

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan informasi di tahun 2022 sangat mudah untuk didapatkan. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi yang sudah maju, sehingga memudahkan para penggunanya untuk mengakses informasi. Informasi-informasi ini bisa didapat dari media cetak, media elektronik, dan media sosial. Media sosial merupakan media yang menggunakan internet, media *online* berbasis teknologi, berkarakter fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara privat maupun secara publik. Kemudahan dalam mengakses kapan dan dimanapun selama terkoneksi dengan internet membuat media sosial menjadi lebih diminati (Mondry & Sikumbang, 2016; Prasetyo, 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh dari katadata.co.id bahwa instagram merupakan sebuah aplikasi yang dapat menyalurkan ekspresi berupa *sharing* foto dan video berdurasi pendek terpopuler keempat. Pada urutan pertama ditempati oleh *facebook*, kemudian di urutan kedua ditempati oleh *youtube*, lalu di urutan ketiga ditempati oleh *whatsapp*, dan di urutan keempat ditempati oleh instagram. Instagram mempunyai sekitar 1,48 miliar pengguna aktif dengan 354 juta penggunanya berusia 25 hingga 34 tahun. Indonesia sendiri berada di urutan keempat dengan 93 juta pengguna aktif, dengan populasi pengguna aktif instagram terbanyak yaitu India dengan 180 juta pengguna (Kusnandar, 2022).

Media sosial terpopuler keempat ini tentunya memiliki berbagai macam fitur-fitur yang menarik, seperti fitur *instastory* atau *snapgram* dengan efek-efek lucu yang disediakan oleh instagram, lalu ada fitur *highlight* yang dapat menyimpan *instastory* untuk diabadikan di profil pengguna, fitur *live*, fitur instagram tv dan berbagai macam fitur lainnya. Dengan *sharing* foto dan video berdurasi pendek, media ini juga memiliki fitur *caption* yang berguna untuk memberikan keterangan pada foto dan video yang ingin dibagikan.

Kini instagram tidak hanya untuk digunakan sebagai media komunikasi berbagi foto atau video pada umumnya, namun lebih dari itu media ini juga dapat digunakan untuk menyebarkan berbagi informasi dan kebijakan-kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Instagram juga dapat menjadi salah satu media yang digunakan untuk berkomunikasi antara instansi dengan masyarakatnya. Dalam Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018, mengatur tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, dengan menyelenggarakan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sekretariat Negara, 2018). Prinsip pada pasal 2 peraturan tersebut diantaranya adalah efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik dilakukan dari pemerintahan pusat hingga pemerintahan daerah.

Pada tahun 2020 pemerintahan daerah Kota Bekasi mengeluarkan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2020 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kota Bekasi (Sekretariat Daerah Kota Bekasi, 2020). Dengan adanya peraturan ini, pemerintah Kota Bekasi membuat akun instagram @humaskotabekasi, akun ini memberikan informasi-informasi mengenai kejadian yang ada di Kota Bekasi seperti informasi tentang arus lalu lintas, informasi vaksin, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan Kota Bekasi. SPBE ini tidak hanya sampai pemerintah daerah yang besar saja, tetapi SPBE ini juga dilaksanakan sampai pemerintah daerah Kecamatan hingga Kelurahan di Kota Bekasi. Kecamatan Bekasi Barat juga salah satu yang sudah menerapkan SPBE dengan membuat akun instagram @kecbekasibarat, akun ini menginformasikan mengenai informasi yang ada di Kecamatan Bekasi Barat, seperti informasi pelayanan kesehatan, informasi kegiatan yang telah dilakukan oleh kepala Kecamatan Bekasi Barat, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan Kecamatan Bekasi Barat. Lalu selanjutnya ada Kelurahan Jakasampurna yang mengikuti peraturan mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan membuat akun instagram @kel_jakasampurna.

Kelurahan Jakasampurna merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Bekasi Barat. Kelurahan ini mempunyai luas wilayah 520,292 Ha. Saat ini

kelurahan Jakasampurna sudah banyak mengalami perubahan sesuai dengan RUTR Kota Bekasi, terutama dengan semakin bertambahnya *real estate*/perumahan, saluran air, jalan, pemakanaman umum dan lain-lainnya. Adapun batasan-batasan wilayah kelurahan Jakasampurna diantaranya ialah sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Bintara, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kayuringin, sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Kranji, dan disebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Jakamulya. Secara geografis Kelurahan Jakasampurna melewati jalan K.H Noer Ali, dimana jalan ini ialah salah satu jalan poros utama di Kota Bekasi (Kelurahan Jakasampurna, 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh dari bekasibarat.bekasikota.go.id tahun 2022 jumlah populasi penduduk Kelurahan Jakasampurna mencapai 62.864, dengan jumlah populasi laki-laki mencapai 30.299, jumlah populasi perempuan 32.565. Jumlah kartu keluarga di kelurahan Jakasampurna ada sekitar 13.374, lalu jumlah Rukun Warga (RW) mencapai 23 dan jumlah Rukun Tetangga (RT) mencapai 197. Dengan populasi yang cukup banyak ini, maka diperlukan sosial media sebagai salah satu media penyebaran informasi yang digunakan oleh kelurahan Jakasampurna sebagai media penyebaran yang efektif (Kecamatan Bekasi Barat, 2022).

Tabel 1. 1 Jumlah *Followers* Akun Instagram Kelurahan di Kecamatan Bekasi Barat Per Tanggal 12 Desember 2022

No	Kelurahan	Jumlah <i>Followers</i>
1.	Kelurahan Bintara	2.843
2.	Kelurahan Kranji	2.373
3.	Kelurahan Jakasampurna	2.212
4.	Kelurahan Kotabaru	1.010

Sumber : (Instagram, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah *followers* instagram dari Kelurahan Jakasampurna, menjadikannya termasuk media informasi pemerintah dengan jumlah pengikut terbanyak ketiga dibandingkan dengan media-media informasi pemerintah lainnya yang ada di Kecamatan Bekasi Barat. Kelurahan Bintara menempati posisi pertama dengan jumlah *followers* terbanyak di Kecamatan Bekasi

Barat. Tentunya disetiap akun instagram di atas memiliki hal menarik masing-masing, seperti akun instagram Kelurahan Jakasampurna mempunyai konsistensi dalam mengunggah informasi, informasi yang disajikan bersifat aktual baik berupa *visual* maupun *audio visual*. Unggahan Kelurahan Jakasampurna dikemas dengan desain yang ciamik, hal ini dapat menarik masyarakat untuk membaca informasi yang disajikan.

Dalam akun instagram @kel_jakasampurna mengunggah informasi-informasi dan kebijakan-kebijakan yang ada di wilayah Kelurahan Jakasampurna. Hal ini dilakukan untuk penerapan transparansi dan juga keterbukaan informasi kepada masyarakat. Pada bulan Desember 2022 akun instagram @kel_jakasampurna sudah mengunggah sekitar 877 unggahan dan sudah mempunyai 2212 *followers*. Hal ini dapat menjelaskan bahwa peran akun ini dapat menjadi media penyebar informasi untuk masyarakat yang mengikuti akun instagram Kelurahan Jakasampurna. Humas Kelurahan Jakasampurna yang mengelola akun sosial media instagram @kel_jakasampurna.

Masyarakat membutuhkan informasi untuk memperluas pengetahuan mereka sehari-hari. Terutama masyarakat Kelurahan Jakasampurna yang membutuhkan informasi-informasi mengenai keadaan yang ada. Akan tetapi kebutuhan informasi di Kelurahan Jakasampurna belum semua dapat terpenuhi. Informasi yang dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan, informasi mengenai pajak bumi dan bangunan, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan masyarakat. Seperti halnya informasi mengenai pajak pembangunan dan bumi, informasi ini biasanya disebarkan hanya dari mulut ke mulut, tetapi saat ini penyebaran informasi bisa lebih efektif disebarkan dengan media sosial, karena penyebarannya yang cepat dan mudah diterima oleh masyarakat. Masyarakat tidak akan mengetahui adanya informasi, jika tidak ada yang menyebarkan informasi. Maka dari itu Kelurahan Jakasampurna membuat akun instagram untuk dapat menyebarkan informasi kepada masyarakatnya. Agar masyarakat dapat mengetahui kejadian apa yang sedang terjadi didaerahnya tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis perlu melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Akun instagram @kel_jakasampurna dalam

pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat Kelurahan Jakasampurna”. Hal ini diperlukan sebagai indikasi bahwa sejauh mana pesan akun instagram Kelurahan Jakasampurna dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakatnya dan seberapa besar pengaruh dari efektivitas pesan akun instagram @kel_jakasampurna dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakatnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Sejauh mana efektivitas informasi akun instagram @kel_jakasampurna terhadap pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat Kelurahan Jakasampurna?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

Untuk mengetahui efektivitas informasi pesan akun instagram @kel_jakasampurna terhadap pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat Kelurahan Jakasampurna

1.4. Manfaat Penelitian

a) Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi komunikasi digital dengan area kajian media sosial, dapat juga sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai cara efektifitas akun instagram sebagai pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat.

b) Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai evaluasi, referensi, dan juga dapat memberi masukan kepada akun instagram @kel_jakasampurna agar dapat meningkatkan efektivitas dalam menggunakan sosial media sebagai media informasi kepada masyarakat.