

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, media sosial merupakan salah satu sarana komunikasi dan informasi yang mengalami perkembangan sangat pesat. Media sosial menjadi sebuah media yang dapat 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 ruang dan waktu.

Melalui media sosial, penggunaanya 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.

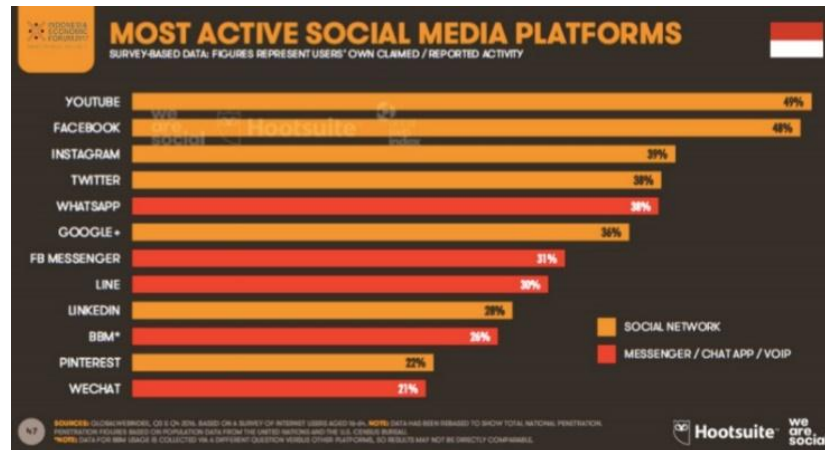


Sumber : <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview>

Gambar 1 Social Media Growth Rankings

Dari gambar nomor 1 dapat diketahui bahwa Indonesia memiliki jumlah pengguna media sosial yang presentasenya lebih dari setengah total jumlah populasi pengguna media sosial. Indonesia juga merupakan peringkat ketiga sebagai

pertumbuhan jumlah pengguna media sosial tertinggi pada *Social Media Growth Rankings* pada bulan Januari 2017.



Sumber : <https://digitalinasia.com/2017/02/01/digital-in-asia-2017-overview/>

Gambar 2 Most Active Social Media Platforms

Berbagai macam media sosial yang ada, aplikasi Qlue merupakan salah satu aplikasi media sosial yang dikembangkan oleh Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City. Namun tingginya jumlah pengguna media sosial di Indonesia, berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui bahwa media sosial yang paling aktif 2017 di Indonesia dari Digital Asia, aplikasi Qlue belum termasuk kedalam media sosial yang paling sering digunakan bahkan belum dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia khususnya warga DKI Jakarta. Pemerintah DKI Jakarta dianggap belum melakukan sosialisasi secara maksimal dan merata di setiap daerah. Hingga kini banyak masyarakat DKI Jakarta belum mengetahui adanya aplikasi Qlue tersebut.

Ditengah 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. Khususnya masyarakat DKI Jakarta dengan tingkat urbanisasi tertinggi di dunia dan kota yang memiliki penghasilan per kapita tertinggi di Indonesia, Jakarta memiliki berbagai tantangan yang kompleks serta masih berusaha membangun sebuah komunitas yang kohesif dan aktif turut serta mewujudkan Jakarta yang lebih baik.

Sejak pertama kali diperkenalkan kepada masyarakat Jakarta oleh Basuki Tjahaja Purnama pada bulan Desember 2014, Jakarta Smart City merupakan sebuah program solusi yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi keluhan berbagai masalah lingkungan dan sosial dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet. Program ini diharapkan akan mempermudah Pemprov DKI Jakarta dalam menerima informasi kondisi Jakarta dari masyarakat agar dapat cepat merespon keluhan dari masyarakat dengan tujuan dapat memberikan pemecahan masalah serta informasi sekelilingnya yang terintegrasi langsung dari berbagai tempat di Jakarta ke Pemprov DKI Jakarta. Dalam rangka pemanfaatan teknologi tersebut, salah satu aplikasi yang langsung terintegrasi ke Jakarta Smart City adalah aplikasi Qlue yang dikembangkan oleh Divisi Dinas Komunikasi, Informatika, dan kehumasan DKI Jakarta.

Qlue merupakan sebuah aplikasi berbasis media sosial untuk masyarakat yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada 15 Desember 2014, agar masyarakat dapat memberikan dan mendapatkan informasi mengenai keluhan mereka secara langsung kepada pemerintah mengenai permasalahan sosial dan lingkungan yang terjadi disekitar sehingga nantinya aparat pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik seperti yang mereka inginkan. Aplikasi Qlue ini juga diterapkan di 11 Provinsi Indonesia lainnya yaitu Pekanbaru, Manado, Bandung, Makassar, Bali, Surabaya, Bogor, Palembang, Bekasi, Semarang, dan Yogyakarta.

Cara kerja Qlue itu sendiri dapat digunakan oleh masyarakat seperti media sosial pada umumnya, bedanya Qlue sudah terintegrasi dengan pemerintah kota sehingga setiap laporan masyarakat yang masuk di Qlue dapat ditindaklanjuti. Transparansi menjadi bahan dasar aplikasi Qlue ini sendiri karena ketika masyarakat lapor mereka tahu apakah laporan tersebut sedang di proses-menunggu-selesai ditindaklanjuti. Untuk melapor, masyarakat hanya perlu mengambil foto kejadian, pilih label/ kategori laporan yang tersedia di Qlue seperti lapor masalah umum, review tempat, dan post warga sekitar, tulis keterangan judul, deskripsi dan lokasi kejadian kemudian upload diaplikasi Qlue.

Pada saat yang bersamaan, aparat pemerintah atau lurah setempat akan mendapat notifikasi laporan untuk ditindaklanjuti. Selain itu, tujuan dari aplikasi ini adalah dapat menjadi media yang mewadahi informasi bagi seluruh elemen masyarakat di Jakarta yang sangat erat dengan permasalahan sosial dan lingkungan. Qlue dimanfaatkan oleh Humas Pemrov DKI Jakarta agar tercipta komunikasi langsung antara masyarakat Jakarta dengan pemerintah sehingga keduanya dapat bersinergi membangun kota Jakarta sebagai tempat yang layak huni.

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat kecamatan Penjaringan untuk diteliti karena wilayah ini menjadi salah satu bagian dari Jakarta yang sangat khas dengan permasalahan lingkungan dan sosial. Penjaringan merupakan sebuah kecamatan yang termasuk dalam bagian Jakarta Utara. Letak kecamatan Penjaringan yang dapat dilalui oleh berbagai transportasi untuk menuju ke seluruh penjuru kota Jakarta membuat daerah Penjaringan menjadi salah satu daerah strategis, sehingga memiliki potensi besar dalam pembangunan kota Jakarta.

Namun, seiring dengan perkembangan kota dan pertumbuhan jumlah penduduk yang meningkat pesat, membuat Penjaringan susah untuk dikendalikan dan berimplikasi menimbulkan masalah sosial. Artinya, kondisi dimana tidak sesuai dengan yang seharusnya tentu menjadi kondisi yang tidak diharapkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Adapun permasalahan sosial yang sangat kompleks terjadi di kecamatan Penjaringan diantaranya adalah banjir yang diakibatkan oleh kali-kali yang berada di kecamatan Penjaringan, penumpukan sampah dimana jumlah sampah dapat yang terangkut oleh suku dinas kebersihan berjumlah 444319 M³ setiap bulannya menurut data Badan Pusat Statistik Nasional melalui buku Jakarta Utara Dalam Angka tahun

2017, kemudian pemasangan spanduk tidak berizin, angkutan umum yang berhenti tidak pada tempatnya dan kemacetan di jalan raya

Dengan berbagai macam permasalahan yang terjadi di kecamatan Penjaringan maka dirasa perlu hadirnya aplikasi Qlue agar warga Penjaringan dapat menyampaikan informasi bersifat keluhan ke pemerintah serta memperoleh informasi mengenai lingkungan dan sosial mereka. Selain itu, sebagian besar warga Penjaringan juga bisa menggunakan aplikasi Qlue untuk berdiskusi sesama warga. Ketika mereka melihat atau mengetahui sesuatu yang rusak di lingkungan, mereka dapat melaporkannya melalui aplikasi Qlue dengan tujuan agar kawasan yang ada di Penjaringan menjadi bersih dan bebas dari permasalahan yang terjadi.

Bagi warga Penjaringan terobosan ini dirasakan perlu untuk menjadi solusi yang baru karena menunggu pemerintah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sudah bukan lagi hanya sekedar harapan saja. Bahkan, mereka juga menjadi bagian partisipasi yang penting dimana pemecahan masalah akan ditindaklanjuti ketika mereka aktif menggunakan aplikasi tersebut. Kondisi ini sangat berbeda dengan penyelesaian masalah pemerintah secara konvensional yang mengharuskan masyarakat datang ke tempat pemerintah setempat untuk mengurus laporan permasalahan yang belum tentu akan ditanggapi.

Dari penjelasan tersebut, peneliti tertarik mengenai pengaruh penggunaan aplikasi Qlue sebagai media yang memberikan informasi terkait lingkungan dan sosial yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan fenomena ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI QLUE TERHADAP PEMENUHAN INFORMASI BAGI MASYARAKAT” (Survei Dilakukan Pada Warga di Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Jakarta Smart City merupakan sebuah program solusi yang dibuat oleh Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi berbagai masalah sosial dan lingkungan dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet salah satunya aplikasi Qlue yang diluncurkan pada 15 Desember 2014. Melalui aplikasi ini warga kecamatan Penjaringan dapat melaporkan berbagai masalah sosial dan lingkungan mereka yang secara langsung terintegrasi oleh Pemprov DKI Jakarta. Penggunaan aplikasi Qlue

dirasa perlu untuk dapat menjadi wadah keluhan warga dengan tujuan aplikasi Qlue yaitu kecamatan Penjaringan dapat berubah menjadi tempat layak huni yang lebih baik. Berdasarkan pernyataan tersebut maka timbul peneliti merumuskan masalah penelitian ini menjadi **seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi qlue terhadap pemenuhan informasi bagi masyarakat (survei dilakukan pada warga di kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara)?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti menyimpulkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh penggunaan aplikasi Qlue terhadap pemenuhan informasi bagi masyarakat (survei dilakukan pada warga di kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara).

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, penelitian ini diharapkan juga memiliki manfaat bagi berbagai kalangan.

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi ilmu komunikasi, serta dapat dijadikan literatur ilmiah dan referensi untuk kajian penelitian dalam bidang ilmu komunikasi khususnya *Public Relations*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran praktis kepada mahasiswa ilmu komunikasi khususnya *Public Relations* untuk menerapkan teori atau kajian akademis yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dunia *Public Relations* yang sesungguhnya. Selain itu juga dapat berkontribusi dalam pengembangan program Jakarta Smart City melalui Aplikasi Qlue.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini, berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, tertera teori-teori *Public Relations* dan komunikasi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Terdiri dari konsep penelitian, teori penelitian, definisi operasional dan kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan metode penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan analisis untuk memberikan jawaban atau solusi terhadap masalah penelitian dan merupakan gambaran kemampuan penulis dalam memecahkan masalah.

BAB V PENUTUP

Menyatakan pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti berkaitan dengan skripsi berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat referensi yang peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.

LAMPIRAN

Berisi data-data pendukung untuk penelitian ini.