



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal yang perlu diperhatikan pada sebuah lembaga pemerintahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Komunikasi yang sering digunakan pada umumnya adalah komunikasi massa dengan media yang digunakan adalah media massa internet.

Penggunaan media massa khususnya internet saat ini sudah banyak digunakan di Indonesia. Berdasarkan data APJII 2019-2020 sekitar 190 juta penduduk Indonesia menggunakan internet dengan berbagai penggunaan. Terdapat berbagai macam alasan penggunaan internet, mulai dari hiburan *game*, kebutuhan informasi, sampai penggunaan sosial media. Persentase tertinggi adalah alasan untuk mengakses sosial media sebesar 51,5 persen. Komunikasi lewat pesan juga memiliki persentase tinggi yaitu sebesar 32,9, posisinya berada di bawah dari penggunaan sosial media. Hiburan *game* berada di bawah komunikasi lewat pesan dan akses layanan publik berada di bawahnya dengan persentase 5,2 persen dan 2,9 persen.



Gambar 1. Data Pengguna Internet
 Sumber: <https://apjii.or.id/survei> (2021)

Dinas Sosial Kota Bekasi adalah sebuah lembaga pemerintahan yang berada di bawah struktur organisasi Kota Bekasi. Dinas Sosial ini merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki hubungan langsung dengan pelayanan masyarakat (layanan publik). Terdapat beberapa pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Sosial yaitu, pelayanan pembuatan rekomendasi LKM (Layanan Kesehatan Masyarakat) untuk keringanan biaya rumah sakit, pelayanan pendaftaran KIS (Kartu Indonesia Sehat) dan juga KIP (Kartu Indonesia Pintar). Pelayanan tersebut disampaikan secara langsung melalui petugas pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kota Bekasi. Selain pelayanan, Dinas Sosial Kota Bekasi juga menyampaikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan melalui media massa.

Penyampaian informasi mengenai kegiatan oleh Dinas Sosial Kota Bekasi dilakukan melalui penggunaan media massa. Media massa yang digunakan terdiri dari media massa internet yaitu situs atau *website* dan media sosial. Media massa

tersebut dapat memberi kemudahan kepada masyarakat dalam menerima informasi. Namun karena media yang digunakan adalah media massa, pesan yang disampaikan tidak dapat langsung diterima oleh masyarakat. Selain itu juga respons yang diberikan tidak dapat langsung diterima oleh dua belah pihak. Proses komunikasi terhadap masyarakat yang terjadi di Dinas Sosial Kota Bekasi terdiri dari dua jenis yaitu komunikasi langsung dan juga komunikasi massa. Proses komunikasi massa dimulai dari pemberi pesan sampai dengan umpan balik yang diberikan. Berdasarkan penjelasan tersebut, Laporan Akhir ini menjelaskan tentang proses komunikasi massa yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bekasi. Selain itu juga membahas mengenai penggunaan media massa di Dinas Sosial Kota Bekasi.

Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah:

- 1) Bagaimana Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi?
- 2) Apa saja media yang digunakan dalam Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi dalam Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi?

Tujuan

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini memiliki tujuan diantaranya:

- 1) Menjelaskan Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi.
- 2) Menjelaskan media yang digunakan dalam Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi Dinas Sosial Kota Bekasi dalam Proses Komunikasi Massa terhadap Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data berdasarkan Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk melengkapi Laporan Akhir ini dilakukan di Dinas Sosial Kota Bekasi yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Kota Bekasi, Jawa Barat, Indonesia. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 1 Maret sampai dengan 11 Mei 2021. Waktu pelaksanaan dilakukan selama lima hari kerja, setiap hari Senin sampai Jumat mulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data yang digunakan untuk penyusunan Laporan Akhir ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Data sekunder adalah data

