

BAB I

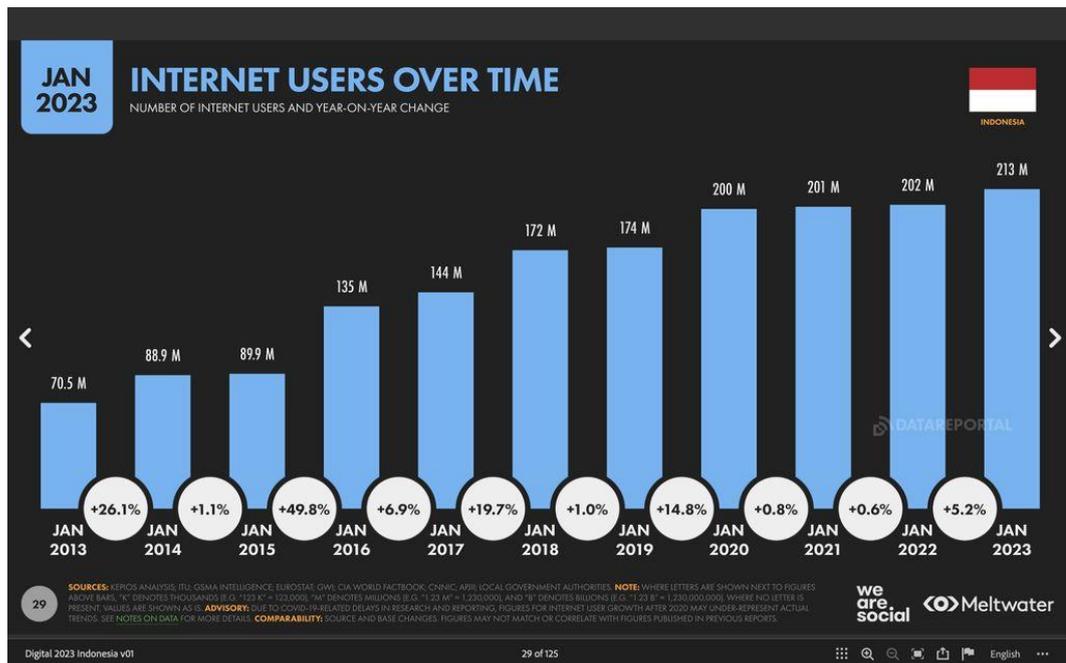
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi membawa perubahan terhadap kehidupan masyarakat. Salah satu teknologi yang populer di era sekarang adalah media social. Media social mengubah perilaku komunikasi antar manusia. Lahirnya media social menjadikan masyarakat merubah pola perilaku dari etika, budaya dan norma. Dari tahun ke tahun teknologi sangat pesat perkembangannya sampai pada era sekarang munculah media sosial. Media ini adalah perkembangan dari internet, media sosial sudah melekat di kalangan masyarakat Indonesia segala informasi bisa didapat dengan mudah setiap harinya, masyarakat juga bisa berbagi informasi dan berkomunikasi dimana saja dan kapan saja.

Menurut Nasrullah (dalam Setiadi, 2016) media sosial adalah tempat di internet yang dapat memungkinkan para pengguna dapat berinteraksi, berkomunikasi dengan pengguna lain, berkerja sama, berbagi maupun merepresentasikan dirinya sehingga terbentuknya suatu ikatan sosial di dunia maya. Kemudahan ini sangat dirasakan oleh masyarakat meskipun terdapat sisi positif dan negatifnya, akan tetapi media sosial ini sangat penting bagi masyarakat agar tetap mengikuti perkembangan zaman hingga saat ini. Dampak positif dari media sosial untuk memudahkan para penggunanya dalam menyebarkan informasi dan berinteraksi sosial. Dampak negatifnya dari media sosial adalah kebebasan berekspresi di media *online* sehingga tidak ada batasan dalam meluapkan segala macam hal yang cenderung berlebihan. Penggunaan media sosial di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan, menurut laporan *We Are Social* pengguna aktif media sosial di Indonesia memiliki data sebanyak 213 juta pengguna media sosial yang tercatat sejak Januari 2023.

Berikut data pengguna media sosial pada tahun 2013-2023



Gambar 1. 1 Data statistik jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia

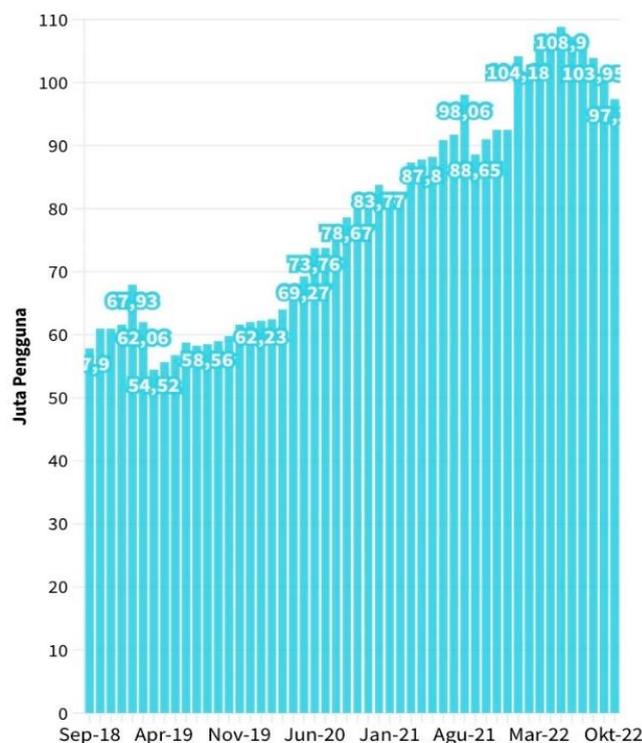
Sumber data : detik.net.id (Haryanto, 2023)

Berdasarkan data statistik diatas pengguna media sosial aktif disetiap tahunnya terus meningkat pada Januari 2013 sebanyak 70,5 juta dan pada Januari 2023 sebanyak 213 juta. Dalam kurun waktu 10 tahun pengguna media social aktif ini meningkat cukup drastis. Di Indonesia media social yang paling digemari yaitu Instagram, Facebook, Twitter, Whatsapp, dan Youtube. Pada penelitian ini penulis fokus kepada media social Instagram dikarenakan Instagram memiliki fiturfitur yang menarik sehingga bisa dimanfaatkan oleh enggunanya untuk membagikan foto dan video mengenai informasi yang akan disamaikan

Instagram berasal dari kata insta dan gram, insta yang berarti instan nama ini diambil dari kamera polaroid instan, sedangkan gram diambil dari kata telegram yang berarti mudah untuk berbagi informasi. Sehigga digabungkan menjadi Instagram yang berarti dapat membagikan foto dan video di jejaring internet secara instan dan cepat. Secara umum media social Instagram merupakan sebuah aplikasi untuk membagikan kegiatan dalam bentuk foto ataupun video dari sesama penggunannya yang dapat dilihat oleh pengguna lainnya. Sebelum membagikan foto dan video Instagram memiliki fitur mengambil secara langsung dan dapat menambahkan filter yang sudah disediakan oleh instrgram maupun filter yang dibuat oleh penggunannya. Instragram

bisa diakses melalui web dan bisa diakses melalui Android dan Ios. Instagram memiliki konsep berinteraksi social terdapat *Following* dan *Follower* kemudian penggunanya juga dapat menyukai dan berkomentar diposting pengguna lainnya. Di dalam *instagram* terdapat beberapa fitur yang cukup banyak diantaranya *Instagram Stories*, *Instagram Direct*, *Instagram Questions*, *Video live Instagram*, *Video Instagram*. Di Indonesia setiap tahunnya pengguna aktif Instagram mengalami peningkatan. Hal tersebut terjadi akibat media sosial ini sangat populer dengan berbagai fitur yang digemari oleh para penggunanya.

Berikut adalah data statistik pengguna aktif Instagram di Indonesia tahun 2018-2022.



Gambar 1. 2 Data statistic jumlah pengguna Instagram pada tahun 2018-2022

Sumber : Dataindonesia.id (Monavia Ayu Rizaty, 2022)

Berdasarkan data di atas yang dirujuk dari Napoleon Cat, terdapat 97,17 juta pengguna Instagram di Indonesia pada periode September 2018 hingga Desember 2022. Menurut data pengguna aktif Instagram di Indonesia tergolong pada kelompok umur 13-17 terdapat 12,5% pengguna, umur 18-24 yaitu sebanyak 38%, kelompok umur 25-34 sebanyak 29,8%, kelompok umur 35-54 sebanyak 12,2%, kemudian

kelompok umur 45-54 terdapat sebanyak 4,7, dan sisanya terdapat dikelompok umur 55 tahun ke atas. adapun pengguna Instagram didominasi oleh perempuan sebanyak 51,4% dan laki-laki sebanyak 48,6%.

Instagram menjadi salah satu *platform* media sosial terpopuler pada saat ini. saat ini Instagram dapat dikatakan sebagai media utama yang digunakan untuk membangun *brand awareness* mereka. Pada pelaksanaannya Jabar Quick Response menggunakan media social seperti instagram, facebook, dan twitter. Pada penelitian ini peneliti mengambil media social Instagram Jabar Quick Response sebagai media yang digunakan. Menurut Zahrina, 2017 menjelaskan bahwa Media Sosial Instagram adalah media yang menunjukkan tampilan visual, oleh karena itu Instagram dapat membantu Pemerintah Daerah untuk mengembangkan inovasi yang sedang dikembangkan (dalam Nurani Nindy, 2019, hlm.4).

Instagram Jabar Quick Response memiliki 234.000 pengikut dan 819 mengikuti, dibio tertera tulisan Akun Resmi Kanal Aduan Pemprov Jabar yang berarti Tim ini adalah bagian dan dibentuk oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Didalam bio Instagram Jabar Quick Respnse terdapat kontak yang bisa dihubungi dan link yang bisa diakses oleh masyarakat Jawa Barat dalam melalukan pengaduan, kemudian terdapat fitur instagram yaitu highlight yang berisi mengenai informasi bagi masyarakat seperti update Jabar Quick Response, cara kerja Jabar Quick Response, sembilan layanan Jabar Quick Response, tata cara dalam melakukan pengaduan, dan mitigasi bencana alam.

Berikut adalah Gambar Akun Instagram resmi Jabar Quick Resp



Gambar 1. 3 Screenshoot Akun Instgram resmi Jabar Quick Response

Sumber : Instagram Jabar Quick Response

Berdasarkan gambar di atas Instagram Jabar Quick Response memiliki 234.000 pengikut yang berarti informasi yang diberikan oleh JQR cukup penting dan bermanfaat bagi masyarakat Jawa Barat khususnya yang membutuhkan bantuan, dengan cara membuat aduan melalui *direct message* Instagram JQR atau membuat aduan melalui link yang sudah tersedia di highlight Instagram JQR. Didalam Instagram JQR terdapat postingan gambar dan video yang memberikan informasi seputar Jawa Barat setiap harinya, seperti informasi tentang bantuan dan berita baru. Setiap harinya terdapat postingan *terupdate* mengenai kondisi yang ada di Jawa Barat mengenai kemanusiaan, bencana, serta laporan bencana yang sudah ditangani.

Ridwan kamil selaku Gubernur Jawa Barat dan Uu Ruzhanul selaku Wakil Gubernur Jawa Barat sekaligus pencetus dari JQR pada postingannya terlihat sesekali hadir langsung ke tempat yang membutuhkan bantuan agar beliau berdua meninjau secara langsung. Kemudian didalam *highlight* instagram jabar quick response terdapat informasi mengenai cara kerja Jabar Quick Response, Cara membuat aduan, dan bantuan lainnya.

Instagram merupakan media sosialisasi yang digunakan oleh Jabar Quick Response untuk memberikan Informasi bantuan dan seputar Jawa Barat. Program Jabar Quick Response merupakan program hasil 100 hari kerja kepemimpinan yang telah dijalankan oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil dan wakil Gubernur Jawa Barat Uu Ruzhanul Ulum. Program ini telah berjalani berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 465.05/Kep.1006- Humaspro/2019 Tentang Perubahan Atas Keputusan Gubenrnur Jawa Barat Nomor 465.05/KEP.1215-HUMASPRO/2018 tentang Tim Respon Cepat Jawa Barat. dengan dibangunnya program kerja ini sebagai upaya dari Pemerintah Jawa Barat untuk mensejahterakan Masyarakatnya dalam menanggapi permasalahan yang ada di Jawa Barat serta hadir dalam menjawab urgensi masyarakat jawa barat yang membutuhkan penanganan secara cepat dari pemerintah pada kondisi darurat. Program kerja ini mencakup masalah pendidikan, kesehatan, masalah rawan gizi, masalah jembatan, masalah rumah roboh, masalah desa darurat listrik, dan masalah terkait kebencanaan.

Ridwan kamil selaku Gubernur Jawa Barat dalam pelaksanaannya menargetkan Jabar Quick Response bekerja secara cepat dan tanggap karena banyak keluhan masyarakat yang ingin segera dibantu dalam menyelesaikan permasalahannya "Saya

pantau sejak dilantik banyak warga se-Jabar yang minta pertolongan masalah kemanusiaan. Ada yang kurang biaya sekolah, ditolak rumah sakit, rumah rubuh, masalah lansia yang tak terurus oleh system. Nah saya bantu sebagai manusia. Tapi karena banyak, system pertolongan ini harus dibuat system. Karena tugas pemimpin melahirkan system agar perdaban kita naik kelas” ujar Ridwan Kamil dilansir pada Kompas.com (Ramdhani, 2018). Berdasarkan *statement* di atas pengeluaran program kerja ini didasarkan oleh banyaknya aduan dan keluhan dari masyarakat yang membutuhkan bantuan sehingga dibuatlah program kerja yang menggunakan system agar memudahkan masyarakat dalam menyampaikan suatu permasalahan kepada pemerintah.

Program Jabar Quick Response adalah salah satu program kerja dari Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Barat, karena pada awalnya banyak aduan dari masyarakat yang datang kepada bapak Ridwan Kamil dan bapak Uu Ruzhanul melalui media social dimulai dari mengirim pesan langsung, komentar media social, dan menyampaikan aduan secara langsung sehingga semakin banyak aduan yang harus ditampung dan disampaikan kepada pihak terkait, sehingga penyampaiannya ini tidak efektif karena memakan banyak waktu serta banyak aduan yang tidak terdata dan tidak ditindaklanjuti. Dengan hadirnya Jabar Quick Response segala aduan masyarakat bisa disampaikan melalui media yang sudah disediakan agar aduan tersebut mudah disampaikan dengan prosedur yang jelas serta bisa ditampung secara efektif kemudian dibagi menjadi beberapa hal dalam masing-masing bidang dan ditindak lanjut atau tidak.

Awalnya dalam perilisan program kerja Jabar Quick Response ini hanya bisa dilakses melalui media sosial dan telepon, setelah melalui beberapa tahapan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat Jabar Quick Response membuat website resmi. Jabar Quick Response ini diijalankan oleh gabungan koordinasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan melakukan kerja sama dengan para relawan aktivitas sosial kemanusiaan. Program ini dalam proses pendanaanya menggunakan dana pemerintah dan yang berkerja sama dengan pihak di luar pemerintahan.

Hadirnya Instagram Jabar Quick Response yang digunakan sebagai media sosialisasi kepada masyarakat agar dapat memahami tata cara dalam melakukan pengaduan. Berdasarkan website jabarqr.id yang tertera pada bio Instagram Jabar Quick Response terdapat semua bentuk aduan dan keluhan masyarakat yang telah disampaikan melalui direct message Instagram Jabar Quick Response, media social

lain, web resmi Jabar Quick response, maupun melalui hotline yang tersedia. Dalam prosesnya aduan yang masuk ke dalam tim Jabar Quick Response akan mengalami proses seleksi, mana yang harus ditindaklanjuti mana yang tidak, kemudian masuk pada proses verifikasi mengenai bentuk aduan dan daerah yang diadukan, dan terakhir pengaduan yang telah terverifikasi akan segera dikunjungi dan diberi bantuan sesuai kebutuhan yang diminta oleh masyarakat.

Meskipun terdapat banyak aduan yang masuk tetapi tidak semua ditindaklanjuti karena banyak data aduan yang tidak valid dan banyaknya lokasi yang belum bisa diakses sepenuhnya oleh tim Jabar Quick Response, sehingga data yang valid yang bisa ditindaklanjuti. Hal tersebut menjadi sesuatu yang harus dikaji lagi oleh Pemerintah Jawa Barat untuk meningkatkan kualitas dari Jabar Quick Response. Dalam hal ini diperlukan kerja sama dan tanggung jawab dari berbagai pihak yang terlibat didalamnya dalam mendukung proses pekerjaan agar dapat menyukseskan dan memaksimalkan program kerja ini.

Berdasarkan dapodik.disdik.jabarprov.go.id Jabar quick response merupakan inovasi yang terbaru yang dirilis pada tahun 2018 dengan berbagai fitur-fitur yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat Jawa Barat serta menjadi wadah untuk melakukan pengaduan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Walaupun demikian program ini perlu dikaji kembali untuk memperbaiki kekurangan yang ada sehingga dapat digunakan secara efektif. Oleh karena itu peneliti terdorong untuk melakukan penelitian Jabar Quick Response, melalui media social Instagram yang menjadi jembatan bagi masyarakat Jawa Barat dalam melakukan pengaduan bencana dan kemanusiaan serta untuk melihat sejauh mana pemanfaatan media social Instagram yang dilakukan oleh Jabar Quick Response sebagai media sosialisasi dengan judul “Pemanfaatan media social Instagram sebagai media sosialisasi Jabar Quick Response” dalam penelitian ini peneliti memilih metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bermaksud agar mendeskripsikan secara mendalam serta fokus penelitian pada penggunaan Instagram Jabar Quick Response.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian peneliti yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dyana kamelya dengan judul Faktor Sukses Penerapan E-Government Program Jabar Quick Reponse Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Dyana kamelya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat

dibagian variable dan objek, dalam penelitian ini memfokuskan mengenai egovernment yang dilakukan oleh Jabar Quick Response dibawah naungan emerintah provinsi Jawa Barat dan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat. Kemudian didalam penelitian ini tidak terdapat media social yang diakai namun secara umum mengenai factor sukses Jabar Quick Response dalam melayani masyakat Jawa Barat yang membutuhkan bantuan. terkahir kesamaan penelitian terdapat di metode kualitatif deskriptif, alasan peneliti mengambil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dyana kamelya dikarenakan memiliki kesaamaan yaitu Jabar Quick Response, namun dalam penelitian ini tidak memakai media sosial sedangkan peneleitian yang saya lakukan menggunakan media social Instagram. Kemudian penelitian selanjutnya yang dilalukan oleh Wildan Mochamad Sepdiansyah dengan judul Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Layanan Informasi Pemerintahan Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat IPDN 2021.

Perbedaan pada penelitian ini dan penelitian yang dilalukan oleh penulis terdapat di variable dan objek yang diambil, penelitian terdahulu terdapat satu variable yaitu media social instagram sedangkan penelitian yang saya teliti terdapat dua variable yaitu media social instagram dan media sosialisai. Kemudian terdapat pula perbedaan pada obejek penelitian, penelitian yang dilakukan oleh wildan memilih objek penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Stasistika Kabupaten Bandung barat sedangkan penulis memilih objek penelitian pada Jabar Quick Response. Dan terdapat pula penelitian terdahulu yang menjadi sumber acuan penulis yaitu penelitian yang dilakukan oleh Aditya Pradiptya dengan judul Media Sosial Dalam Aktivitas Humas Pemerintah (Studi deskriptif pemanfaatan media social oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah sebagai media komunikasi bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah). Perbedaan terletak di objek, dalam penelitian ini subjek yaitu Diskominfo Jawa Tengah dan objek penelitiannya aktivitas Humas menggunakan media social, tetapi media sosialnya tidak spesifik menggunakan media social apa. Sedangkan dalam penelitian yang ditulis ini terdapat objek Jabar Quick Response.

Peneliti memilih media social Intagram @jabarquickresponse karena memiliki informasi foto dan video mengenai program kerja Jabar Quick Response serta memberikan Informasi yang actual untuk memudahkan masyarakat dalam melukukan pengaduan secara cepat dan tepat dengan menggunakan teori Story Brand yang dikemukakan oleh Claire Diaz Ortiz. Peneliti memfokuskan penggunaan media social

Instagram yang dilakukan oleh Jabar Quick Response. Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan baru serta pengalaman bagi peneliti dalam mendalami Jabar Quick Response serta menjadi masukan bagi Pemerintah Jawa Barat dalam melancarkan kegiatan ini untuk memberikan pelayanan segera kepada masyarakatnya, dan diharapkan dengan adanya penelitian ini menjadi pemahaman serta informasi mengenai Jabar Quick Response melalui pelayanan public secara digital agar masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan inovasi ini. Oleh karena itu penelitian ini sangat berguna untuk diteliti karena berkaitan dengan kemanusiaan khususnya masyarakat di Jawa Barat serta peneliti ingin melihat sejauh mana pemanfaatan Instagram yang dilakukan oleh Jabar Quick Response mengenai informasi dan pelayanan yang diberikan terkait masalah kemanusiaan dan kebencanaan. Diharapkan dengan adanya inovasi baru ini bisa mengetasi masalah masalah kemanusiaan yang ada di Jawa Barat.

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pemanfaatan media sosial Instagram Jabar Quick Response menjadi media informasi dan sosialisasi bagi masyarakat Jawa Barat dalam melakukan pengaduan dengan inovasi baru yang dijalankan oleh Pemerintah Jawa Barat
2. Untuk mengetahui aduan yang masuk ke dalam media social Instagram jabar quick response serta interkasi yang dilakukan oleh Jabar Quick Response dan pengikut Instagram
3. Untuk mengetahui aduan yang telah masuk dengan mengcrosschek kembali aduan yang telah masuk

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka perumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pemanfaatan Instagram Jabar Quick Response menjadi media informasi dan sosialisasi bagi Masyarakat Jawa Barat?
2. Bagaimana Jabar Quick Response menanggapi aduan yang telah masuk melalui pemanfaatan Media Sosial Instagram serta interkasi dengan pengikut?

3. Bagaimana instagram jabar quick response melakukan crosscheck kepada pelapor?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada berbagai pihak yang telah disajikan oleh peneliti melalui aspek teoritis dan praktis.

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk berbagai pihak yang membutuhkan serta menambah sumber pustaka untuk berbagai pihak mengenai Jabar Quick Response.

1.4.2. Aspek Praktis

Manfaat Praktis yang ingin dituju oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman serta pengetahuan lebih bagi peneliti, serta memberikan pengalaman secara langsung mengenai penelitian Jabar Quick Response terhadap masyarakat Jawa Barat melalui inovasi baru yaitu pelayanan public secara digital

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pemerintah Jawa Barat khususnya Tim Jabar Quick Response yang sudah melakukan tugasnya dengan baik serta sebagai masukan untuk dapat meningkatkan inovasi selanjutnya.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan pemahaman dan sebuah informasi untuk masyarakat Jawa barat mengenai program kerja Jabar Quick Response melalui layanan public secara digital, hal ini dilakukan agar dapat memaksimalkan program kerja yang efektif bagi masyarakat Jawa Barat.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN												
		5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
1	Penelitian Pendahuluan													
2	Seminar Judul													
3	Penyusunan Proposal													
4	Seminar Proposal													
5	Pengumpulan data													
6	Pengolahan dan analisis Data													
7	Ujian Skripsi													