

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

*Smart City* merupakan cara menciptakan kota yang lebih baik dan berkelanjutan dimana kualitas hidup masyarakat lebih tinggi dengan prospek ekonomi kuat serta lingkungan yang layak huni (Anggini & Rachmawati, 2016). Dalam mewujudkan smart city, sebuah kota harus memenuhi setidaknya lima indikator untuk mendapat predikat *smart city* yaitu *smart economy* (ekonomi pintar), *smart environment* (lingkungan pintar), *smart mobility* (mobilitas pintar), *smart people* (masyarakat pintar) dan *smart governance* (Pemerintah pintar) (Pramuningrum & Ali, 2017). Bentuk pengelolaan perkotaan berbasis pada teknologi merupakan salah satu dari penerapan konsep *smart city*. Upaya penggunaan teknologi tersebut diwujudkan dalam bentuk *e-government*. *E-government* disebut sebagai reformasi administrasi publik dengan tujuan meningkatkan arus informasi dan transparansi (Anggini & Rachmawati, 2016). Diseminasi informasi dengan menggunakan teknologi informasi dan internet dalam pelayanan pemerintah dapat meningkatkan sistem layanan pemerintah menjadi lebih cepat dan meluas. Dalam hal ini, diseminasi informasi menggunakan teknologi internet menjadi hal pokok yang harus mulai gencar dilaksanakan oleh pemerintah.

Diseminasi informasi merupakan suatu kegiatan dalam menyampaikan informasi terhadap target sasaran penerima informasi baik melalui media konvensional, interpersonal maupun media baru (internet). Peraturan Menteri Kominfo Nomor 17/PER/M.KOMINFO/03/2009 menjelaskan bahwa Diseminasi Informasi Nasional adalah penyebaran informasi secara timbal balik dari Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada masyarakat baik diminta atau tidak diminta, yang dapat dilakukan melalui media massa maupun bentuk media komunikasi lainnya dan/ atau lembaga-lembaga komunikasi masyarakat (Arifin, 2016).

Menurut *Traveler's Choice Awards* tahun 2017, Kota Yogyakarta masuk sebagai 10 destinasi terbaik di Indonesia. Hal itu membuat Kota Yogyakarta terus mengembangkan potensi yang dimiliki. Potensi besar yang ada di berbagai bidang seperti pariwisata, pendidikan, dan teknologi membuat Pemerintah Kota Yogyakarta bekerja sama dengan Pemerintah Pusat mengembangkan Yogyakarta sebagai kota pintar yang dikenal dengan sebutan *Yogya Smart City* (Faidati & Khozin, 2018).

Pemerintah Kota Jogja membangun berbagai macam *website* untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat sebagai wujud dukungan adanya gerakan menuju *Jogja Smart City*. Terdapat layanan gawat darurat, layanan kebakaran, aduan kekerasan, layanan penyelamatan jiwa dan layanan lainnya. Berita Yogya merupakan layanan berita terbaru yang berfungsi sebagai sarana informasi yang digunakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Yogya agar diseminasi informasi bisa berjalan dengan cepat. Hal ini sangat membantu memenuhi kebutuhan sumber informasi para pengguna mengenai isu – isu hangat yang sedang terjadi di masyarakat. Pengguna akan merasa sangat puas jika suatu informasi yang didapat sesuai dengan keinginan pengguna. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dengan hasil informasi yang diharapkan.

Setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai peningkatan kualitas layanan dari *website* berita yang menitik beratkan sejauh mana peningkatan yang telah dilakukan serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam perbaikan dan pengembangan *website* agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peningkatan kualitas layanan untuk diseminasi informasi pada Organisasi Perangkat Daerah dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian adalah *website* hanya dipakai di Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kualitas layanan dalam diseminasi informasi pada Organisasi Perangkat Daerah dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan dan pengembangan *website* untuk diseminasi informasi pada Organisasi Perangkat Daerah agar kualitas layanan yang dimiliki semakin meningkat.

#### **2. Manfaat Akademis**

Sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan untuk diseminasi informasi menggunakan teknologi informasi dan internet.