

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada penelitian ini yang berfokus pada tingkat pengetahuan masyarakat surabaya mengenai informasi pendaftaran kependudukan melalui website [lampid.surabaya.go.id](http://lampid.surabaya.go.id). Penelitian ini menggunakan model Lasswell's. Menurut Effendy (1993:253) Lasswell menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan : *Who Says What In Wich Channel To Whom With What Effect* (Siapa Mengatakan Apa Melalui Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Efek Apa). Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/*effect* kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator.

Dalam teori komunikasi Harold Lasswell yang dimaksud siapa ialah Pemerintah Kota Surabaya, apa dalam teori ini ialah informasi pada pendaftaran kependudukan dengan saluran melalui media online pada website, kepada siapa dalam teori ini ialah pengguna layanan publik e-Lampid, sedangkan efek yang dimaksud ialah pengaruh pada khalayak untuk mendapatkan informasi pada e-Lampid pendaftaran Kependudukan berupa pengetahuan kognitif apakah tinggi, sedang atau rendah

Tingkat pengetahuan yang ada pada penelitian ini hanya mengambil tahapan “tahu” yang merupakan tingkat pertama yang diperoleh komunikan setelah menerima informasi atau pesan yang didapat. Menurut Rakhmat (2003:219) efek yang ditimbulkan dari media massa dapat dibagi tiga bagian, yaitu Efek Kognitif adalah terjadi apabila ada perubahan pada apa yang dipahami, diketahui, atau dipersepsi oleh komunikan. Efek ini berkaitan dengan transmisi pengetahuan, kepercayaan, ketrampilan, atau informasi. Efek Afektif yaitu efek yang timbul apabila ada perubahan pada apa yang dirasakan, dibenci atau disenangi oleh komunikan. Efek afektif ini ada hubungan dengan sikap, emosi dan nilai. Efek Konatif yaitu efek yang merujuk pada perilaku nyata yang dapat diamati, seperti: yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan atau kebiasaan dalam berperilaku.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia, yang menganut sistem desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi seluas-luasnya serta tugas pembantuan di kota Surabaya, yang sekarang dipimpin oleh seorang Walikota bernama Tri Rismaharini serta Wakil Walikota Wisnu Sakti Buana.

e-Lampid merupakan program dari Pemerintah Kota yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. E-Lampid ini merupakan inisiatif yang menerapkan prinsip pelayanan masyarakat. Pelayanan kependudukan secara online ini tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat. Seperti proses pendaftaran dan pengumpulan dokumen kelengkapan pengurusan akta kelahiran, akta kematian, cukup

berhenti di Kelurahan. Lalu untuk surat keterangan pindah datang dan pindah keluar, cukup berhenti di Kecamatan. Jadi tidak perlu ke kantor Dispendukcapil, kata Suharto Wadoyo.” Warga bisa mengunggah kelengkapan dokumen secara mandiri dirumah masing-masing selama terhubung dengan koneksi internet. Atau dengan warga mendatangi kantor kelurahan terdekat, di kantor kelurahan juga sudah disiagakan petugas yang siap membantu warga yang kesulitan dalam melakukan pendaftaran dan pengumpulan dokumen lengkap. Program E-Lampid telah ikut membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Surabaya, dan juga warga terpacu untuk berpatisipasi membangun daerahnya.

Program e-Lampid digagas sejak tahun 2015 silam hingga kini, e-Lampid merupakan aplikasi untuk memudahkan warga mengurus enam layanan kependudukan, akan dimanfaatkan oleh puluhan ribu warga Surabaya. Enam layanan kependudukan yang bisa diurus secara online melalui e-Lampid yakni Akta kelahiran, Akta kematian, Perkawinan, Perceraian, Pindah datang, Pindah Keluar. Disetiap enam layanan tersebut warga harus mengunggahmengisi data yang diminta oleh layanan tersebut.

## Gambar I.1

### Isi Website lampid.surabaya.go.id



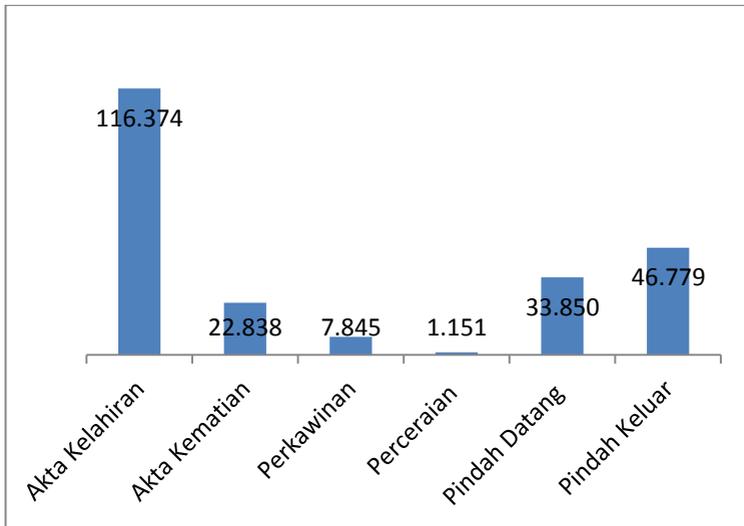
Sumber : lampid.surabaya.go.id diakses pada 14 Agustus 2018

Disetiap enam layanan ini terdiri dari Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang, Pindah Keluar, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Di setiap layanan dibutuhkan data-data serta persyaratan yang ada sesuai dengan layanan pengajuan dan juga masyarakat secara mandiri mengisi formulir secara online melalui website lampid.surabaya.go.id.

Data pendaftaran e-Lampid di Dispendukcapil Surabaya dari tahun 2015 - akhir September 2018

Grafik I.1

## Data Pendaftaran e-Lampid



Sumber : [humas.surabaya.go.id](http://humas.surabaya.go.id) diakses pada 15 Agustus 2018

Peneliti meneliti keseluruhan masyarakat Surabaya sudah dapat menentukan ke arah mana perhatiannya akan ia tuju. Efek kognitif dicontohkan dalam suatu keadaan dimana seorang melihat sesuatu tindakan/perbuatan yang benar-benar baru dalam hidupnya, baik dalam dunia nyata, atau pada buku - buku cerita yang pernah didengar atau dibaca, dalam hal ini tindakan/perbuatan tersebut benar-benar asing dalam pemahamannya tindakan itu sebelumnya tidak ada dalam organisasi kognitif seseorang, seperti halnya tidak memiliki informasi apapun tentang sesuatu

yang baru. Dalam hal ini efek kognitif ada ketika terdapat realitas (informasi/pesan) dan citra (image) dalam hidup seseorang sebelumnya (Rakhmat,2003:223)

Peneliti tertarik dengan program e-Lampid yang sudah digagas sejak 2015, karena terjadi fenomena yang dimana kurang adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sekitar atau turun langsung ke lapangan untuk memberitahu kepada warganya. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya melalui Brosur yang diletakkan di pusat informasi kantor Dispenduk yang memberikan informasi seputar layanan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pindah Datang dan Pindah Keluar yang dimana hanya memberikan informasi secara singkat, selain itu hanya sosialisasi kepada pengurus-pengurus seperti halnya ke Kelurahan dan RT/RW dengan cara menempelkan Poster di papan pengumuman Kelurahan.

## Gambar I.2

### Brosur e-Lampid



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diambil 10 September 2018

Program e-Lampid digagas sejak tahun 2015 silam hingga kini, e-Lampid merupakan aplikasi untuk memudahkan warga mengurus kependudukan dengan cara online. Oleh sebab itu pemerintah melakukan e-Government.

Menurut World Bank definisi dari e-Government yaitu lebih mengacu pada pemerintah yang berinstansi teknologi informasi yang memiliki kemampuan nyuk mebah hbungan degan warga negara, bisnis dan lainnya serta memerikan pelayanan dengan kenyamanan lebih(Indrajit,2006:7).

Banyak sekali bentuk program Pemerintah Kota Surabaya yang menerapkan e-Goverment, namun salah satu program yang mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pendaftaran kependudukan adalah program e-Lampid yang memberikan kemudahan bagi warga untuk mendaftarkan diri melalui online dan tidak dipungut biaya serta memberikan kenyamanan lebih kepada warga yang ingin melakukan konsultasi pendaftaran.

**Gambar I.3**

**Bentuk-bentuk Program Pelayanan Publik**



Sumber : [sww.surabaya.go.id](http://sww.surabaya.go.id) diakses pada 15 Oktober 2018

Masyarakat Surabaya yang di pilih sebagai responden yang sudah berusia 17 tahun yang dimana rentang usia tersebut merupakan remaja pertengahan dan disebut masa adolezen. Menurut Deskes RI (2005), masa remaja merupakan suatu proses tumbuh kembang yang berkesinambungan, yang merupakan masa peralihan dari kanak-kanak ke dewasa muda. Karena di tahapan ini, remaja adalah suatu periode kehidupan di mana kapasitas

untuk memperoleh dan menggunakan pengetahuan secara efisien mencapai puncaknya (Mussen, Conger & Kagan,1969). Disamping itu, pada masa remaja ini juga terjadi reorganisasi lingkaran saraf *prontal labe*, yang berfungsi dalam aktivitas kognitif tingkat tinggi, seperti kemampuan merumuskan perencanaan strategis atau kemampuan mengambil keputusan (Carol & David R,1995 dalam buku Desmita,2016:194

Terdapat penelitian terdahulu yang diteliti oleh tiga (3) penulis. Peneliti pertama dari Universitas Katolik Widya Mandala yang ditulis oleh Olivia Marshelin Andreina (2018), dalam penelitiannya program yang digunakan adalah BPJS Kesehatan serta menggunakan 4 jenis, yaitu pengetahuan produk mengenai sumber dan manfaat, pengetahuan produk mengenai peserta, pengetahuan produk mengenai ciri, pengetahuan produk mengenai harga, bedanya dalam penelitian ini program yang digunakan adalah e-Lampid dan indikator 3 yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan pemakaian. Pada penulis kedua dari Universitas Katolik Widya Mandala yang ditulis oleh I Han Gunawan (2017), dalam penelitiannya program dari Pemerintah Kota Surabaya namun berbeda pelayanan yaitu e-Kios namun tidak melalui website, bedanya dalam penelitian ini sama menggunakan program dari Pemerintah Kota Surabaya namun bedanya program e-Lampid melalui *website*. Pada penulis ketiga dari Universitas Katolik Widya Mandala yang ditulis oleh Yohan Yomi Hatusupy (2016), dalam penelitiannya menggunakan program CSR PT.PLN (persero) mengenai isi dari media cetak yaitu spanduk, bedanya dalam penelitian ini melalui media online yaitu *website*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melalui latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:“Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai informasi Pendaftaran Kependudukan melalui website lampid.surabaya.go.id ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai informasi Pendaftaran Kependudukan melalui website lampid.surabaya.go.id.

## **1.4 Batasan Masalah**

- a. Obyek Penelitian : Tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai informasi pendaftaran kependudukan melalui website lampid.surabaya.go.id
- b. Subyek Penelitian : Masyarakat Surabaya yang berusia 17-69 tahun
- c. Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jl. Tunjungan 1-3 Surabaya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Hal tersebut akan dipaparkan sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini, berguna mengaplikasikan teori e-Government yang berguna untuk kehumasan Pemerintah Kota Surabaya melalui media website

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini akan berguna untuk mengetahui seberapa tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya tentang pengelolaan Pemerintah Kota dan sebagai bahan evaluasi