

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Signifikansi Penelitian

Depok Single Window (DSW) merupakan sebuah aplikasi berbasis media sosial untuk masyarakat kota Depok yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Depok. Aplikasi ini diluncurkan bertepatan dengan dirgahayu Republik Indonesia yaitu 17 agustus 2018. *Depok Single Window* adalah sebuah aplikasi yang berisikan layanan-layanan untuk memudahkan masyarakat kota Depok.

Aplikasi ini memang difokuskan kepada masyarakat kota Depok. Untuk mendapatkan aplikasi *Depok Single Window* sangat mudah, masyarakat kota Depok bisa langsung mengunduh aplikasi tersebut melalui *playstore* yang terdapat di *smartphone* mereka. Lalu melakukan langkah-langkah pendaftaran sesuai dengan petunjuk di aplikasi tersebut. Masyarakat hanya memasukan data diri seperti nama dan daerah kependudukan saat ini.

Cara kerja *Depok Single Window* itu sendiri dapat digunakan oleh masyarakat seperti media sosial pada umumnya, bedanya *Depok Single Window* sudah terintegrasi dengan layanan-layanan pemerintah kota Depok seperti, cek kesehatan, info pendidikan, info cuaca, lalu lintas, dan tagihan pajak serta PLN juga bisa diakses di sini. Aplikasi ini bekerja sama dengan pemerintah kota Depok seperti PLN, RSUD dan kepolisian.



Gambar 1. Tampilan menu aplikasi Depok single window
Sumber: twitter.com/mifans_Depok

Depok Single Window ini dibuat oleh pemerintah kota Depok sebagai bentuk komitmen kota Depok sebagai Depok *Smart City*. Aplikasi *Depok Single Window* bukanlah aplikasi pertama yang di buat oleh pemerintah kota yang ada di Indonesia. Sudah ada beberapa pemerintah kota yang meluncurkan aplikasi aplikasi yang mendukung pemerintah kotanya. Sebagai contoh adalah QLUE, QLUE adalah aplikasi yang dibuat oleh pemerintah kota DKI Jakarta pada bulan Desember 2014. Di dalam aplikasi ini berisi fitur yang memudahkan masyarakat untuk melayangkan kerusakan fasilitas, komplain, dan sebagainya. Dengan menggunakan aplikasi ini juga, pengguna dapat mengunggah gambar foto masalah kerusakan fasilitas yang terjadi di lingkungan disekitar tempat tinggalnya.

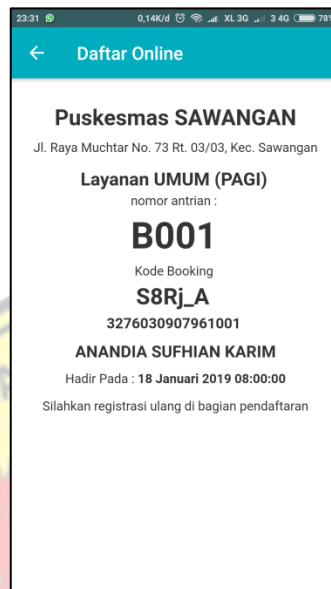
Contoh selanjutnya adalah aplikasi yang dibuat oleh pemerintah kota Bandung yang bernama tombol panik (*panic button*). Pada tanggal 10 Juli 2015 Ridwan Kamil selaku Walikota Bandung meluncurkan aplikasi tombol panik (*panic button*). Aplikasi ini hanya bisa diunduh di *playstore* yang diberi nama *X-igent panic button*. *Pannic button* ini lebih difokuskan kepada keamanan, dan sudah bekerja sama dengan pihak kepolisian kota Bandung.

Cara kerja aplikasi ini adalah, Setelah diunduh, pengguna pertama-tama mengisi data pribadi seperti nama dan nomor telepon. Setelah data diri terisi dengan lengkap, pengguna memohon bantuan dengan cara menekan 3 kali tombol panik di layar *smartphone* para pengguna. Pengguna yang memohon bantuan akan langsung terdeteksi di Bandung *Command Centre*. Polisi yang bertugas di Bandung *Command Centre* dan menerima aduan langsung menghubungi petugas lapangan yang terdekat dengan lokasi pengguna tersebut.

Dibandingkan dengan dua aplikasi di atas, *Depok Single Window* lah aplikasi yang bisa mencakup segala layanan-layanan yang tersedia dipemerintahan kota. Layanan-layanan inilah yang menjadikan aplikasi *Depok Single Window* sebagai media informasi kepada warga kota Depok.

Salah satu fitur yang ada dalam media sosial aplikasi *Depok Single Window* adalah fitur kesehatan. Didalamnya terdapat beberapa layanan yang ditampilkan seperti registrasi Puskesmas, info kesehatan, dan berita kesehatan. Dalam registrasi puskesmas, ada menu seperti daftar *online*, informasi pendaftaran, antrian

Puskesmas, lokasi Puskesmas dan petunjuk. Di dalam info kesehatan terdapat daftar Puskesmas, rumah sakit, klinik dan apotik beserta alamat dan nomor telepon. Di berita kesehatan terdapat artikel-artikel kegiatan pemerintah kota Depok terhadap kesehatan.



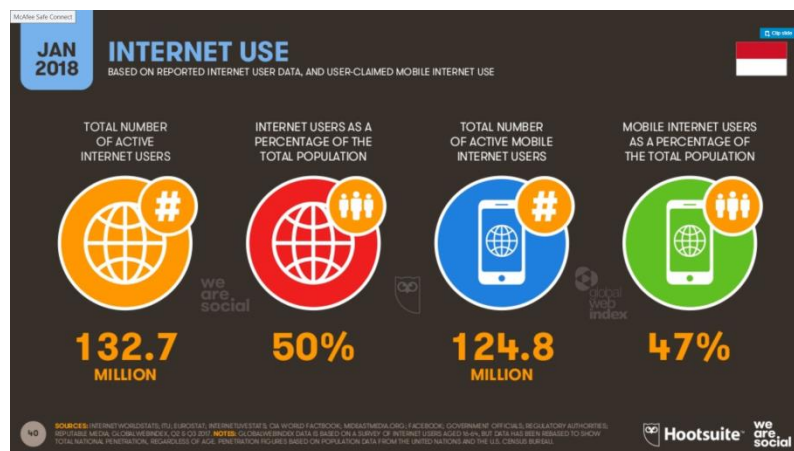
Gambar 2. Tampilan menu registrasi Puskesmas online
Sumber: aplikasi Depok *single window*

Di era globalisasi ini, media sosial merupakan salah satu bagian dari komunikasi dan informasi yang mengalami perkembangan sangat pesat. Media sosial menjadi media yang bisa masuk ke dalam segala aspek kehidupan dan semua kalangan. Media sosial itu sendiri merupakan teknologi berbasis komputer yang digunakan seseorang atau lembaga untuk bersosialisasi satu sama lain melalui *internet*, sehingga memungkinkan interaksinya tanpa dibatasi waktu dan ruang.

Dengan adanya media sosial, penggunaannya dapat dengan mudah melakukan partisipasi, berbagi ide, memberikan umpan balik, bekerjasama, berkolaborasi untuk menciptakan kreasi, berdiskusi, bahkan tidak jarang seseorang menjadikan media sosial untuk pelarian dari permasalahan yang ada dikehidupannya melalui teks, gambar, video, dan audio. Dengan kemudahan yang diberikan tersebut

membuat media sosial berhasil memiliki banyak jumlah pengguna di dunia termasuk di Indonesia.

Survey dari laman *we are social* 2018 menyatakan bahwa 132.7 juta jiwa yang berada di Indonesia adalah sebagai pengguna *internet* dengan presentase 50% sebagai *internet user* di seluruh kabupaten, 124.8 juta pengguna *internet* dengan ponsel, dan 47% pengguna *internet* dengan ponsel di seluruh kabupaten.



**Gambar 3. Statistik Tahun 2018
Penggunaan *Internet* di negara Indonesia**

Sumber : wearesocial.com

Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) mengungkapkan bahwa penggunaan *internet* di Kota Depok pada tahun 2016 mencapai 2 juta pengguna dan berada di peringkat ke 5 dari seluruh Indonesia. Dari data yang didapatkan, juga telah ditetapkan bahwa kota pengguna *internet* yang paling banyak di Indonesia di urutan 5 teratas adalah. Pertama Kota Jakarta dengan total 3.450.000 jiwa, lalu diurutan kedua Kota Surabaya total 956.000 jiwa, ketiga Kota Bekasi dengan total sebanyak 667.000 jiwa pengguna *internet*, diurutan ke empat yaitu kota Bandung sebanyak 579.000 jiwa dan di posisi kelima yaitu Kota Depok dengan jumlah pengguna 502.000 jiwa.

Media baru yang menggunakan *internet* ini, telah banyak dipakai di berbagai kebutuhan seperti penyebaran informasi, berkomunikasi, produksi dan lain-lain. Media baru dapat membantu seseorang agar lebih mudah untuk mengakses suatu informasi, menyampaikan informasi, mengelola dan menyebarkan informasi tanpa batas jarak dan waktu. Media digital membantu aktivitas manusia agar bisa berkomunikasi kapanpun dan di manapun. Media baru juga dapat membantu agar penyampaian informasi dapat terjadi dengan cepat. Contoh dari media digital adalah media yang menggunakan sistem *on-line* yaitu *internet, e-mail, e-newspaper, e-book, website*, media sosial, dan lainnya. Media sosial adalah media yang paling intens dipakai untuk melakukan komunikasi.

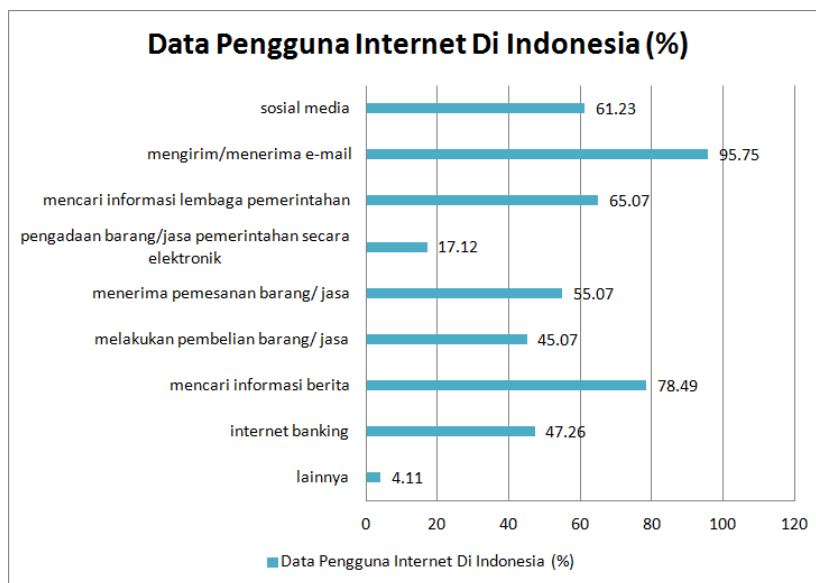
aplikasi adalah bentuk dari salah satu media sosial. Aplikasi adalah sebuah program perangkat yang bersifat lunak yang berjalan dalam sebuah sistem tertentu guna membantu berbagai kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh manusia. Dari pengertian tersebut, ada banyak definisi dari Aplikasi yang digambarkan oleh para ahli. Definisi aplikasi menurut beberapa ahli yang cukup populer adalah sebagai berikut:

Pengertian Aplikasi Menurut Para Ahli, sebagai berikut :

-“Aplikasi adalah komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data maupun berbagai aktivitas dan kegiatan lainnya seperti pengolahan ataupun pembuatan *file* maupun *document* ”(Ali Zaki dan *Smitdev Community*).

-”Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang bertugas sebagai *front end* pada sistem yang dipakai untuk mengelola macam-macam data sehingga menjadi sebuah data informasi yang manfaatnya untuk para pengguna dan juga yang berkaitan dengan sistem.” (Sri Widianti).

Hasil dari riset Badan Pusat Statistik (BPS) dengan judul penggunaan dan penyerapan sarana komunikasi dan Teknologi Informasi (P2KTI) yang diselenggarakan di tigapuluh tiga provinsi di Indonesia, yaitu di 78 kabupaten dan kota. Data yang didapatkan dijelaskan bahwa dari sisi pemanfaatan *internet*, ternyata yang menduduki posisi teratas (95,75%) adalah *email* (menerima dan mengirim) pada urutan kedua, adalah untuk mencari informasi/berita (78,49%) dan (65,07%) penggunaan *internet* diurutan ketiga untuk menemukan/mencari informasi tentang sebuah lembaga pemerintahan.



**Gambar 4. Statistik Penggunaan *Internet* pada Tahun 2013*
Di Indonesia**

* sumber: www.apjii.or.id

Dari gambaran statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat antusias dalam mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan lembaga pemerintahan. Untuk itu hubungan masyarakat sebuah pemerintahan harus mampu menjangkau masyarakatnya melalui media sosial.

Di tengah arus informasi yang semakin luas dan mudah didapatkan masyarakat melalui media sosial, informasi yang berisi mengenai pemerintahan di Indonesia yang disebarkan melalui media sosial dinilai masih belum mudah didapatkan. Hal tersebut membuat masyarakat kurang mengetahui informasi apa saja yang dikerjakan oleh pemerintah. Begitu juga masyarakat yang sulit untuk

menyampaikan informasi kepada pemerintah, akibatnya terbentuk jarak antara pemerintah dengan publik yang kurang dekat. Hal tersebut juga membuat hubungan keduanya menjadi kurang begitu baik, sehingga mempengaruhi sikap publik kepada pemerintah karena masyarakat merasa bahwa pemerintah hanyalah semu dan tidak mengetahui apa yang ingin masyarakat sampaikan.

Kemudian Humas pemerintah melihat bahwa tidak hanya pemerintah yang harus aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga membutuhkan peran masyarakat dalam memberikan informasi kepada pemerintah, salah satunya informasi terkait lingkungan dan sosial mereka. Sehingga terciptalah sarana bagi masyarakat yang mampu menampung informasi bersifat pengaduan sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah.

Penelitian tentang pemanfaatan media sosial oleh pemerintah bukanlah pertama kali dibahas, sudah ada penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Heri Juanda (2017) yang berjudul *Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh*. Fokus kajian penelitiannya adalah untuk melihat bagaimana Pemerintah Aceh memaksimalkan peran media sosial *Youtube*, *Instagram*, *Twitter*, dan *Facebook* yang dimiliki Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Aceh untuk menyebarluaskan informasi kegiatan pemerintahan kepada khalayak.

Analisis dalam jurnal ini, peneliti mendapatkan data melalui dokumentasi sebagai data primernya, dengan mendokumentasikan postingan *twitter* di akun @Humasaceh, postingan foto dan berita di *fan page facebook* @Humasaceh, postingan foto dan berita di akun *Instagram* @Humasaceh serta postingan video di *youtube* Humas Setda Aceh. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah tujuan dibuatnya media sosial tersebut untuk menyebar luaskan informasi atau kegiatan pemerintahan untuk masyarakat, lalu perbedaan penelitian ini adalah peneliti hanya memfokuskan pada satu objek yaitu aplikasi *Depok Single Window* sedangkan pada penelitian sodara Heri Juanda ada 4 fokus yaitu, *twitter*, *facebook*, *instagram* dan *youtube*.

Melalui aplikasi *Depok Single Window* yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Depok diharapkan mampu memanfaatkan aplikasi ini

sebagai media informasi kepada masyarakat kota Depok. Dan juga dengan terciptanya aplikasi ini masyarakat kota Depok diharapkan mendapatkan informasi-informasi tentang layanan-layanan pemerintah kota Depok yang berkaitan, yang salah satunya adalah layanan kesehatan dan yang menjadi keunggulan di layanan kesehatan ini adalah registrasi *online* Puskesmas yang sudah terintegrasi di seluruh Puskesmas di kota Depok. Registrasi *online* Puskesmas inilah yang menjadi inovasi dari pemerintah kota Depok untuk masyarakat kota Depok.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah peneliti jabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa judul dari penelitian ini adalah “ **Pemanfaatan Fitur Kesehatan dalam Media Sosial Aplikasi Depok Single Window (DSW) Sebagai Media Informasi**” (studi kasus pada warga kecamatan Puskesmas Pancoran Mas)

1.2 Fokus Penelitian

Agar peneliti mudah menjawab permasalahan serta dalam menganalisa data dalam penelitian yang berjudul “ **Pemanfaatan Fitur Kesehatan dalam Media Sosial Aplikasi Depok Single Window (DSW) Sebagai Media Informasi**” (studi kasus pada warga kecamatan Puskesmas Pancoran Mas) maka peneliti memusatkan fokus penelitian melalui studi kasus pada pemanfaatan Aplikasi, inovasi dan media informasi.

Berdasarkan fokus penelitian melalui studi kasus tersebut maka peneliti menyusun langkah-langkah dasar secara tersusun. fokus penelitian ini yaitu cara memanfaatkan fitur kesehatan dalam media sosial Aplikasi sebagai media informasi masyarakat Kota Depok.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari uraian tersebut, penulis menganalisis masalah penelitian ini menjadi 3 pertanyaan:

1. Bagaimana Pemanfaatan fitur kesehatan dalam Media Sosial Aplikasi *Depok Single Window* dalam memberikan informasi kepada warga Kecamatan Puskesmas Pancoran Mas?

2. Bagaimana informasi yang diberikan fitur kesehatan dalam Media Sosial aplikasi *Depok Single Window* sehingga dapat di mengerti oleh warga Kecamatan Puskesmas Pancoran Mas?
3. Bagaimana inovasi yang dilakukan Humas Kota Depok melalui aplikasi *Depok Single Window* terhadap warga Kecamatan Puskesmas Pancoran Mas?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam pertanyaan penelitian tersebut, penulis berkesimpulan bahwa tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pemanfaatan fitur kesehatan dalam media sosial Aplikasi *Depok Single Window* oleh warga Kecamatan Puskesmas Pancoran Mas
2. Temuan proses informasi yang diberikan fitur kesehatan dalam Media Sosial aplikasi *Depok Single Window* sehingga dapat di mengerti oleh warga Kecamatan Puskesmas Pancoran Mas
3. Untuk mengetahui proses inovasi yang diberikan fitur kesehatan dalam media sosial aplikasi *Depok Single Window* sehingga dapat dimengerti oleh warga Kecamatan Puskesmas Pancoran Mas

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini dibagi menjadi 2 :

1. Manfaat Akademis

Dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan khususnya bagi program studi ilmu komunikasi, serta dapat dijadikan literatur ilmiah dan referensi untuk kajian penelitian dalam bidang *Public relations*.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan informasi praktis untuk mahasiswa ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *Public relations* untuk menerapkan teori atau kajian akademis

yang telah dipelajari selama perkuliahan di bidang *Public relations* yang sesungguhnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah kerangka sistematika penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Isi dalam bab pertama adalah tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini meliputi uraian berbagai teori-teori dan pengertian-pengertian yang menjadi dasar untuk menguraikan masalah dan dalam memecahkan masalah yang dikemukakan dalam penulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai metode penelitian, jenis penelitian, metode analisis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian analisis untuk memberikan jawaban atau solusi terhadap masalah penelitian dan merupakan gambaran kemampuan peneliti dalam memecahkan masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab lima berisikan uraian kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi refrensi untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian yang penulis gunakan.