebagai sebuah inovasi di bidang teknologi informasi untuk memberikan kemudahan dan melayani kebutuhan informasi publik bagi para Rukun Warga (RW) wilayah Jawa Barat. Aplikasi Sapawarga di tahap awal ini diberikan kepada pengurus RW sehingga dapat mempermudah akses komunikasi, penyaluran aspirasi, mendapatkan informasi penting dan dapat mengakses layanan publik secara digital (Sapawarga, 2022).

Aplikasi selanjutnya adalah SI VOTUN yang merupakan aplikasi yang menggunakan asistensi suara atau *voice over* sehingga dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas tunanetra dalam menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi SI VOTUN Jabar merupakan aplikasi buatan instansi pemerintah pertama di Indonesia yang penggunaannya ditujukan untuk masyarakat penyandang disabilitas tunanetra (Diskominfo Jabar, 2021). Aplikasi SI VOTUN Jabar mulai diluncurkan pada 20 September 2020. Sebelum hadirnya aplikasi SI VOTUN, layanan informasi publik dapat diakses dengan cara manual dan digital. Cara manual adalah datang langsung ke kantor DISKOMINFO JABAR di Jalan Tamansari No.55 Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Sedangkan cara digital dapat melalui media komunikasi digital seperti mengakses website PPID Utama <https://ppid.jabarprov.go.id>

Dengan hadirnya SI VOTUN diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat diterima dengan mudah untuk penyandang disabilitas tunanetra. Sehingga kedepannya penyandang disabilitas tunanetra tidak lagi merasa bahwa mereka tidak diperhatikan oleh Pemerintah. Aplikasi SI VOTUN telah mendapatkan penghargaan *silver winner* dalam kategori kanal digital berupa aplikasi dalam ajang Public Relations Indonesia Award (PRIA) 2021 yang diumumkan pada 31 Februari 2021. Dengan demikian membuktikan bahwa aplikasi SI VOTUN Jabar dapat bermanfaat bagi para penyandang disabilitas tunanetra.

Berbagai kajian terdahulu telah membahas mengenai pemanfaatan aplikasi untuk penyandang disabilitas tunanetra. Seperti riset yang dilakukan oleh Maya Rini Handayani yang membahas mengenai *audiobook* islami untuk mempermudah penyandang disabilitas tunanetra mempelajari ilmu dakwah (Handayani, 2016). Lalu penelitian yang dilakukan oleh Cut Meutia Karolina dan Dwi Ridho Aulianto

mengenai penggunaan aplikasi *Talkback* yang dimanfaatkan dalam penggunaan Whatsapp agar dapat menerima panggilan secara langsung tanpa perlu melihat ke gawai untuk menerima. Aplikasi *Talkback* juga menggunakan asistensi suara namun dalam pemanfaatannya hanya dapat digunakan sebagai notifikasi suara (Karolina & Aulianto, 2019). Penelitian selanjutnya mengenai *E-Government* oleh Parsaorantua et al, memaparkan mengenai penggunaan website di Kominfo Manado sebagai bentuk pemanfaatan *E-Government* (Parsaorantua et al., 2017). Dari beberapa kajian terdahulu yang peneliti temukan, belum ada badan publik yang memanfaatkan *E-Government* dalam bentuk media aplikasi yang dikhususkan untuk masyarakat disabilitas tunanetra untuk mendapatkan informasi publik.

Sehingga peneliti mendapati perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti sebelumnya membahas mengenai pemanfaatan media yang dibuat oleh individu maupun kelompok yang dapat digunakan dengan mudah oleh penyandang disabilitas, tetapi pembuatnya bukan badan publik atau instansi pemerintah. Lalu dalam penelitian terkait *E-Government* peneliti mendapati perbedaan dalam pelayanan publik yang mudah untuk masyarakat umum dalam mengaksesnya tetapi masyarakat penyandang disabilitas tunanetra tidak dapat mengakses *website* karena tidak adanya asistensi suara yang membantu membacakan informasi yang tertera.

Sehingga penelitian ini memiliki nilai keterbaruan karena aplikasi SI VOTUN Jabar merupakan aplikasi pertama yang ditujukan untuk penyandang disabilitas tunanetra dan inovasi yang dilakukan oleh badan publik dalam memperoleh informasi dan pemanfaatan *E-Government*. Hal tersebut juga dapat memperlihatkan bahwa Diskominfo Jabar ingin memberikan media yang tepat untuk masyarakat penyandang disabilitas tunanetra sehingga mudah dalam memperoleh informasi dan tidak merasa lagi tertinggal karena kemudahan akses informasi hanya didapatkan oleh masyarakat umum. Dengan demikian pemanfaatan *E-Government* dan penggunaan media komunikasi digital. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“Analisis Proses Manajemen Humas oleh Diskominfo Jabar Melalui Aplikasi *E-Government* Sistem Informasi Voice Over Tunanetra “SI VOTUN” Dalam Menyebarkan Informasi Kepada Penyandang Disabilitas Tunanetra”**.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari serta mengetahui terkait pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh badan publik untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi publik dan mengetahui proses manajemen Humas yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar dalam memanfaatkan aplikasi SI VOTUN sebagai media penyebaran informasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan di latar belakang, maka pertanyaan pada penelitian ini:

1. Bagaimana Diskominfo Jabar memanfaatkan aplikasi SI VOTUN dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat penyandang disabilitas tunanetra?
2. Bagaimana langkah Humas Diskominfo Jabar dalam menyampaikan informasi publik melalui aplikasi SI VOTUN?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan akademis terkait pemanfaatan *E-Government* yang memudahkan untuk menyebarkan informasi dan Manajemen Humas pemerintah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait penyampaian informasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar melalui aplikasi SI VOTUN.

b. Kegunaan Praktis

1. Diharapkan menjadi rujukan badan publik atau pemerintah untuk membuat sebuah media yang diperuntukan untuk masyarakat penyandang disabilitas.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada Diskominfo Jabar dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang mengenai *E-Government* dan Humas dalam menyampaikan informasi publik.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian, lokasi penelitian merupakan kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat (Diskominfo Jabar) yang terletak di Jl.

Tamansari No.55, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Sedangkan waktu penelitian, peneliti jabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2021		2022						
		11	12	1	2	3	4	5	6	7
1.	Menentukan Topik penelitian									
2.	Menyusun bab 1-3									
3.	Pendaftaran Proposal Skripsi									
4.	Pengumpulan data dan observasi penelitian									
5.	Pengolahan data									
6.	Pendaftaran sidang skripsi									
7.	Sidang skripsi									
8.	Revisi skripsi									

Sumber: Olahan Peneliti