

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era evolusi 4.0 saat ini menuntut segala kegiatan dalam bentuk digitalisasi pada setiap proses kegiatan yang dilakukan, baik dalam kegiatan di bidang pendidikan, kesehatan, tenaga kerja dan kesejahteraan masyarakat.

Maka dari itu setiap orang dituntut untuk terus berkembang dan mempelajari segala perubahan-perubahan yang terjadi seiring perkembangan zaman di era evolusi digital 4.0 seperti sekarang ini.

Di bidang kesejahteraan masyarakat yang pada dasarnya dinaungi oleh Pemerintah Provinsi sebagai suatu lembaga yang mengatur kesejahteraan masyarakat di suatu daerah atau wilayah, tak lepas juga dalam penggunaan digitalisasi pada setiap kegiatan yang mencakup kesejahteraan masyarakat dalam penyampaian program kerja Pemerintah Provinsi kepada masyarakat.

Saat ini, segala bentuk program kerja Pemerintah Provinsi khususnya di DKI Jakarta dituangkan lewat proses penyampaian informasi dengan memanfaatkan digitalisasi sebagai alat penyampaian pesan dan informasi kepada masyarakatnya.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini melibatkan para anggota Dasa Wisma PKK (*Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat*)

dalam menerapkan program kemasyarakatan dengan memadukan digitalisasi pada proses pembangunan kesejahteraan masyarakat.

TP-PKK (*Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga*) adalah organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan wanita untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Indonesia. Tujuan utama organisasi masyarakat PKK yakni menciptakan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah sesuai daerahnya masing-masing.

Sesuai Permendagri (Peraturan Menteri Dalam Negeri) Nomor 5 Tahun 2007, PKK merupakan salah satu lembaga kemasyarakatan. Desa dan Kelurahan merupakan mitra Pemerintah dan organisasi kemasyarakatan.

Anggota PKK (*Pemberdayaaan Kesejahteraan Keluarga*) mempunyai peran untuk membantu pemerintah Desa dan Kelurahan dalam meningkatkan kesejahteraan menuju terwujudnya keluarga yang berbudaya, sejahtera, maju, mandiri dan harmonis, serta mempunyai peran dalam menumbuh kembangkan potensi perempuan dalam meningkatkan pendapatan keluarga.

Selain itu peran anggota PKK sebagai penggali, pengembang potensi masyarakat, pembina, motivator serta penggerak prakarsa, gotong royong dan swadaya perempuan dalam pembangunan sebagai bagian integral dalam mewujudkan pembangunan partisipatif. (<http://www.panggungharjo.desa.id/tp-pkk/>, diakses pada 04 April 2021)

Dalam proses pembangunan kesejahteraan masyarakat, Gubernur DKI Jakarta menekankan kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk bekerja sama dengan para anggota (relawan) dan penggerak PKK (*Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga*) agar dapat terciptanya program kerja yang tepat sasaran dan berguna bagi masyarakat.

Pada era evolusi digital 4.0 seperti sekarang ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memadukan peranan anggota Dasa Wisma PKK dalam bentuk partisipasi pembentukan kesejahteraan di ruang lingkup masyarakat dengan program penyampaian informasi serta pendataan masyarakat yang dilakukan dalam bentuk aplikasi berbasis digital sebagai alat penyampaian informasi (pesan) kepada masyarakat.

“Carik Jakarta” adalah sebuah aplikasi pendataan keluarga program Dasa Wisma PKK (*Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga*) dan juga sebagai sarana komunikasi Provinsi DKI Jakarta, aplikasi yang diluncurkan oleh Bapak Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan merupakan aplikasi terpadu untuk melakukan pendataan keluarga sebagai program kesejahteraan masyarakat yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Aplikasi “Carik Jakarta” merupakan aplikasi pendataan yang memudahkan *user* (pengguna) dalam mendata Bangunan, Keluarga dan Individu per Kepala Keluarga di wilayah Provinsi DKI Jakarta, juga sebagai sarana komunikasi pemerintah kepada masyarakat dengan Ketua Kelompok Dasa Wisma PKK (*Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga*) sebagai kader

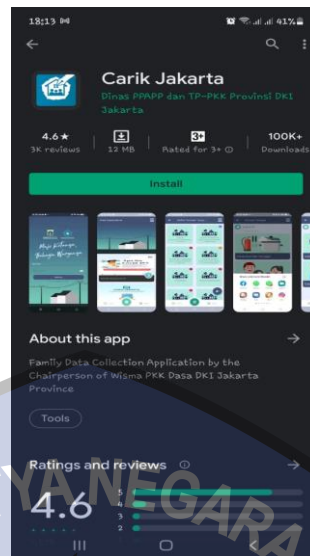
(relawan) pendata pada suatu wilayah sesuai ruang lingkungnya masing-masing di setiap daerah.

Aplikasi “Carik Jakarta” yang dikembangkan oleh Suku Dinas PPAPP (*Pemberdayaan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk*) dan TP-PKK (*Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga*) Provinsi DKI Jakarta serta diluncurkan langsung oleh Bapak Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan pada 30 Juli 2019.

Kata “carik” dalam aplikasi “Carik Jakarta” berasal dari Bahasa daerah yang berarti juru tulis yang sekarang namanya telah diubah menjadi pendata (pencari data), menurut Bapak Gubernur Anies Baswedan diciptakannya aplikasi “Carik Jakarta” ini dengan harapan nantinya akan ada potret sesungguhnya dengan kenyataan tentang kondisi masyarakat di DKI Jakarta. (<https://www.antaraneews.com/berita/984434/anies-luncurkan-aplikasi-carik-jakarta>, diakses pada 04 April 2021)

Aplikasi ini dibuat dalam rangka mempermudah pendataan anggota keluarga lewat Kader (relawan) Dasa Wisma PKK yang diberikan edukasi pendataan kesejahteraan masyarakat di ruang lingkup Kelurahan, aplikasi “Carik Jakarta” juga merupakan sarana komunikasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada program Kesejahteraan Masyarakat.

Aplikasi “Carik Jakarta” merupakan aplikasi yang berbasis online, aplikasi ini dapat di unduh secara gratis di ponsel pintar (*smartphone*) berbasis android pada *Google Play Store*.



**Gambar 1.1** Aplikasi "Carik Jakarta" di *Google Play Store*

Sumber: Data yang diolah penulis

Selain melakukan proses pendataan pada masyarakat, aplikasi "Carik Jakarta" juga merupakan sarana komunikasi bagi pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan informasi edukasi berupa materi-materi video ataupun artikel terkait informasi tentang program kemasyarakatan yang dibuat oleh pemerintah kepada masyarakat.

Hingga saat ini, aplikasi "Carik Jakarta" telah di unduh sebanyak seratus ribu lebih pengguna ponsel pintar (*Smartphone*) berbasis android di *Google Play Store*.

Pada dasarnya penggunaan aplikasi "Carik Jakarta" ini di khususkan kepada para anggota Dasa Wisma PKK untuk melakukan pendataan serta penyampaian informasi komunikasi pada program-program kesejahteraan masyarakat yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bekerja

sama dengan Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (TP-PKK).

Di dalam aplikasi ini terdapat sejumlah materi-materi serta artikel berupa video sosialisasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dibuat sebagai bentuk informasi yang bersifat edukasi bagi para anggota Dasa Wisma PKK terhadap penyelenggaraan suatu program kesejahteraan masyarakat DKI Jakarta.

Pendataan yang dilakukan oleh anggota Dasa Wisma PKK pada aplikasi “Carik Jakarta” ini bertujuan untuk mendata keluarga dengan tingkat kelayakan tempat tinggal pada suatu keluarga sudah sesuai dengan program kesejahteraan masyarakat yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Tidak hanya itu, pendataan yang dilakukan lewat aplikasi “Carik Jakarta” oleh para anggota Dasa Wisma PKK pada program kesejahteraan masyarakat yang dibuat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada umumnya meliputi, penyampaian informasi (pesan) komunikasi yang bersifat edukasi kepada masyarakat.

Aplikasi ini juga memberikan informasi dalam bentuk penyampaian informasi penerimaan bantuan sosial yang berupa dana atau kebutuhan pokok dari pemerintah kepada masyarakat di daerah dan lainnya terkait kesejahteraan masyarakat di ruang lingkup daerah, dan pendataan kelayakan tempat tinggal suatu keluarga di suatu daerah.

Dengan adanya aplikasi “Carik Jakarta” dan perpaduan peranan anggota PKK memudahkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan pendataan anggota keluarga pada suatu daerah atau wilayah dalam mendapatkan kesejahteraan masyarakat, serta memberikan edukasi berbentuk informasi (pesan) kepada masyarakat, sehingga setiap dinas di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak perlu lagi berulang kali mendatangi setiap keluarga untuk mendapatkan informasi.

Namun pada realisasinya, aplikasi “Carik Jakarta” memiliki kekurangan pada sisi penggunaannya, penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” terkadang menimbulkan kesulitan tersendiri bagi para penggunanya yakni adalah para anggota Dasa Wisma PKK.

Pada umumnya para anggota Dasa Wisma PKK adalah wanita dengan kisaran umur 30-50 tahun ke atas yang cenderung kurang mengetahui pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi berbasis internet (online) seperti aplikasi “Carik Jakarta” ini, hal ini menyebabkan kesulitan tersendiri dalam akses penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” pada kalangan anggota Dasa Wisma PKK di wilayah Kelurahan Palmerah.

Kesulitan-kesulitan yang terjadi pada penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” yang menimbulkan permasalahan tersendiri bagi para penggunanya selain kurangnya pengetahuan mengenai penggunaan teknologi informasi berbasis internet (online) pada aplikasi “Carik Jakarta” di kalangan anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah diantaranya adalah:

Pertama, aplikasi ini berbasis online yang membutuhkan jaringan internet bagi para anggota Dasa Wisma PKK pada proses penggunaannya dalam memperoleh atau memberikan informasi yang ditujukan kepada masyarakat oleh pemerintah, keterbatasan jaringan internet pada para anggota Dasa Wisma PKK di ruang lingkup Kelurahan Palmerah menjadi kendala tersendiri dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Kedua, terjadinya kerusakan (*error*) pada server sistem yang menyebabkan keterhambatan dalam proses pendataan dan penyampaian informasi yang dilakukan para anggota Dasa Wisma PKK di ruang lingkup masyarakat.

Hal tersebut menjadi hambatan atau permasalahan bagi para pengguna aplikasi “Carik Jakarta” khususnya yang dalam hal ini diperuntukkan kepada anggota Dasa Wisma PKK di Kelurahan Palmerah, dalam memenuhi kebutuhan penggunaan media dari sisi psikologis dan juga sosial.

Dalam hal ini, untuk memperkuat adanya permasalahan pada penelitian, penulis memberikan sejumlah data yang mendukung bahwa, benar adanya permasalahan pada penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” ini yang dirasakan para penggunanya, lewat pesan dan saran yang diberikan oleh penggunanya yakni para anggota Dasa Wisma PKK.



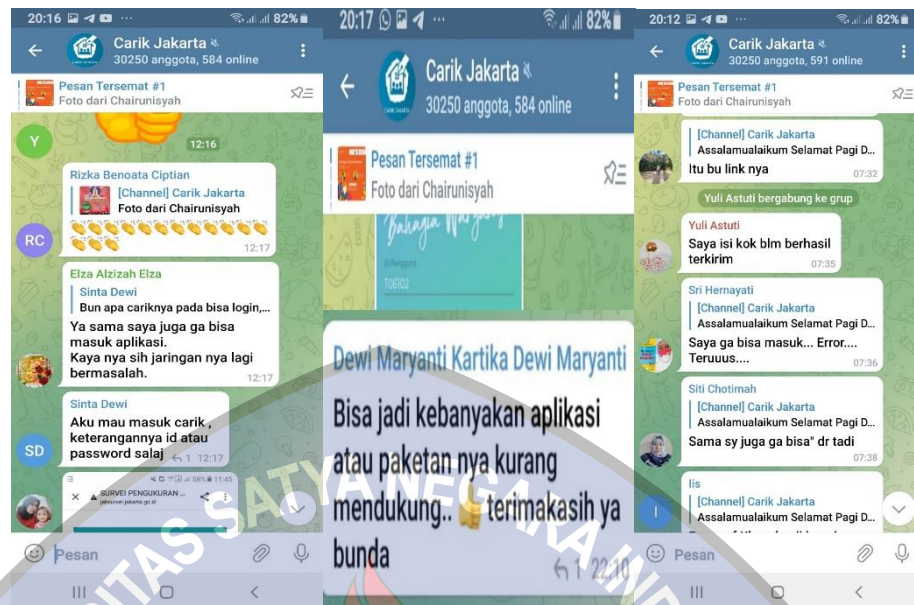


**Gambar 1.2 Komentar Penggunaan Aplikasi "Carik Jakarta" di Google Play Store**

Sumber : Data yang diolah penulis

Dalam hal ini, penulis juga melakukan kegiatan yang disebut *pra-research* untuk memperkuat bukti permasalahan yang ada pada fenomena penelitian, yakni pada penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” terhadap tingkat kepuasan anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah.

Dalam *pra-research* yang dilakukan, penulis mengumpulkan bukti-bukti dengan mengajukan pertanyaan kepada pengguna aplikasi “Carik Jakarta” yakni anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah lewat *Telegram Group* untuk melakukan wawancara dalam bentuk tanya jawab terkait penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” sebagai sarana komunikasi.



**Gambar 1.3 Dokumentasi Pra Wawancara**

Sumber : Data yang diolah penulis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan lewat *pra research* untuk memperkuat bukti pada permasalahan penelitian, penulis menemukan adanya permasalahan yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” sering mengalami permasalahan (*error*) pada sistem ketika aplikasi hendak digunakan.

Disamping kesalahan (*error*) pada sistem aplikasi pada saat digunakan, pengguna juga mengeluhkan penggunaan *internet* pada aplikasi ini yang seharusnya diberikan secara gratis oleh pemerintah setempat yang dalam hal ini adalah pihak kelurahan palmerah yang mengharuskan pengguna aplikasi “Carik Jakarta” yang dikhususkan pada anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah, dikarenakan hingga saat ini anggota

Dasa Wisma PKK masih menggunakan jaringan *internet* pribadi untuk menggunakan aplikasi ini.

Dalam hal inilah diperlukannya kajian lewat pembahasan ilmiah terkait kepuasan penggunaan pada aplikasi “Carik Jakarta” sebagai sarana komunikasi yang disampaikan lewat perantara anggota Dasa Wisma PKK dalam program pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Pada penelitian ini penulis ingin meneliti pengaruh penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” yang dibuat oleh pemerintah sebagai bentuk sarana komunikasi terhadap anggota Dasa Wisma PKK dalam penyelenggaraan program-program kesejahteraan masyarakat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah pertanyaan pada fokus penelitian yakni, Adakah Pengaruh Penggunaan Aplikasi “Carik Jakarta” Sebagai Sarana Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus pertanyaan penelitian pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” sebagai sarana komunikasi terhadap tingkat kepuasan anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian yang berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN “APLIKASI “CARIK JAKARTA” SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA DASA WISMA PKK KELURAHAN PALMERAH” diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan studi Ilmu Komunikasi dalam mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” sebagai sarana komunikasi terhadap tingkat kepuasan anggota Dasa Wisma Kelurahan Palmerah.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan kepada Pemerintah Daerah setempat yang dalam hal ini adalah Kelurahan Palmerah serta anggota Dasa Wisma PKK Kelurahan Palmerah dalam penggunaan aplikasi “Carik Jakarta” sebagai sarana komunikasi.