

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Media sosial adalah sebuah media online, yang para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Media sosial yang cukup populer di pengguna antara lain Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram dan lain sebagainya.

Globalisasi yang merupakan bentuk modernitas merupakan pertanda dari berkembangnya masyarakat. Kemajuan-kemajuan teknologi menyebabkan perubahan mental dan sikap sosial masyarakat secara drastis. Bagi pegawai kecamatan bekasi utara perubahan sikap ini mempengaruhi segala kemudahan yang disuguhkan oleh teknologi yang hadir dalam memberikan informasi kepada masyarakat menggunakan media sosial seperti *whatsapp*, *facebook*, *twitter* dan *Instagram*. Media sosial memberikan akses untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dengan mudah, sehingga ikut mengubah pola komunikasi pegawai khususnya di wilayah kecamatan bekasi utara.

Sementara komunikasi itu sendiri merupakan sebuah proses dalam penyampaian sebuah informasi yang di dalamnya ada komunikator sebagai penyampai isi pesan dan komunikan sebagai penerima isi pesan. Peran tersebut merupakan proses dalam berkomunikasi secara sederhana, dalam prosesnya itu dapat memberikan hasil persepsi yang sama antara komunikator dengan komunikan, agar berujung *feedback* diberikan oleh komunikan. Semua itu disebabkan oleh kemajuan teknologi yang semakin canggih dan media sosial yang bisa dilakukan secara online serta dapat berinteraksi tanpa ada keterbatasan waktu.

Seiring dengan tingginya akses media sosial pada akhirnya mendorong pemerintahan kecamatan bekasi utara membuat dan mengelola akun resmi media sosial untuk menyebarluaskan informasi dan berinteraksi pada para pimpinan wilayah di atas maupun di bawahnya. Beberapa manfaat dari akun media sosial yang telah dibuat oleh pemerintahan kecamatan bekasi utara antara lain: *satu* mempermudah penyebaran informasi yang datang dari pemerintahan kota bekasi langsung kepada pegawai kecamatan, *kedua* membangun komunikasi yang baik antar pegawai kecamatan bekasi utara, *ketiga*

mensosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan pemerintahan kecamatan bekasi utara, *keempat* meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif, menggali aspirasi, opini dan masukan pegawai terhadap kebijakan dan program pemerintahan kecamatan bekasi utara.

Dalam media sosial, *whatshap*, *facebook*, *twiter* dan *instagram* dilengkapi oleh berbagai fitur yang menunjang kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena media sosial menjadi adalan dalam berinterkasi dan bertukar informasi diantara sesama pegawai. Informasi yang disampaikan melalui format excel, word, dan powerpoint juga dengan mudah dapat di akses oleh semua pengguna media sosial yang ada di group pemerintahan kecamatan bekasi utara.

Dukungan fitur-fitur yang ada didalam media sosial tersebut menjadi daya tarik sendiri bagi pegawai kecamatan bekasi utara dalam mengakses informasi. Disamping kemudahan – kemudahan yang bisa di peroleh ketika berinteraksi dengan sesama pegawai maupun dengan instansi lainnya. Menurut (Effendy, 1989) daya tarik merupakan kekuatan maupun tampilan komunikator untuk menarik perhatian seseorang dan mampu mengungkapkan isi pesan yang sudah di dapat melalui media komunikasi.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis ingin meneliti sejauh mana penggunaan informasi media sosial terhadap kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara dalam penyampaian informasi. Menurut Palmgreen dalam *communication research, gratifications sought* merupakan kepuasan yang dicari atau diinginkan oleh pengguna ketika mengkonsumsi suatu jenis media tertentu (radio, tv, koran, media sosial). Kepuasan yang ingin dicapai oleh pegawai kecamatan bekasi utara dalam penyampaian informasi dapat terbentuk dari kepercayaan komunikasi mengenai isi informasi yang di butuhkan melalui media sosial tersebut, serta keterlibatan aktif pengguna media sosial sehingga ada hubungan yang positif antara *pre-activity* dengan *post-activity*.

Penggunaan media sosial tidak dapat diatur dalam cara penggunaanya, para pegawai mempunyai kuasa penuh atas apa yang mereka konsumsi setiap hari, fokus mencari yang dibutuhkan dan tidak perlu jauh – jauh datang ke kecamatan bekasi utara untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan.

Kemudahan bagi pengguna media sosial saat ini khususnya di wilayah kecamatan bekasi utara dapat mengakses informasi kapan saja melalui *handphone*, laptop, komputer, atau tablet serta mudah dibawa kemana saja, penggunaan media sosial tidak hanya sebagai

sarana berkomunikasi, akan tetapi juga sebagai sarana penyampaian informasi. Hal ini menyebabkan media konvensional semacam radio, televisi, koran, dan majalah sudah mulai di kesampingkan. Bahkan untuk mengakses media konvensional seperti diatas saat ini sudah berbasis internet. Bukti media konvensional sudah digantikan oleh media elektronik dan internet melihat pada survei dari *We Are Sosial* yang bekerja sama dengan *Hootsuite*, mengatakan bahwa rata – rata orang Indonesia menghabiskan waktu dalam mengakses media sosial selama 4 jam 46 menit perharinya.

Tingginya frekuensi penggunaan informasi media sosial harus bisa dimanfaatkan oleh pemerintahan kecamatan bekasi utara dalam memberikan informasi tentang program-program pemerintah dan juga sebagai penunjang kinerja pegawai. Sehingga keinginan pegawai dapat terdorong dengan semakin sering membuka akun media sosial milik pemerintah. Frekuensi mengacu pada pengertian seberapa sering atau seseorang menggunakan media sosial. Frekuensi dinyatakan dalam kurun waktu tertentu (misalnya per hari, per minggu atau perbulan). Tidak begitu berbeda dengan durasi, frekuensi juga dipengaruhi oleh motif menggunakan internet, dan biaya penggunaan internet) (Erickson, 2011:10).

Hal yang tidak bisa dilepaskan dalam penggunaan informasi media sosial adalah kredibilitas media itu sendiri, diantara beberapa hal yang bisa membuat akun media sosial milik pemerintah dapat di percaya (credible) adalah isi pesan yang berimbang serta tidak memperlihatkan keberpihakan terhadap informasi yang disampaikan, tingkat akurasi isi pesan juga menjadi hal penting dimana sebelum memberikan informasi pemerintah harus mengecek terlebih dahulu akan kebenaran informasi tersebut. Kemudian pada tahun 1973 Shaw menemukan bahwa ketidakberpihakan (*impartiality*), kepercayaan (*trustworthiness*), dan kelengkapan (*completeness*) merupakan faktor yang mempengaruhi kredibilitas media. Sedangkan Singletary tahun 1976 menguji enam faktor knowledgeability, attraction, trustworthiness, articulation, hostility, and stability, dan menemukan knowledgeability yang paling diperhitungkan di antara mereka (Yushiko,2002: 9).

Saat ini pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai 160,0 juta pada januari 2020 dengan penetrasi 59% dari 272,1 juta jiwa. Dirangkum dari *We Are Sosial* yang bekerja sama dengan *Hootsuite*, negara Indonesia menjadi peringkat ke 8 di negara dengan penambahan penggunaan internet *mobile* dan berbagai macam media sosial seperti Youtube, Whatsapp, Facebook, Instagram, Line, Twitter, FB Messenger, BBM, LinkedIn, Pinterest, Skype, WeChat, Snapchat, Path, Tumblr, Reddit dan sebagainya. Secara global, total

pengguna internet memasuki angka delapan miliar pengguna. Dikutip dari <https://wearesosial.com/>



Gambar 1.1 Persentase Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia

(Sumber: <https://wearesosial.com/>)

Data ini menunjukkan bahwa ada eskalasi yang signifikan baik dilihat dari sisi penggunaan media sosial tersebut maupun dilihat durasi penggunaannya. Salah satu wilayah di Indonesia yang memungkinkan tingginya aktivitas pencarian sumber informasi di media sosial adalah kecamatan bekasi utara. Berkembangnya industri media sosial membentuk bukti kecil bahwa media sosial saat ini mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penyampaian informasi di kalangan pegawai kecamatan. Beberapa media sosial yang disebutkan oleh peneliti diatas mempunyai ragam bentuk yang berbeda akan tetapi memiliki satu fungsi seperti halnya memberikan informasi. Informasi yang disampaikan oleh pegawai kecamatan bekasi utara juga mempunyai kejelasan karakteristik, mulai dari informasi bersifat informatif atau memberitahu suatu peristiwa yang terjadi.

Dengan hal itulah, kebanyakan pemerintah daerah termasuk kecamatan bekasi utara menggunakan media sosial sebagai satu layanan *Electronic Government (E-Government)* seperti sarana dalam menyampaikan informasi. Penggunaan informasi media sosial juga menjadi salah satu bentuk inovasi dalam berkomunikasi yang lebih intens antara sesama pegawai pemerintah kecamatan bekasi utara.

Perkembangan media sosial yang semakin meningkat dapat memberikan pengaruh dalam pemerintahan khususnya di kecamatan bekasi utara. Penggunaan media sosial membuat kecamatan, desa, dan lain sebagainya di indonesia mulai melakukan digitalisasi informasi sebagai salah satu cara untuk mempromosikan serta menyebarluaskan program dan kebijakan pemerintah, melakukan interaksi bahkan menerima aspirasi sehingga dapat saling

mencapai pengertian yang memuaskan untuk kepentingan bersama di kalangan pegawai pemerintahan.

Dari paparan diatas, penulis menjadikan penggunaan informasi media sosial terhadap kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara sebagai fokus penelitian. Penulis ingin mengetahui sejauh mana kepuasan yang dicapai dilihat dari sisi manfaat, kecepatan, dan efektifitas penggunaan informasi media sosial yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan bekasi utara dalam hal pendistribusian informasi pada jajaran pegawai.

Fenomena ini menjadi menarik karena media sosial merupakan *tren* terbaru dalam proses komunikasi (media), dalam perkembangannya, media sosial dipandang sebagai sarana komunikasi yang dibutuhkan, di percaya dan banyak digunakan oleh pegawai, sehingga pemerintah kecamatan bekasi utara memilih menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dalam penyampaian informasi dan penggunaan informasi.

Alasan penulis melakukan penelitian tentang penggunaan informasi media sosial yaitu berdasar pada kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara dalam menjalankan tugas sebagai aparatur pemerintahan serta dapat melaksanakan koordinasi dengan dinas – dinas terkait. Digunakannya media sosial khususnya *whatsapp, Instagram, facebook, twitter*, di wilayah kecamatan bekasi utara sangat diterima baik, selain untuk koordinasi juga digunakan dalam penyebaran informasi secara global atau sebagai pengganti dari humas yang mampu mempercepat penyampaian informasi ke pemerintahan dibawahnya, dan memberikan kecepatan dalam penyampaian laporan pada setiap kegiatan – kegiatan sekaligus merespon cepat apabila dalam ke adan *urgent*. Dengan demikian kepuasan yang diharapkan bisa tercapai dikalangan pegawai pemerintahan kecamatan bekasi utara.

Sudah saatnya juga pemerintah kecamatan bekasi utara untuk belajar beradaptasi dan merangkul media sosial jika mereka ingin berkomunikasi secara produktif dengan pimpinan wilayah di bawahnya, penggunaan informasi media sosial harus dilihat sebagai kesempatan bagi pemerintah kecamatan bekasi utara untuk secara efektif terlibat dengan pemerintahan diatas maupun dibawahnya. Disamping kepuasan yang dapat diperoleh dalam hal penyampaian informasi di wilayah kecamatan bekasi utara, media sosial juga memungkinkan keterlibatan sesama pegawai yang sederhana namun kuat, menyediakan waktu yang berguna untuk membangun kepercayaan dan memberikan wawasan tentang sentiment publik agar dapat membantu menginformasikan keputusan pemerintah dan kebijakan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu “Adakah hubungan antara penggunaan informasi media sosial dengan kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara”.

1.3 Identifikasi Penelitian

1. Berapa besar hubungan penggunaan informasi media sosial terhadap kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara
2. Berapa besar penggunaan informasi media sosial terhadap kepuasan ppegawai kecamatan bekasi utara
3. Buktikan apakah ada hubungan yang signifikan penggunaan informasi media sosial terhadap kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara dalam hal penggunaan informasi media sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dalam menerapkan ilmu komunikasi mengenai penggunaan informasi media sosial terhadap kepuasan pegawai kecamatan bekasi utara.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Dilihat dari manfaatnya secara praktis, penelitian tersebut untuk menambah pengalaman bagi peneliti mengenai penggunaan informasi media sosial dan tingkat kepuasan pegawai pemerintahan kecamatan bekasi utara.
2. Bagi pegawai kecamatan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi (kegunaan) berupa masukan tentang kepuasan dan efektivitas dalam hal penggunaan informasi media sosial.