

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang pemerintah di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, semakin mengandalkan teknologi informasi sebagai saluran untuk mengoptimalkan komunikasi dengan masyarakat. Di tingkat pemerintah daerah penggunaan aplikasi berbasis teknologi menjadi solusi yang efektif untuk menjangkau masyarakat dalam rangka penyampaian informasi, layanan publik, serta partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Kabupaten Deli Serdang, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara, juga semakin aktif dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat. Dengan populasi yang besar dan keberagaman karakteristik masyarakat, komunikasi yang efisien dan efektif menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi untuk mendukung komunikasi publik di Deli Serdang menjadi sangat penting.

Komunikasi sebagai kebutuhan dasar dan pokok untuk bertahan hidup dalam sebuah kelompok atau organisasi dibutuhkan yang namanya komunikasi publik untuk penyampaian informasi kepada khalayak yang besar. Menurut Cangara dalam Salman et al., (2024) komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar. Komunikasi publik digunakan untuk menyampaikan informasi kepada orang banyak tidak hanya melalui tatap muka secara langsung, namun komunikasi publik juga dapat disampaikan melalui media.

Komunikasi publik merupakan aspek krusial dalam membangun hubungan yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat dalam menyampaikan informasi, di era digital seperti sekarang teknologi komunikasi yang terus berkembang untuk memenuhi tuntutan saat ini, teknologi digital tersebut menjadi bagian integral dari hampir setiap kegiatan kemajuan teknologi difokuskan untuk memfasilitasi berbagai proses komunikasi Satria M, D (2023). Komunikasi publik tidak lagi terbatas pada media konvensional, melainkan juga melibatkan berbagai platform digital yang memudahkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat.

Kebijakan yang dilakukan pemerintah dalam komunikasi publik yakni menciptakan Aplikasi untuk meningkatkan transparansi, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait program-program pemerintah. Aplikasi-aplikasi seperti Sikkomin, Puspa Deli, Halo Kominfo Deli dan berbagai platform digital lainnya memberikan ruang kepada publik untuk dapat mengakses informasi, memberikan pengaduan melalui media online tanpa harus datang langsung ke lokasi. Namun aplikasi-aplikasi tersebut hanya berfokus pada satu sisi saja sehingga banyak masyarakat yang mengunduh berbagai aplikasi lainnya untuk mendapatkan informasi yang berbeda maka dari itu Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik meluncurkan Aplikasi terbaru.

Salah satu bentuk inovasi yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam mengoptimalkan komunikasi publik adalah Aplikasi Delipedia. Aplikasi ini dirilis pada tahun 2022 yang berfungsi sebagai media informasi untuk membangun *branding* baru yang memberikan akses mudah kepada masyarakat mengenai berbagai hal terkait pemerintahan, layanan publik,

serta informasi seputar Kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan satu Aplikasi. Keterbatasan akses informasi yang dimiliki oleh aplikasi menjadi kendala masyarakat dalam mengkonsumsi informasi yang luas tentang kegiatan program pemerintah. Melalui Delipedia, masyarakat dapat memperoleh semua informasi yang cepat, transparan, dan akurat, serta diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pembangunan daerah sekaligus untuk memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi ini menyediakan semua informasi seperti berita, kuliner, wisata, hotel, rumah sakit, radio, pengaduan (Lapor), dan informasi beranda lainnya.

Namun meskipun Aplikasi Delipedia telah diperkenalkan, tetap saja sedikit peminat dan pengunjung yang mengkonsumsi informasi. Selain daripada itu observasi awal penelitian ini menunjukkan bahwa kurang lebih 100 orang yang telah mengunduh Aplikasi Delipedia di *play store* namun tercatat pada tahun 2025 peminat menjadi semakin berkurang menjadi sekitar 60 orang yang kehilangan minat untuk mengakses aplikasi tersebut untuk mendapatkan informasi. Diketahui juga belum ada strategi komunikasi publik yang efektif yang telah dilakukan oleh pemerintah kabupaten Deli Serdang seperti menyelenggarakan sosialisasi untuk memperkenalkan Aplikasi, penggunaan dan manfaatnya bagi masyarakat. Berbagai tantangan besar yang dihadapi adalah bagaimana mengoptimalkan penggunaannya agar dapat mencapai tujuan komunikasi publik yang diinginkan, yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat, memperbaiki transparansi, serta menciptakan ruang dialog yang lebih inklusif.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai bagaimana Pemerintah Kabupaten Deli Serdang mengelola dan mengoptimalkan

aplikasi Delipedia dalam konteks komunikasi publik. Penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai strategi komunikasi yang digunakan pemerintah, peran aplikasi Delipedia dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi tersebut.

Secara spesifik, proposal skripsi ini akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi publik melalui aplikasi Delipedia, mulai dari pengelolaan informasi, penggunaan teknologi, hingga peran masyarakat dalam memberikan *feedback* atau tanggapan terhadap kebijakan pemerintah yang disosialisasikan melalui aplikasi ini.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas cukup menarik perhatian penulis, untuk menelitinya secara mendalam mengenai **“Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia
2. Bagaimana Hambatan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia

1.3 Fokus Penelitian

1. Strategi Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia Melalui sumber, pesan, saluran komunikasi, dan khalayak.

2. Hambatan Komunikasi Publik Pemerintah Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia Yakni Hambatan Fisik, Personal, Semantik, Perbedaan Budaya Dan Ketiadaan Feedback.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan komunikasi publik yang terjadi dalam pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam mengoptimalkan Aplikasi Delipedia
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan hambatan komunikasi publik pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam mengoptimalkan Aplikasi Delipedia

1.5 Manfaat Penelitian

Judul penelitian ini “Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia” Peneliti juga memiliki manfaat dari penelitian yang dilakukan. Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian tersebut dapat menjadikan masukan dan dapat juga memberikan manfaat.

a. Manfaat Teoritis

1. Peneliti ini diharapkan memiliki gambaran dengan realitas sosial yang terjadi di masyarakat yang mana terdapat kesesuaian diantara teori yang digunakan dengan realita yang sebenarnya terjadi
2. Manfaat penelitian ini dapat menjadi bahan dan menambah wawasan pengetahuan peneliti di bidang akademis dan sekaligus menjadi sumber ilmu maupun referensi dalam kajian “Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dalam Mengoptimalkan Aplikasi Delipedia”.

b. Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan pemahaman yang berhubungan dengan komunikasi publik dan sekaligus dapat memberikan referensi tentang penelitian sebelumnya yang membahas penggunaan aplikasi dalam komunikasi publik pemerintah, khususnya di tingkat kabupaten dan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengembangan aplikasi pemerintah di daerah lainnya.

2. Bagi Masyarakat Kabupaten Deli Serdang

Memberikan pemahaman tentang pentingnya aplikasi sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan memberikan masukan kepada pemerintah serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya aplikasi pemerintah dalam memfasilitasi pelayanan publik dan partisipasi aktif.