

BAB I

PENDAHULUAN

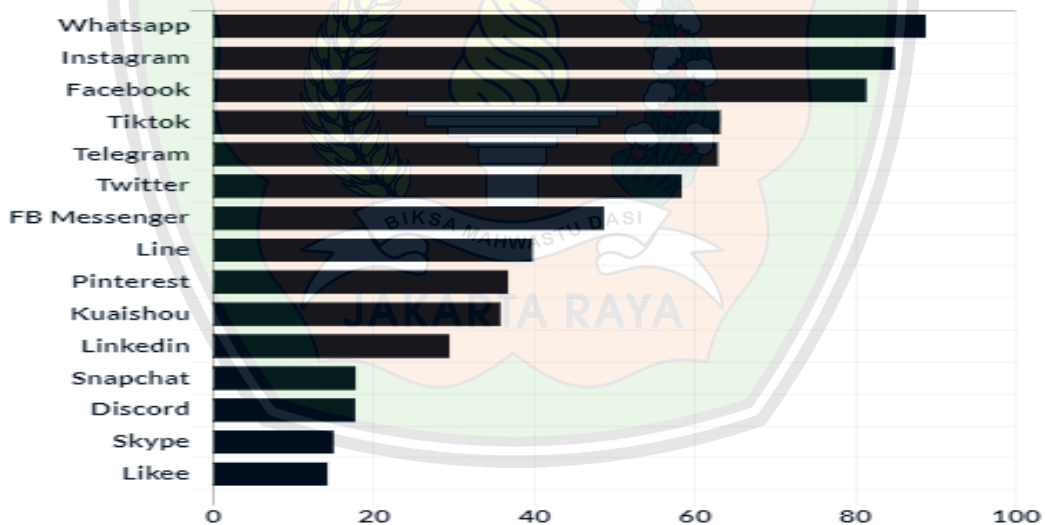
1.1. Latar Belakang

Era digital saat ini masyarakat sudah semakin mudah dalam mencari sebuah informasi. Perkembangan teknologi yang terjadi sangat cepat dilingkungan masyarakat karena munculnya internet kemudian adanya media sosial seperti Instagram. Hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan pergerakan cepat dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknologi berguna untuk layanan masyarakat pemerintahan sudah dimulai cukup jauh. Untuk saat ini pelayanan sudah berkembang dengan menggunakan media sosial yang ada sebagai penyedia informasi kepada penerima layanan, agar pelayanan dapat lebih optimal maka dibutuhkan partisipasi yang luas. Menurut Tuten dan Solomon (2016) partisipasi yang luas akan bisa meningkatkan media sosial, karena sifat media sosial lebih berpotensi untuk meningkatkan partisipasi bahwa media sosial memungkinkan untuk berkomunikasi dan berkolaborasi.

Menurut Putra (2017) Fungsi adanya media sosial adalah dapat memuat banyaknya berbagai informasi yang berguna bagi masyarakat dan lebih mudah dalam mengakses sebuah informasi. Permasalahan yang terjadi dimasyarakat adalah banyak masyarakat dari pengguna media sosial yang masih belum mampu optimalkan penggunaan media sosial selain untuk berkomunikasi dengan orang lain (Sukarno, 2021). Media sosial didalam layanan masih terbilang belum optimal karena masih terbatasnya fasilitas pendukung kemampuan dari penyelenggaranya. Ini menjadi inovasi baru dalam bidang layanan yang menjadi salah satu upaya kreatif dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas dari layanan. Dari segi kualitas bisa memperbaiki permasalahan prosedur layanan yang buruk. Dan dari segi kuantitasnya mampu menangkap sebanyak-banyaknya partisipasi dalam menerima layanan. Dengan begitu pengguna media sosial menjadi salah satu bentuk sebuah

inovasi pelayanan yang sudah mulai digunakan oleh penyedia layanan, namun pada pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat seperti Kelurahan masih terbilang sangat terbatas.

Unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kelurahan karena sebagai unit pemerintah terkecil yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat. Maka dari itu kantor kelurahan perlu adanya peningkatan kapasitas dan layanannya dengan perdampingan di salah satu kantor kelurahan yang terdapat di DKI Jakarta Timur yaitu kantor Kelurahan Penggilingan. Salah satu cara untuk meningkatkan kapasitas di instansi penyedia layanan pemerintah dalam memberikan suatu layanan kepada masyarakat harus bisa memanfaatkan peluang yang ada, salah satunya adanya perkembangan pengguna media sosial yang semakin meningkat. Penyebabnya adalah semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan media untuk hiburan dan komunikasi saja.



Gambar 1.1 Tren Pengguna Media

Sumber: <https://oosga.com/social-media/idn/>

Berdasarkan Gambar 1.1 maka terlihat bahwa media sosial Instagram menempati posisi teratas diikuti Facebook, Tiktok dan Twitter. Maka dari itu pemilihan media sosial yang akan digunakan oleh di Kantor Kelurahan Penggilingan didasarkan atas informasi tersebut. Meskipun Whatsapp menjadi media terpopuler namun

memiliki keterbatasan dalam tim pengabdian dalam keterampilan dalam bentuk mengedit dalam membuat sebuah konten. Kantor Kelurahan Penggilingan merupakan salah satu instansi pemerintah unit kerja yang dinamis dalam tanggung jawab sebagai pusat pelayanan di wilayahnya. Beberapa jenis layanan di kantor kelurahan penggilingan meliputi pembuatan surat pengantar nikah, surat keterangan domisili, surat kematian dan lain-lainnya. Keperluan tersebut memiliki tingkat kesulitan dalam proses pengurusannya namun bisa diselesaikan dalam waktu yang cukup singkat, tetapi sering kali membutuhkan waktu yang tidak sebentar, baik karena warga kurang mendapatkan informasi terkait jenis layanan yang tersedia, jam operasional kelurahan dan kecepatan layanan yang rendah, kondisi ini bermuara kepada masyarakat yang belum terlayani dengan baik.

Menurut Rahmat (2020) masih banyaknya warga yang tidak terlalu memahami dalam menggunakan media sosial, terutama dalam mencari berbagai bentuk informasi yang mengandung disinformasi dan etika berinteraksi di media sosial. Masifnya pengguna media sosial dikalangan masyarakat mengakibatkan adanya disinformasi. Hal tersebut menimbulkan masalah sosial di masyarakat seperti perbedaan informasi yang diberikan melalui media sosial dengan datang secara langsung karena kurangnya koordinasi antara admin media sosial dengan pihak terkait. Dan menurut Ardianto (2020) rendahnya literasi digital aparat dari kelurahan dalam penggunaan teknologi informasi salah satunya adalah media sosial Instagram.

Menurut Santoso (2021) penggunaan aplikasi Instagram kepada aparat kelurahan dan para masyarakat di Kelurahan Penggilingan, menggunakan teknik *Focus Group Discussion* (FGD) dimulai dengan perangkat kelurahan tersebut kemudian akan menghasilkan daftar jenis layanan yang dapat diselenggarakan dengan memanfaatkan aplikasi Instagram. Tantangan yang akan dihadapi berupa keraguan keaslian dokumen, lamanya proses layanan dan juga rendahnya literasi digital masyarakat. Hal ini dapat digambarkan bahwa pengenalan media sosial kepada Kelurahan dan masyarakat masih terbelah di level sederhana, Instagram menjadi media sosial yang penyebaran informasi yang penting diketahui oleh masyarakat.



Gambar 1.2 Profil Instagram Kelurahan Penggilingan

Gambar 1.2 merupakan profil halaman instagram milik akun @kel.penggilingan yang saat ini memiliki 1.050 pengikut dengan 260 postingan. Akun instagram kelurahan penggilingan dipilih oleh masyarakat yaitu pengikut Instagram sebagai media untuk memenuhi informasinya. Informasi menjadi bagian terpenting di media sosial karena pengguna media sosial mengkreasikan identitasnya dan melakukan interaksi berdasarkan informasi.

Menurut Kurniasih dan Taher (2018) kepuasan adalah persektif pengalaman khalayak setelah mengkonsumsi atau menggunakan media, kepuasan atau pemenuhan yang didapati khalayak merupakan efek dari pengguna media sosial. Media sosial Instagram menjadi media yang memperoleh informasi publik untuk kehidupan masyarakat saat ini khususnya dalam penelitian diakun @kel.penggilingan. dampak yang ditimbulkan dari perkembangan media sosial Instagram memberikan banyak perubahan yang signifikan khususnya kepada orang yang bisa menerima efek dan globalisasi dengan cepat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka fokus dari penelitian penulis yaitu:

1. Era saat ini masyarakat sudah menggunakan media sosial untuk mencari sebuah informasi yang dibutuhkan.
2. Penggunaan media sosial salah satunya adalah Instagram dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas dan cepat.
3. Pengaruh adanya media sosial di instansi pemerintah salah satunya kelurahan ialah untuk membantu pemerintah dalam memberikan informasi yang memadai.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan juga identifikasi masalah yang sudah dikemukakan maka pertanyaan penelitian ini adalah Apakah Masyarakat Puas terhadap informasi publik diakun @kel.penggilingan?

1.4. Tujuan penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah dan rumusan masalah ini maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap informasi publik diakun @kel.penggilingan.

1.5. Manfaat penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan referensi praktis dalam memahami tentang kepuasan penggunaan media sosial Instagram terhadap kepuasan informasi publik masyarakat.

1.5.2. Manfaat Praktisi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang kepuasan masyarakat dan diharapkan bisa menjadi referensi seseorang dalam melakukan penelitian yang hampir sama.

