

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Komunikasi sangat melekat dengan kehidupan sehari-hari, dimana dengan berkomunikasi dapat membantu manusia untuk bersosialisasi dan memenuhi kebutuhannya. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, hal ini menimbulkan pergeseran perilaku manusia. Perkembangan teknologi komunikasi di era digital mengubah cara manusia dalam berinteraksi. Saat ingin berinteraksi ataupun berkomunikasi secara daring (dalam jaringan), sebelumnya manusia menggunakan media seperti SMS (*short message service*), telepon, hingga telegraf yang hanya dapat mengirimkan bentuk pesan tertulis ataupun sebatas suara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Triandra dan Imran (2017, h. 1971), dijelaskan bahwa pada era sebelumnya media cetak ataupun media massa seperti televisi merupakan sarana utama dalam menyebarkan informasi. Berbeda dengan kondisi saat ini, dimana penggunaan teknologi komunikasi, dalam hal ini penggunaan internet, membantu penggunanya untuk berkomunikasi, berinteraksi, menyebarkan sekaligus mendapatkan kebutuhan informasi melalui media baru secara cepat dalam bentuk apapun, seperti tulisan, gambar *sticker*, foto, hingga *video*. Selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni'mah (2016, h. 1) dinyatakan bahwa teknologi komunikasi bisa membentuk sudut pandang, pola pikir, hingga gaya bahasa komunikasi manusia, terlebih hal ini terjadi bersamaan dengan berkembangnya teknologi gawai atau *smartphone*.

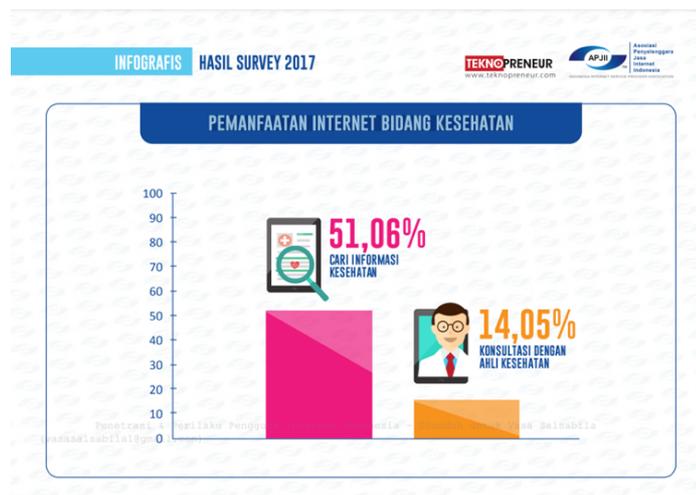
*Interconnected Network* atau Internet adalah sistem komunikasi yang dapat menghubungkan berbagai jenis atau tipe perangkat keras seperti laptop, komputer, dan *smartphone* di seluruh dunia (Edukom, 2019, h. 1). Internet tidak terikat oleh ruang dan waktu, membantu penyebaran informasi menjadi jauh lebih mudah, diantaranya mudah diproses, disimpan, diubah, dan diakses kapan saja dan dimana saja. Penggunaannya jadi bisa terhubung dan berinteraksi dengan orang yang jauh, bahkan dari segala penjuru dunia secara cepat tanpa harus bertemu langsung.

Penggunaan internet di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei yang dilakukan oleh Hootsuite dan We Are Social

pada datareportal.com (2021) yang diakses pada tanggal 23 Juli 2021 pukul 23:34, bahwa terdapat 345.3 juta pengguna *mobile connections*, 170.0 juta pengguna aktif media sosial, dan 202.6 juta jiwa yang merupakan pengguna internet. Peningkatan pesat terjadi pada pengguna internet, dimana meningkat sebanyak 16% atau 27 juta pengguna baru dari tahun 2020. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Hootsuite dan We Are Social, jumlah penduduk di Indonesia berada di angka 274.9 juta jiwa. Maka dapat diketahui bahwa masyarakat di Indonesia yang sudah menggunakan internet ada sebanyak 73.3%.

Pengguna internet sangat beragam, mulai dari laki-laki dan perempuan dengan kisaran umur yang bervariasi. Tujuan penggunaan internet pun beragam, mulai dari untuk mencari hiburan, *streaming*, memenuhi kebutuhan informasi, hingga memainkan *video game*. Salah satu penggunaan internet adalah untuk mencari informasi mengenai kesehatan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada [apjii.or.id](http://apjii.or.id) (2017) yang diakses pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 02:24, menyatakan bahwa 51,06% pengguna internet di Indonesia memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan informasi mengenai bidang kesehatan. Hasil data survei dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 1 Data pengguna internet dalam bidang kesehatan**



Sumber: <https://apjii.or.id/>

Internet sendiri merupakan salah satu media yang merepresentasikan media baru atau *new media*. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferawati (2017, h. 2), menyatakan bahwa keberadaan internet mendorong munculnya media *online* di Indonesia. Media baru mempunyai berbagai macam jenisnya, diantaranya seperti situs web, media sosial, blog, *video games*, *streaming video* dan *audio*, *chat room*, *mobile apps*, dan masih banyak lagi. Balci dan Tiryaki dalam Kir (2019, h. 71) menyatakan bahwa saat ini banyak orang yang melihat media baru sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan mereka karena menawarkan berbagai informasi gratis. Menjadikan media baru sebagai hal yang berguna dalam segala aspek kehidupan, terlebih pada kondisi pandemi Covid-19 saat ini.

Coronavirus atau Covid-19 mulai memasuki Indonesia pada awal tahun 2020. Melansir dari website resmi World Health Organization, who.int (2020) yang diakses pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 13:52, orang yang terinfeksi virus corona memiliki berbagai macam gejala, mulai dari yang ringan, sedang, berat, hingga yang mematikan. Hal ini membuat pemerintah Indonesia berhati-hati dan mengeluarkan berbagai kebijakan, diantaranya seperti menerapkan *social distancing* sejauh satu meter, penggunaan masker, selalu mencuci tangan menggunakan sabun, hingga WFH (*Work From Home*) selama pandemi. Orang-orang jadi harus diam di rumah dan mengurangi mobilitas ke luar rumah. Pandemi ini mendorong masyarakat untuk harus bisa beradaptasi dengan keadaan yang baru.

Sebagian besar kegiatan sehari-hari kita sudah terdigitalisasi, mau tidak mau semua hal dilakukan serba *online*. Mulai dari bersosialisasi, memesan makanan, kegiatan berbelanja, bekerja, sekolah, hingga periksa kesehatan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Alvara Research Center (2020) yang diakses pada tanggal 24 Juli 2021 pukul 16:05, pola konsumsi masyarakat saat pandemi ini jadi berubah. Kondisi perekonomian yang tidak pasti membuat masyarakat lebih memprioritaskan untuk membeli kebutuhan pokok dan produk-produk kesehatan. Masyarakat juga menjadi lebih mementingkan kesehatan dan mulai mengubah pola hidupnya menjadi lebih sehat, seperti mulai rutin berolahraga diiringi dengan mengkonsumsi makanan yang bergizi seimbang.

Melansir pada artikel yang ditulis oleh Azizah (2020) pada [republika.co.id](http://republika.co.id) yang diakses tanggal 24 Juli 2021 pukul 19:38, hasil survei yang dilakukan oleh

LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia), menyatakan bahwa di masa pandemi Covid-19 ini, sebagian besar responden, sadar akan kebutuhannya untuk mengkonsumsi makanan yang sehat seperti sayur-sayuran dan buah-buahan guna menjaga imun tubuh.

Informasi mengenai perkembangan kondisi virus Covid-19 yang terjadi di Indonesia maupun dunia sangat penting untuk diketahui. Pihak WHO sendiri mengatakan bahwa salah satu cara terbaik untuk mencegah penularan adalah dengan mendapatkan dan mengetahui informasi mengenai Covid-19. Media baru seperti media sosial, web, hingga *mobile apps* dapat sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan perkembangan informasi tersebut. Pemerintah dan media sendiri telah bekerja sama untuk terus memberikan informasi terbaru mengenai kasus Covid-19 yang terjadi di Indonesia. Mulai dari kasus aktif, angka kesembuhan dan kematian, varian virus terbaru, hingga pelaksanaan vaksinasi Covid-19.

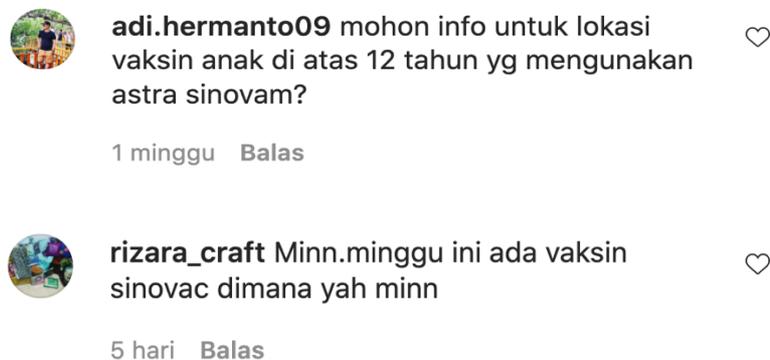
Dilansir dari situs resmi Kominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika), [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id) (2021) pada tanggal 22 Juli 2021 pukul 16:29, Johnny G. Plate yang merupakan Menteri Komunikasi dan Informatika menghimbau masyarakat agar segera mendaftarkan diri untuk vaksin Covid-19. Menurut Johnny, vaksinasi dapat mencegah risiko terpapar, menghindari gejala berat, dan terbukti secara signifikan telah menekan angka kematian.

Berdasarkan data dari situs resmi Kemenkes (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia), [vaksin.kemkes.go.id](http://vaksin.kemkes.go.id) (2021) pada tanggal 22 Juli 2021 pukul 17:03, menunjukkan bahwa jumlah warga Indonesia yang sudah divaksin Covid-19 ada sebanyak 42.611.602, dari target sasaran vaksinasi nasional kurang lebih sebanyak 208 juta jiwa. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Argista (2021, h. 2-3), diketahui masih banyak masyarakat Indonesia yang menolak untuk divaksin Covid-19 dengan berbagai alasan. Vaksinasi ini menimbulkan berbagai macam kontroversi bagi sebagian masyarakat, ada yang ragu akan pengembangan vaksin yang singkat, takut akan efek samping yang diterima, memiliki masalah kesehatan, dan masih banyak lagi.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, melihat dari beberapa portal berita *online*, di luar kontroversi yang ada mengenai vaksin covid-19, masih

banyak masyarakat yang kesulitan dan kebingungan mengenai cara daftar vaksinasi dan mendapatkan informasi vaksinasi lainnya. Mengutip pertanyaan warganet dengan akun @diazfalih yang tertera di fitur komentar salah satu unggahan akun Instagram @jsclab pada 24 Agustus 2021 “Ada info vaksinasi gotong royong yang buat umum ga min?”. Selain itu masih banyak pertanyaan lainnya dari warganet seputar pendaftaran vaksin, lokasi vaksinasi, kuota vaksinasi yang tersedia, dan lain-lain seperti yang tertera pada gambar di bawah ini

### Gambar 2 Komentar khalayak di kolom komentar akun Instagram @jsclab



Sumber: <https://www.instagram.com/jsclab/>

Berkaitan dengan hal tersebut, bisa dilihat bahwa masyarakat sangat butuh untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai vaksinasi Covid-19. Melansir pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutma'inah dan Ati (2013, h. 3), tertera bahwa kebutuhan informasi timbul karena kondisi tidak menentu yang muncul akibat adanya kesenjangan di diri manusia pada pengetahuan yang didapat dengan yang dibutuhkan.

Setiap orang memiliki hak yang sama dalam memilih media yang ingin digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi terkait vaksinasi Covid-19. Salah satu media yang dapat digunakan untuk mencari informasi tersebut adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini). JAKI merupakan platform aplikasi berbasis iOS dan Android, yang menyediakan layanan serta informasi dari pemerintah. Aplikasi JAKI merupakan bentuk implementasi penggunaan teknologi informasi dalam sektor

pemerintahan sebagai wadah antara masyarakat dengan pemerintah, atau disebut juga dengan *e-government*.

Aplikasi ini menyediakan berbagai macam fitur dan informasi terlebih mengenai pelayanan di Jakarta, diantaranya seperti informasi kegiatan bisnis, layanan Pemprov DKI Jakarta, informasi pangan, peringatan dini cuaca di Jakarta, hingga data terbaru kasus dan vaksinasi Covid-19. Melalui aplikasi JAKI, masyarakat dapat mengetahui berita resmi dari pemerintah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sukma (2021, h. 3), per tahun 2020 tercatat pengguna aplikasi JAKI ada sebanyak 870.000 orang.

Melalui aplikasi JAKI masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai vaksinasi Covid-19 melalui salah satu fitur JAKI yang terbaru, yaitu Jakarta Tanggap Covid-19. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 dibuat menyesuaikan dengan permasalahan yang terjadi serta kebutuhan masyarakat di masa pandemi Covid-19. Sejak pandemi, JAKI dengan rutin memberikan notifikasi kepada para penggunanya berupa informasi terkait vaksinasi Covid-19, jadi masyarakat tidak perlu khawatir akan ketinggalan informasi. Masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai vaksinasi Covid-19, diantaranya informasi terkait pendaftaran vaksinasi Covid-19, status vaksinasi, jenis vaksin, hingga ketersediaan kuota vaksin Covid-19 pada setiap daerah.

Aplikasi JAKI membantu khalayak dengan mudah untuk dapat melakukan *pre-screening* test vaksin secara *online* di aplikasi JAKI, selain itu kuota pendaftaran vaksinasi Covid-19 di JAKI tersedia lebih banyak dibandingkan dengan kuota pendaftaran vaksin secara langsung atau pun *platform* pendaftaran lainnya. Pengguna JAKI juga bisa mendapatkan notifikasi ketika ada informasi terbaru terkait vaksinasi Covid-19. Berdasarkan data dari akun Instagram @jsclab, per 8 Agustus 2021, tertera bahwa sudah ada sebanyak 727.789 warga yang mendaftarkan diri untuk vaksin melalui aplikasi JAKI.

Pengguna media baru ataupun internet pasti memiliki kebutuhan informasi yang hendak dipenuhi. Sebagaimana yang tertera pada penelitian yang dilakukan oleh Antasari (2016, h. 7). Mengatakan bahwa setiap khalayak pasti memiliki kebutuhan akan sesuatu yang ingin dicapai, misalnya seperti kebutuhan akan informasi, hiburan, dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut, disaat pandemi

saat ini, masyarakat Indonesia pasti membutuhkan informasi yang harus dipenuhi mengenai penanganan virus Covid-19, terlebih mengenai vaksinasi guna menghindari virus dan mencegah penyebarannya.

Terdapat beberapa penelitian serupa yang membahas mengenai aplikasi JAKI dari berbagai sisi, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Abrizal dan Sudarsono (2020, h. 6-11), yang membahas dari sisi manajemen informasi humas. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa dibutuhkan sosialisasi yang harus dilakukan dari lini bawah seperti Rukun Tetangga (RT) atau Rukun Warga (RW) untuk membiasakan para warga dalam menggunakan aplikasi JAKI, dengan tujuan memudahkan humas dalam mengelola dan menindaklanjuti informasi aduan yang masuk.

Selain itu penelitian serupa juga dilakukan oleh Yuniar (2021, h. 33-79), yang membahas dari sisi peran aplikasi JAKI yang dijadikan sebagai media aduan oleh masyarakat. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi JAKI memiliki peran penting sebagai media aduan masyarakat, namun JAKI perlu meningkatkan aspek kondisi yang memfasilitasi seperti menambahkan fitur *tour* aplikasi agar dapat memudahkan pengguna baru. Pada penelitian kali ini, peneliti ingin membahas dari sisi pemenuhan kebutuhan informasi vaksinasi yang berada pada salah satu fitur terbaru aplikasi JAKI yaitu Jakarta Tanggap Covid-19.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi JAKI Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mengenai Vaksinasi Covid-19” dengan alasan diantaranya : Keberadaan *mobile apps* JAKI yang memiliki berbagai informasi terbaru terlebih mengenai pelayanan umum yang berada di DKI Jakarta serta informasi vaksinasi Covid-19;

Pemenuhan kebutuhan informasi mengenai vaksinasi Covid-19 di tengah pandemi ini sangat penting. Informasi ini diperlukan guna mencegah penularan dan paparan virus dari orang lain; Masih banyak masyarakat yang bingung mencari informasi vaksinasi Covid-19, mulai dari pendaftaran vaksin, program vaksinasi, hingga ketersediaan vaksinasi Covid-19 di berbagai tempat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa portal berita *online* dan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di fitur

*comment* dari beberapa unggahan akun Instagram @jsclab; Peneliti melakukan survei pada pengguna aplikasi JAKI dengan kriteria pengguna aktif JAKI.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penulisan ini adalah, seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi JAKI terhadap pemenuhan kebutuhan informasi mengenai vaksinasi Covid-19.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Praktis**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi JAKI terhadap pemenuhan kebutuhan informasi mengenai vaksinasi Covid-19.

### **I.3.2 Tujuan Teoritis**

Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan informasi terbaru mengenai penggunaan aplikasi JAKI terhadap pemenuhan kebutuhan informasi vaksinasi Covid-19 yang diuji pada sebuah teori *uses and gratification* dan membantu pengembangan penelitian selanjutnya.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat Akademis**

Manfaat akademis dari penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya kajian penelitian studi Ilmu Komunikasi mengenai penggunaan *New Media* terlebih *mobile apps* terhadap pemenuhan kebutuhan informasi. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi yang berguna baik untuk penelitian lebih lanjut dengan masalah yang serupa.

### **I.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran praktis kepada khalayak dalam menggunakan aplikasi JAKI guna pemenuhan kebutuhan informasi mengenai vaksinasi Covid-19.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan pemikiran ataupun latar belakang terkait penggunaan aplikasi terhadap pemenuhan kebutuhan informasi mengenai vaksinasi Covid-19. Pada bab ini juga akan memuat rumusan masalah mengenai pengaruh dari kedua variabel, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu dengan topik yang serupa yaitu pemenuhan kebutuhan informasi, konsep-konsep penelitian yang berkaitan, menguraikan teori penelitian yang digunakan yaitu teori *uses and gratification*, kerangka berpikir dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan penjelasan serta uraian mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data serta waktu dan tempat penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan uraian penjelasan analisis data penelitian, hasil uji data penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan dan saran dari peneliti setelah melakukan analisis data penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan referensi yang digunakan peneliti untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian