

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era kemajuan teknologi saat ini, masyarakat ingin segala informasi berjalan lebih cepat, efektif, dan efisien. Kemampuan untuk memberikan layanan prima diperlukan bagi mereka yang bekerja dalam pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini, organisasi harus berubah untuk menjadi akuntabel terhadap masyarakat. Namun, perubahan tersebut tidak dapat dicapai dengan cepat; organisasi memerlukan waktu untuk melakukannya. Sistem yang kuat diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang baik juga dapat mengurangi pungli dan korupsi, serta mempercepat pelayanan. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, dan tarif pelayanan yang transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Warsono, 2020).

Teknologi, informasi, dan komunikasi telah diterapkan dari waktu ke waktu telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan. Salah satu diantaranya adalah perkembangan teknologi pada sektor keamanan, pertahanan, maupun pelayanan publik. Berkembangnya teknologi juga meluas pada abad ke-21 ini, sehingga telah terjadinya konvergensi teknologi komputer, elektronika, telekomunikasi dan penyiaran, yang saling terhubung dan tidak dibatasi oleh batas geografis. Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu kinerja dalam suatu pekerjaan (Sriwahyuni, 2020).

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat berkembang pesat dengan adanya era digitalisasi birokrasi. Digitalisasi birokrasi sebuah kalimat yang fenomenal dan menarik perhatian banyak orang yang pada akhirnya menjadi kata yang sering diucapkan. Peran digitalisasi memiliki kekuatan dalam menyebarluaskan dan menginformasikan berbagai jenis informasi dengan cara mempengaruhi orang lain. Presiden Republik Indonesia ke 7 Joko Widodo telah menyatakan bahwa Indonesia

harus melakukan transformasi digital dan beralih ke pemerintahan berbasis digital. Untuk dapat terus mengikuti perkembangan dunia yang terus berubah, maka kita harus berada dalam situasi ini (Riris et al., 2023)

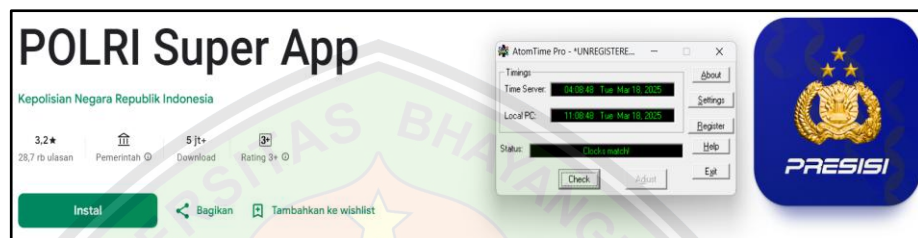
Salah satu institusi negara yaitu Kepolisian Negara RI atau Polri yang tak pernah lepas dari sorotan, kritik, aduan, serta protes dari masyarakat. Tidak sedikit yang kecewa dengan kinerja kepolisian karena buruknya pelayanan, perlakuan diskriminatif, hingga penyalahgunaan wewenang. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Yasonna H Laoly saat acara Konsultasi Publik Bersama Organisasi Advokat dan Praktisi Media Massa, Selasa (3/10/2023), mengungkapkan, hingga September 2023, Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas) menerima 1.150 saran dan keluhan dari masyarakat. Sebanyak 1.098 laporan di antaranya tentang pelayanan buruk Polri. (Kompas.com, 2023).

Hardiyansyah dalam Dasep Dodi Hidayah, (2020), mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Minkiewicz (2011: 3) berpendapat bahwa citra kepolisian digambarkan sebagai persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan ataupun barang untuk dikonsumsi. Menurut Lewis dan Gilman Dalam Marzali (2012) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.

Peraturan Kepala Kepolisian (Perpol) Satu Data Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang terbit pada 22 Maret 2022 mendasari interoperabilitas data Polri, sehingga data dapat dibagikan antar sistem elektronik yang saling berinteraksi. Aplikasi yang menjadi buah integrasi data seluruh satuan kerja Polri ke dalam Portal Satu Data ini memudahkan masyarakat mengakses seluruh layanan kepolisian. Peningkatan kualitas pelayanan dan informasi masyarakat diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dan mengantisipasi daerah yang dianggap rawan terjadi kriminal. Dikutip dari modul dasar

aplikasi mobile Presisi-Polri Super App, terdapat 13 layanan utama kepolisian yang dapat diakses masyarakat. Ini meliputi informasi daerah rawan, pengaduan masyarakat, pengurusan SIM, STNK dan SKCK secara online, informasi e-Tilang; hingga informasi mengenai Pos Polisi.

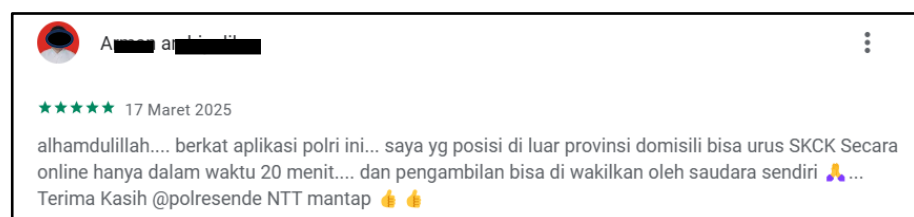
Berdasarkan data google play sampai dengan Maret 2025, jumlah pengguna aplikasi mobile presisi polri menyentuh angka 5juta+ download dengan raiting 3,2 dan 28,7rb ulasan. (Google Play, 2025)



Gambar 1. 1 Pengguna Aplikasi Mobile Presisi Polri

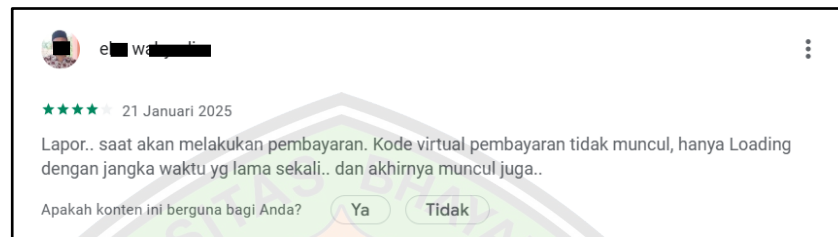
Berdasarkan hasil ulasan terdapat 28,7rb ulasan baik itu positif maupun ulasan negatif terhadap aplikasi tersebut. Sebagai gambaran, peneliti akan mengambil sampel masing-masing 1 ulasan dari raiting bintang 1 sampai dengan bintang 5 dalam jangka waktu 3 bulan terakhir yakni januari sampai maret dengan berbagai jenis apresiasi, keluhan, dan masukan.

Raiting bintang 5 yang dikirimkan oleh pengguna google inisial AA pada 17 Maret 2025 yang mengungkapkan kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut dalam hal ini dalam pengurusan SKCK. Adapun ulasan sebagai berikut: *“alhamdulillah.... berkat aplikasi polri ini... saya yg posisi di luar provinsi domisili bisa urus SKCK Secara online hanya dalam waktu 20 menit.... dan pengambilan bisa di wakulkan oleh saudara sendiri 🙏... Terima Kasih @polresende NTT mantap 👍👍”*



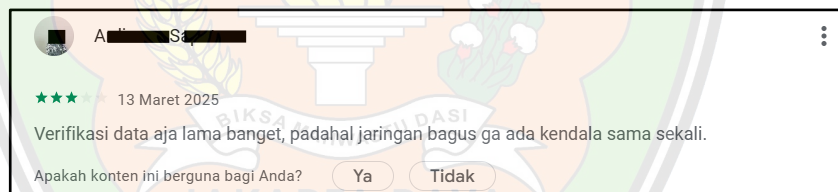
Gambar 1. 2 Raiting bintang 5 Aplikasi Presisi Polri

Raiting bintang 4 yang dikirimkan oleh pengguna google inisial EW pada tanggal 21 Januari 2025 yang mengungkapkan bahwa lamanya proses pembayaran menjadi kendala pada aplikasi tersebut. Adapun ulasan sebagai berikut: *“Lapor.. saat akan melakukan pembayaran. Kode virtual pembayaran tidak muncul, hanya Loading dengan jangka waktu yg lama sekali.. dan akhirnya muncul juga..”*



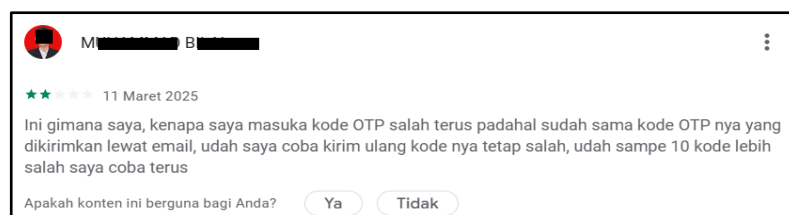
Gambar 1. 3 Raiting bintang 4 Aplikasi Presisi Polri

Raiting bintang 3 dikirimkan oleh pengguna google inisial AS pada tanggal 13 maret 2025 dengan ungkapan bahwa verifikasi data memakan waktu yang lama. Adapun ulasan sebagai berikut: *“Verifikasi data aja lama banget, padahal jaringan bagus ga ada kendala sama sekali.”*



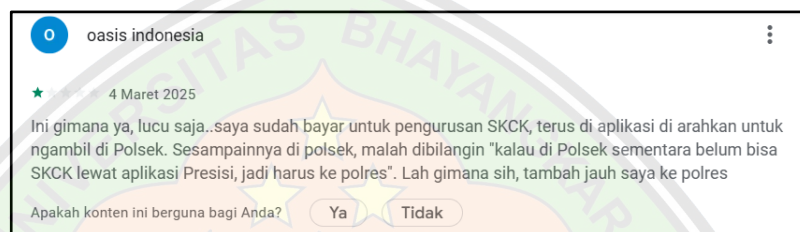
Gambar 1. 4 Raiting bintang 3 Aplikasi Presisi Polri

Raiting bintang 2 dikirimkan oleh pengguna google dengan inisial MB pada tanggal 11 maret 2025 yang mengungkapkan bahwa kesulitan dalam mendapatkan kode OTP yang dikirimkan ke email. Adapun ulasan sebagai berikut: *“Ini gimana saya, kenapa saya masuka kode OTP salah terus padahal sudah sama kode OTP nya yang dikirimkan lewat email, udah saya coba kirim ulang kode nya tetap salah, udah sampe 10 kode lebih salah saya coba terus”*



Gambar 1. 5 Raiting bintang 2 Aplikasi Presisi Polri

Raiting bintang 1 yang dikemukakan oleh pengguna google dengan inisial OI yang mengatakan bahwa tidak ada sinkronisasi antara pengelola aplikasi dengan pihak polsek. Adapun ulasan sebagai berikut: *“Ini gimana ya, lucu saja..saya sudah bayar untuk pengurusan SKCK, terus di aplikasi di arahkan untuk ngambil di Polsek. Sesampainnya di polsek, malah dibilangin "kalau di Polsek sementara belum bisa SKCK lewat aplikasi Presisi, jadi harus ke polres". Lah gimana sih, tambah jauh saya ke polres.”*



Gambar 1. 6 Raiting bintang 1 Aplikasi Presisi Polri

Berdasarkan beberapa ulasan tersebut dapat disimpulkan kinerja aplikasi mobile presisi polri super app yang masih banyak kekurangan dengan keluhan yang diungkapkan masyarakat melalui fitur ulasan pada google play store. Namun ada juga yang sudah merasakan manfaat dari aplikasi tersebut. Fenomena ini memperkuat persepsi bahwa reformasi dalam instansi kepolisian masih sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan dan kepercayaan masyarakat (Dhelly Ramadhon Tambunan, 2025).

Terkait responsibilitas menekankan bahwa kepolisian memang harus cepat tanggap untuk menangani kasus hukum terkait dengan ketertiban dan keamanan di masyarakat. Dengan era 4.0 penggunaan teknologi informasi dapat membantu kepolisian untuk cepat merespons dan segera menangani segala bentuk laporan yang masuk. Institusi Kepolisian Republik Indonesia dalam hal ini Divisi Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (DIV TIK) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi kepada masyarakat dengan adanya terobosan berupa Aplikasi Mobile Presisi-Polri Super App yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan cepat dan praktis.

Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pengaruh aplikasi presisi polri.

Penelitian ini mencoba menunjukkan kebaruan dengan berfokus pada manajemen komunikasi dalam pelayanan publik Divisi TIK Polri dengan judul “**Model Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Divisi Teknologi, Informasi, & Komunikasi Polri Pada Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App**”

## **1.2 Fokus Penelitian**

Dalam mengkaji Model Manajemen Dalam Pelayanan Publik Divisi TIK Polri pada Aplikasi Mobile Presisi-Polri Super App maka dirumuskan adanya Manajemen Komunikasi sehingga terbentuk Pelayanan Publik yang bersifat Aplikasi Mobile Presisi Polri Super App.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana proses perencanaan dalam manajemen komunikasi Divisi TIK Polri serta kendala yang dialami?
2. Bagaimana proses pengorganisasian dalam manajemen komunikasi Divisi TIK Polri dan kendala dialami?
3. Bagaimana pengontrolan dalam manajemen komunikasi Divisi TIK Polri serta kendala dalam pelaksanaan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan proses perencanaan dalam manajemen komunikasi Divisi TIK Polri dan hal hal yang menjadi kendala.
2. Untuk menjelaskan proses pengorganisasian dalam manajemen komunikasi Divisi TIK Polri serta kendala yang dialami.
3. Untuk menjelaskan pengontrolan dalam manajemen komunikasi Divisi TIK Polri serta kendala yang terjadi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Adanya penelitian ini agar dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian

selanjutnya, khususnya dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui seputar manajemen komunikasi dalam pelayanan publik di era digital saat ini.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan pada umumnya mahasiswa Ilmu Komunikasi terhadap kajian Manajemen Komunikasi terkhususnya pada konsep pelayanan publik di era digital sehingga makna yang tersirat di dalamnya tidak salah dimengerti.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat sebagai audiens atau konsumen yang mengakses Aplikasi Mobile Presisi-Polri Super App

