

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses mendasar dalam penyampaian pesan dari sumber kepada penerima melalui saluran tertentu guna mencapai kesamaan makna (Mulyana, 2015). Dalam konteks pelayanan publik digital, keberhasilan sebuah sistem tidak hanya bergantung pada fasilitas teknologi, tetapi pada bagaimana proses komunikasi tersebut mampu menciptakan pemahaman yang akurat bagi masyarakat (Cahyarini, 2021). Media digital saat ini bukan lagi sekadar alat teknis, melainkan saluran komunikasi yang secara utama membentuk cara masyarakat menerima, mengolah, dan merespons informasi layanan pemerintah (Nasrullah, 2021). Penerapan layanan publik berbasis teknologi digital mengharuskan adanya kesiapan dari kedua pihak dalam proses komunikasi agar pesan dapat tersampaikan dengan baik. Kesiapan tersebut mencakup kemampuan pemerintah dalam memahami informasi yang disampaikan melalui media digital. Hal ini sejalan dengan temuan Tuhana dkk. (2023) dalam penelitiannya mengenai strategi komunikasi pemerintah, yang menekankan bahwa di era saat ini, instansi pemerintah wajib memiliki strategi komunikasi digital yang adaptif guna mengelola informasi publik secara cepat dan luas. Pemanfaatan *platform* digital bukan lagi sekadar *trend*, melainkan kebutuhan krusial bagi pemerintah kota untuk membangun koneksi yang efektif dengan masyarakat pengguna layanan.

Menurut Cahyarini (2021), Penerapan kepemimpinan digital dalam pelayanan publik sangat penting untuk memastikan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal guna menciptakan kompetensi digital yang merata. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan sering kali berjalan lebih cepat dibandingkan dengan kesiapan literasi digital masyarakat (Mulyadi dkk., 2025). Ketidakseimbangan ini berpotensi menciptakan hambatan dalam proses pertukaran informasi yang efektif antara pemerintah dan warga negara. Kondisi tersebut

menyebabkan pesan pelayanan yang disampaikan tidak selalu diterima dan dimaknai sebagaimana tujuan awalnya. Dampaknya, masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur dan alur pelayanan yang disediakan secara digital.

Karakteristik komunikasi digital melalui aplikasi memiliki kompleksitas tersendiri karena minimnya umpan balik langsung (*feedback*) yang sering kali memicu perbedaan pemaknaan. Menurut Ginting (2022), inovasi pelayanan publik melalui aplikasi menuntut adanya kelancaran arus informasi agar setiap pesan inovasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat tanpa penyimpangan. Pengalaman komunikasi setiap individu dalam ruang digital bersifat subjektif dan unik, di mana pemaknaan terhadap instruksi administratif sangat bergantung pada bagaimana individu tersebut melakukan internalisasi terhadap simbol dan pesan digital yang diterima (Mulyana, 2015). Perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman, dan kemampuan memahami informasi tersebut turut memengaruhi proses pemaknaan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merespons tuntutan digitalisasi ini dengan meluncurkan aplikasi SIRANCAK. Aplikasi ini diposisikan sebagai media komunikasi digital utama untuk menyampaikan informasi terkait prosedur, persyaratan, hingga alur administrasi kependudukan. Namun, peralihan media komunikasi dari interaksi tatap muka menjadi berbasis aplikasi menimbulkan tantangan baru dalam pemaknaan pesan (Diani dkk., 2023). Penggunaan bahasa birokrasi yang kaku dalam *platform* digital sering kali menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki latar belakang tingkat literasi berbeda (Safira, 2024). Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesulitan bagi masyarakat dalam memahami pesan pelayanan yang disampaikan.

Hambatan komunikasi dalam penggunaan SIRANCAK tidak hanya terbatas pada gangguan teknis sistem, tetapi juga mencakup gangguan yang lebih mendalam secara semantik dan psikologis. Sebagaimana dijelaskan dalam Model Shannon dan Weaver (1949), setiap saluran komunikasi memiliki potensi gangguan atau *noise* yang

dapat merusak kualitas pesan (Syahputra & Kholil, 2024). Gangguan semantik terjadi ketika bahasa atau istilah hukum dan administrasi dalam aplikasi tidak dapat dipahami dengan benar oleh pengguna, sehingga pesan yang disampaikan tidak tersampaikan dengan jelas. Sementara itu gangguan psikologis muncul dalam bentuk kebingungan atau keraguan masyarakat ketika harus berinteraksi secara mandiri dengan sistem (Mulyadi dkk., 2025). *Noise* dalam penelitian ini dipahami sebagai gangguan dalam proses penyaluran pesan digital, bukan gangguan komunikasi tatap muka.

Berdasarkan observasi awal terhadap komentar masyarakat pada media sosial resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang serta ulusan pengguna aplikasi SIRANCAK di *platform* digital, ditemukan berbagai respons masyarakat terkait pengalaman mereka dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Sejumlah masyarakat menyampaikan kebingungan dalam memahami alur pelayanan, ketidakjelasan instruksi pengisian formulir, serta penggunaan istilah administratif yang sulit dipahami. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *noise* semantik yang memengaruhi pemaknaan pesan pelayanan. Selain itu, beberapa komentar juga memperlihatkan perasaan ragu, kecewa, dan kebingungan selama proses pelayanan online berlangsung. Hal ini menunjukkan adanya *noise* psikologis dalam pengalaman komunikasi masyarakat. Situasi tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi digital masih menghadapi berbagai hambatan.

Kondisi tersebut dipengaruhi oleh konteks sosial masyarakat yang masih berada dalam proses penyesuaian terhadap perubahan pola komunikasi dari manual ke digital (Mulyadi dkk., 2025). Pengalaman masyarakat dalam menghadapi kendala sistem, ketidakjelasan alur informasi, hingga waktu tunggu respons dalam aplikasi membentuk sebuah realitas komunikasi yang beragam. Hal ini sejalan dengan pandangan Safira (2024) bahwa keberhasilan inovasi pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu-individu di masyarakat tersebut memaknai kemudahan dan hambatan yang mereka temui selama berinteraksi dengan media digital. Oleh karena

itu, pengalaman komunikasi masyarakat menjadi bagian penting untuk dikaji lebih lanjut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diani dkk. (2023) telah menganalisis aplikasi SIRANCAK, namun studi tersebut lebih pada dimensi kualitas pelayanan administratif seperti keandalan dan ketanggapan sistem. Di sisi lain, Pohan dkk. (2024) dalam studinya mengenai aplikasi layanan digital menekankan bahwa literasi digital adalah kunci utama yang memengaruhi efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik mengkaji pengalaman komunikasi masyarakat Kota Padang dalam memaknai gangguan pesan pada aplikasi SIRANCAK masih sangat terbatas. Terutama kajian yang menggunakan sudut pandang Shannon dan Weaver dalam melihat *noise* komunikasi, Kekosongan kajian ini menjadikan peluang untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Kajian ini memposisikan aplikasi SIRANCAK tidak hanya sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai arena komunikasi yang membentuk interaksi antara pengguna dan sistem. Fokus pembahasan diarahkan bukan pada capaian kinerja aplikasi secara statistik, melainkan pada pemaknaan yang dibentuk oleh pengguna ketika mereka menghadapi hambatan komunikasi dalam proses penggunaannya (Syahputra & Kholil, 2024). Oleh karena itu, analisis terhadap gangguan pesan (*message distortion*) menjadi penting untuk memahami bagaimana dan mengapa kesalahpahaman informasi masih sering terjadi, meskipun sistem digital telah diterapkan. Hal ini tetap relevan meskipun sistem digital telah diterapkan dalam pelayanan publik.

Fokus utama penelitian ini diarahkan pada pengalaman komunikasi masyarakat yang muncul sebagai dampak dari proses pemahaman pesan diranah digital (Mulyana, 2015). Peneliti menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif yang membentuk makna guna melihat sejauh mana pesan-pesan instruksional pemerintah dapat diterima secara ketetapan sesuai dengan tujuan asalnya (Pohan dkk., 2024). Melalui pendekatan

kualitatif, kajian ini bertujuan untuk membedah secara mendalam pengalaman individu dalam berinteraksi dengan aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi gangguan komunikasi yang dirasakan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Pemahaman ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai proses komunikasi digital pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kajian terhadap layanan publik berbasis digital perlu dilihat tidak hanya dari aspek sistem dan kinerja pelayanan, tetapi juga dari proses komunikasi yang berlangsung didalamnya. Oleh karena itu, fokus penelitian ini berada pada proses komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat terhadap pengalaman komunikasi yang terbentuk dari sebuah interaksi. Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada *noise* semantik dan psikologis yang muncul dalam pengalaman komunikasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak mengevaluasi kualitas aplikasi maupun kinerja pelayanan administratif, melainkan berfokus pada pengalaman komunikasi digital masyarakat dalam menerima dan memaknai pesan yang disampaikan melalui sistem aplikasi SIRANCAK sebagai media komunikasi pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses komunikasi digital antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dan Masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIRANCAK, termasuk faktor yang mendukung serta gangguan komunikasi yang menghambat pemahaman informasi pelayanan?
2. Bagaimana masyarakat memaknai pesan informasi dan interaksi layanan yang disampaikan secara digital melalui aplikasi SIRANCAK dalam pengalaman komunikasinya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk memahami proses komunikasi digital antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIRANCAK, termasuk faktor pendukung serta gangguan komunikasi yang muncul dalam penyampaian informasi pelayanan.
2. Untuk mengetahui bagaimana masyarakat memaknai pesan informasi dan interaksi layanan yang disampaikan secara digital melalui aplikasi SIRANCAK berdasarkan pengalaman komunikasi yang mereka alami.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya dalam mendalami dinamika komunikasi digital pada sektor pelayanan publik. Hasil kajian ini diproyeksikan mampu memperkaya literatur mengenai penerapan model komunikasi Shannon dan Weaver, terutama dalam mengidentifikasi dan membedah berbagai bentuk gangguan (*noise*) yang muncul pada interaksi berbasis aplikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih jauh mengenai fenomena pengalaman komunikasi masyarakat serta proses pemaknaan individu di tengah arus transformasi digital pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan evaluasi yang konstruktif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mengoptimalkan strategi komunikasi digital melalui aplikasi SIRANCAK. Temuan mengenai pengalaman dan hambatan yang dialami masyarakat dapat digunakan oleh instansi terkait untuk menyusun pesan layanan yang lebih sederhana dan mudah

dipahami, sehingga meminimalisir distorsi informasi. Bagi pemerintah daerah dan masyarakat luas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam meningkatkan literasi digital serta merumuskan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih ramah pengguna dan merata di Kota Padang.