

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi pemerintah di beberapa instansi pemerintah tingkat daerah pada negara berkembang masih dinomorduakan. Sebaliknya, banyak instansi pemerintah di negara maju fokus untuk melakukan pendekatan komunikasi dua arah dengan warganya untuk menyelesaikan masalah publik. Hal ini penting untuk disorot, mengingat urgensi kapasitas komunikasi pemerintah yang bukan hanya tentang penyebaran informasi yang efisien dan efektif, melainkan juga dapat "mendorong" informasi diperlukan, meskipun sangat tidak memadai. Ketersediaan dan kemampuan untuk berbicara dengan warga negara harus digabungkan dengan kemauan dan kemampuan untuk mendengarkan mereka, memasukkan kebutuhan dan preferensi mereka ke dalam proses kebijakan, dan melibatkan pola pengaruh lokal dan sumber informasi terpercaya (Word Bank, 2010).

Unit pemerintahan terkecil pada suatu wilayah yang saat ini perlu mendapatkan sorotan terkait pelaksanaan komunikasi pemerintah adalah Kelurahan. Kelurahan menjadi instansi yang dekat dengan masyarakat. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Dalam sejarah, kelurahan sebenarnya sudah ada sebelum terbentuknya pemerintahan Indonesia. Kelurahan pada saat itu biasa disebut desa yang sudah menjalankan pemerintahan secara mandiri (Kartika, 2017).

Kelurahan dan desa mungkin terlihat sama, tetapi ada perbedaan di dalamnya yaitu seperti pemimpin desa masih dipilih oleh warganya sedangkan kelurahan ditunjuk langsung oleh pemerintah pusat. Saat ini terutama di kota besar sudah menggunakan sistem kelurahan, tetapi juga masih ada di beberapa tempat yang menggunakan sistem desa. Kelurahan dan desa sebenarnya mempunyai tugas yang

sama tetapi kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas (Kartika, 2017).

Kelurahan sebagai organisasi negara yang sekaligus dekat dan eksklusif bekerjasama dengan masyarakat menjadi ujung tombak keberhasilan pembangunan khususnya perkotaan suatu daerah, di mana kelurahan akan terlibat eksklusif pada perencanaan serta pengendalian pembangunan dan pelayanan (Luahambowo et al., 2022).

Kelurahan merupakan organisasi pemerintah yang secara hirarki berada paling bawah, yang artinya kelurahan adalah organisasi yang paling dekat dengan masyarakat. Karena itu kelurahan sebagai organisasi terdekat dengan masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga yang ingin mengurus segala keperluan dan kepentingan terkait dengan administrasi kependudukan (Robial, 2017).

Seperti yang telah disinggung di atas, fungsi komunikasi pemerintah di banyak instansi negara berkembang masih menjadi tugas sekunder. Sementara, Kelurahan Bintara yang terletak di Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi dapat mengutamakan fungsi komunikasi pemerintah dengan aktif memberikan informasi yang memadai di berbagai media informasi kelurahan. Kelurahan Bintara mampu memaksimalkan berbagai kanal untuk menyampaikan informasi, mensosialisasikan program kelurahan, dan sebagainya. Sebenarnya di dalam Kota Bekasi ada beberapa kelurahan yang juga memiliki prestasi diantaranya adalah Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi, yang mana mereka juga mendapatkan juara 2 dalam perlombaan kinerja Kelurahan. Tetapi peneliti memilih Kelurahan Bintara Kota Bekasi sebagai tempat penelitian dikarenakan Kelurahan Bintara mampu mengalahkan Kelurahan Harapan Baru dalam perlombaan kinerja tingkat Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil observasi pra riset yang dilakukan oleh peneliti, Kelurahan Bintara mampu mengalahkan Kelurahan Harapan Baru dikarenakan mereka memiliki program yang bagus yaitu “Bintara Bangkit”, yang mana program tersebut

mampu membantu pemulihan ekonomi warganya. Kelurahan Bintara tercatat melakukan beberapa kegiatan yang bertujuan agar warganya memiliki kesejahteraan yang baik. Kegiatan Program Bintara Bangkit, misalnya menjadi program utama Kelurahan Bintara saat menghadapi pandemi Covid-19. Dalam program Bintara Bangkit ini, Kelurahan Bintara memberikan bantuan kepada warga dan UMKM. Bantuan UMKM ini berupa uang, gerobak dagang yang bagus, bantuan ternak, pembangunan infrastruktur, pembangunan rumah tidak layak huni dan lain-lain.

Kelurahan Bintara juga tidak hanya mengadakan program itu saja, tetapi juga membuat aplikasi di ponsel pintar untuk warga Bintara. Dalam aplikasi ini warganya bisa mengirim pengajuan bantuan orang yang kurang mampu, pelaporan kejahatan, mengurus permasalahan, kritik, saran dan lain-lain. Peneliti berasumsi bahwa perilisan aplikasi ini adalah upaya Kelurahan Bintara dalam mencapai *good governance*. Lewat aplikasi, Kelurahan Bintara dapat “berbicara dan mendengarkan” warganya, juga mampu memasukkan kebutuhan dan preferensi warganya dalam proses pembuatan kebijakan.

Salah satu wujud pembuktian Kelurahan Bintara melaksanakan kapasitas komunikasi pemerintah sehingga menghasilkan pelayanan publik yang baik adalah dengan mendapatkan apresiasi dari Ditjen Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri. Pada tahun 2022, Kelurahan Bintara mendapatkan juara satu lomba tingkat kelurahan tingkat kota maupun provinsi dan saat perlombaan nasional (regional Pulau Jawa dan Bali), Kelurahan Bintara memperoleh peringkat kedua (lihat pada Gambar 1.1.).



Gambar 1. 1 Penghargaan Juara II Nasional Kepada Kelurahan Bintara

Sumber: BEKASIKOTA.go.id

Kelurahan Bintara menjadi salah satu kelurahan di Kota Bekasi yang mampu menjalankan fungsi komunikasinya dengan baik. Menurut Silalahi (2004), pesan dalam komunikasi pemerintah bukan hanya sekedar informasi, melainkan terdapat ide hingga instruksi. Dewasa ini, komunikasi pemerintah bergerak secara dinamis melalui platform digital. Platform digital dapat secara *powerful* memaksimalkan fungsi komunikasi pemerintah di era digitalisasi. Seluruh data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan mudah diakses, kinerja hingga prioritas kebijakan pemerintah daerah dapat diketahui oleh masyarakat secara *real time*. Bahkan, masyarakat juga diikutsertakan dalam menciptakan kebijakan yang mampu menjawab kebutuhan mereka.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Kontribusi Kapasitas Komunikasi Pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam Mencapai *Good Governance*.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kontribusi kapasitas komunikasi pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam mencapai *good governance*?

2. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bintara Kota Bekasi?

### 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka identifikasi masalahnya antara lain:

1. Fungsi komunikasi pemerintah di banyak instansi negara berkembang masih menjadi tugas sekunder. Sementara, Kelurahan Bintara menjadikannya sebagai yang utama dengan aktif memberikan informasi yang memadai di berbagai media informasi kelurahan.
2. Pelayanan di sebagian kelurahan masih rawan praktik pungli oleh oknum staf kelurahan. Namun, Kelurahan Bintara mampu mengubah image tersebut dengan keberhasilannya memperoleh beberapa penghargaan seperti Juara Kedua tingkat nasional dalam Pekan Inovasi Perkembangan Desa dan Kelurahan (PINDESKEL) yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Kelurahan Bintara dinilai berhasil memberikan inovasi pada pelayanan publik.
3. Pelayanan publik di Kelurahan Bintara dapat menjadi barometer *good governance* untuk kelurahan lain di Kota Bekasi.
4. Masih jarang ditemukan penelitian yang membahas kontribusi kapasitas komunikasi pemerintah dalam literatur komunikasi pemerintah dan pembangunan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami kontribusi kapasitas komunikasi pemerintah Kelurahan Bintara Kota Bekasi dalam mencapai *good governance*.
2. Untuk memahami bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Bintara.



## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi para peneliti berikutnya dan juga bermanfaat untuk menyumbangkan konsep terbaru terkait dengan komunikasi pemerintah di bidang Ilmu Komunikasi.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

a. Bagi Institusi Kelurahan

Penelitian ini diharapkan dapat secara khusus menjadi bahan referensi kelurahan di lingkup Kota Bekasi dan secara umum di Indonesia, dalam mencapai *good governance*. Salah satu langkah awal yang dapat dilakukan adalah dengan mengutamakan fungsi komunikasi pemerintah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana pembelajaran untuk meningkatkan wawasan terkait komunikasi pemerintah dan daya berpikir dalam menyelesaikan permasalahan.