

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

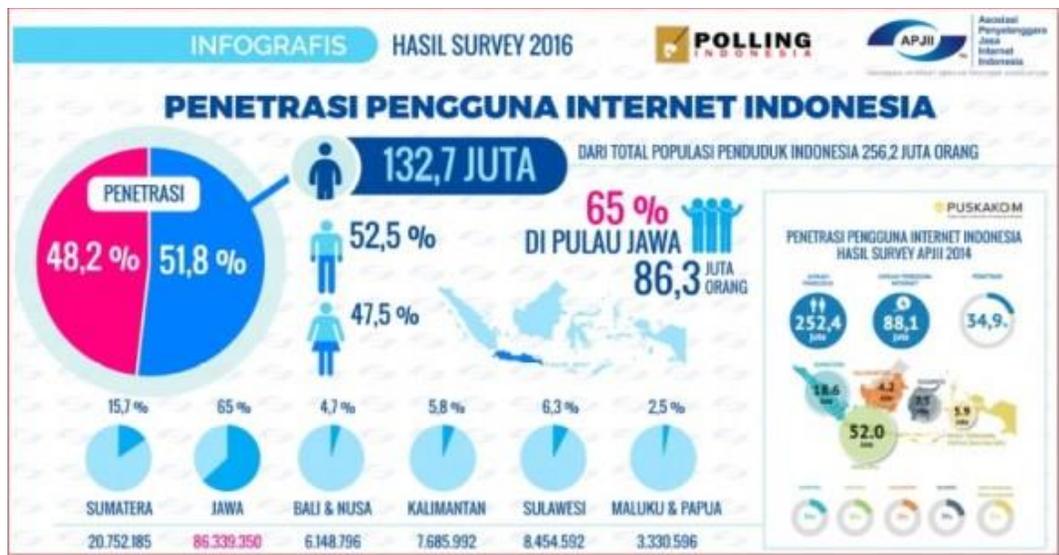
Semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi, kini banyak munculnya berbagai media baru dalam berkomunikasi sekaligus dapat digunakan sebagai media untuk promosi, salah satunya internet. Perkembangan teknologi di era globalisasi yang modern ini, manusia dapat lebih mudah mengakses internet siapapun dan dimanapun dengan teknologi yang sudah canggih ini, salah satunya media internet. Penggunaan internet di masa sekarang sudah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh seluruh masyarakat dan sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia. Internet sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan. Zaman yang sudah canggih ini internet sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas untuk memberikan dan mendapatkan suatu informasi dengan cepat. Kini internet sudah meluas fungsinya, publik mengakses internet tidak hanya untuk mencari informasi saja, namun telah dimanfaatkan oleh dunia pendidikan, sehingga sekarang internet menjadi sebuah kebutuhan di dunia pendidikan. Sistem metode pembelajaran yang diterapkan di sekolah atau kampus sudah modern dan canggih membuat para pelajar atau mahasiswa dapat secara cepat memahami dan mempelajari materi yang diterapkan oleh guru.

Internet berperan sebagai salah satu wadah dalam dunia teknologi komunikasi dan informasi. Sekarang internet sudah menjadi hal yang wajib untuk semua kalangan terutama kalangan anak muda yang masih kuliah. Internet sekarang sudah dapat lebih mudah diakses dibandingkan zaman dahulu, sekarang sudah banyak warung internet (warnet) dimana-mana. Kecanggihan *smartphone* yang sudah bisa diakses internet dimanapun dan kapanpun sehingga publik bisa dapat lebih mudah mendapatkan suatu informasi dengan biaya yang relatif murah. Seiring pesatnya penggunaan *smartphone* dikalangan masyarakat, membuat informasi menjadi lebih mudah diakses. Informasi kini berkembang melalui media cetak, elektronik, maupun media online. Jejaring sosial dipilih sebagai media untuk menyebarkan informasi karena menyesuaikan karakter masyarakat yang menjadi sasaran informasi tersebut dan juga karakter dari sumber yang membutuhkan informasi. Kita bisa dapat informasi yang sekalipun paling terbaru dari internet.

Kemudahan internet memberikan kemudahan kita dalam berbagai kebutuhan kita sehari-hari, misalkan mengakses berita yang kita mau dimanapun secara gratis, menonton film dapat dilakukan secara *streaming*, ataupun melihat saham perusahaan ketika kita tertarik untuk investasi saham, sehingga dengan kata lain internet dapat menghemat waktu dan biaya yang kita keluarkan dalam memenuhi kebutuhan kita.

Gambar 1.1

### Data Pengguna Internet di Indonesia



Sumber : APJII ( Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia )

<https://apji.or.id/content/utama/39>

Menurut sumber diatas bisa disimpulkan ada kurang lebih 132 juta pengguna internet di Indonesia dan Pulau Jawa merupakan yang paling banyak menggunakan internet. ini meningkat pesat dari hasil tahun sebelumnya. Pengguna internet di Indonesia didominasi oleh generasi millennial dan generasi Z. Generasi yang lahir di era digital, dimana *smartphone* dan internet sudah menjadi satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan oleh penggunanya, karena dengan menggunakan internet semua akan menjadi lebih mudah dan tidak perlu mengerluarkan banyak uang kita sudah mendapatkan banyak informasi yang kita inginkan. Banyak pengguna internet

yang menggunakan media internet dengan maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Maka dari itu internet sangat berpengaruh besar bagi kehidupan manusia di zaman yang serba modern ini. Namun disisi lain penggunaan internet yang terlalu berlebihan di kalangan remaja juga akan berdampak yang kurang baik. Salah satunya yaitu hilangnya budaya membaca koran yang kita tahu orang indonesia dahulu sudah sangat terbiasa mencari informasi melalui media koran sebelum adanya media informasi online.

Manfaat internet itu sendiri yang paling utama adalah untuk mendapatkan informasi yang kita dapat khususnya pelajar maupun masyarakat luas pada umumnya. Informasi sudah menjadi kebutuhan kita sehari-hari oleh karena itu internet dibutuhkan bagi masyarakat untuk mempermudah kegiatannya. Selain itu kegunaan internet untuk menyampaikan aspirasi publik dalam menyampaikan pendapat. Fungsi dari internet yang lainnya untuk menambah ilmu dan wawasan yang luas, karena di era globalisasi ini peran internet lebih besar dari buku karena semua informasi yang diperlukan dapat lebih cepat dan mudah, tanpa harus mengeluarkan waktu dan biaya yang banyak. Kemudian manfaat internet yang paling banyak digunakan pada masa sekarang yaitu untuk sarana berkomunikasi dengan teman-teman baru untuk, menambah wawasan pengalaman dan wawasan baru yang belum pernah didapat dan juga sebagai sarana hiburan, ajang eksistensi diri dan lain sebagainya. Bahkan kita dapat berkomunikasi dengan saudara kita yang berada di luar negeri dengan internet.

Menurut wilson, salah satu kebutuhan terbesar manusia yaitu untuk memenuhi kebutuhan kognitifnya. Wilson mengartikan kebutuhan kognitif sebagai *need to fine order and meaning in the environment* (Eeva-Liisa :1998). Kebutuhan ini berkaitan erat dengan motif seorang untuk memperkuat atau menambah informasi, pengetahuan, dan pemahaman. Sebagaimana yang diketahui, bahwa kebutuhan manusia memiliki motif yang berbeda-beda. Dengan kata lain, setiap orang memiliki latar belakang, lingkungan dan pengalaman yang berbeda. Tentu saja dengan perbedaan ini berpengaruh pula kepada pemilihan konsumsi akan sebuah media. Sumber dan saluran informasi membantu seseorang sebagai jembatan kognisi sehingga kesenjangan dalam diri yang disebabkan karena kurang informasi dapat diatasi. Situasi dan kondisi disekitar seseorang akan menyebabkan munculnya suatu kebutuhan informasi dimana kebutuhan informasi tersebut sesuai dengan konteks dimana orang itu berada. Berbagai sumber informasi muncul dalam bentuk berupa cetak (*printed*), terekam (*recorded*) maupun terpasang (*online*).

Pencarian informasi suatu sumber informasi yang dapat dipercaya memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya.

Pesatnya perkembangan teknologi internet di bidang komunikasi dan informasi memberikan dampak bagi perusahaan berlomba-lomba untuk membuat media sosial sehingga di era globalisasi ini banyak munculnya media sosial baru. Media jaringan sosial adalah sarana yang bisa digunakan oleh penggunanya untuk melakukan interaksi sosial di dunia maya. Menurut B.K Lewis (2010) - Media sosial adalah label bagi teknologi digital yang memungkinkan orang untuk berhubungan, berinteraksi, memproduksi, dan berbagi isi pesan. Beberapa contoh media sosial yang sedang berkembang saat ini yaitu *facebook*, *twitter*, *line* dan *Instagram*. Sehingga dapat diartikan bahwa media sosial sangat berpengaruh untuk seseorang berinteraksi dengan yang lainnya. Melalui media sosial kita dapat lebih mudah berkomunikasi dengan saudara dan teman yang jaraknya jauh untuk saling berbagi dan bertukar informasi yang kita belum ketahui sebelumnya dengan menggunakan sosial media. Informasi menjadi hal yang sangat penting dari media sosial. Informasi itu sendiri dibuat, dipertukarkan, dan juga dikonsumsi oleh penggunanya. Menurut Zarella (2011:51) "Jejaring sosial (*social network*) adalah situs yang menjadi tempat orang-orang berkomunikasi dengan teman mereka, yang di dunia nyata maupun di dunia maya."

Meskipun dalam penjelasan diatas jejaring sosial digunakan dalam hal komunikasi, disisi lain sudah banyak dimanfaatkan perusahaan, banyak bermunculan para pembisnis beralih menjual barang dagangan ke media sosial. Di era globalisasi ini internet berkembang menjadi sebuah tempat marketing dari berbagai pengusaha dan pengerajin. Beragam aplikasi online shop yang sudah tersebar di media internet memudahkan konsumen yang sering belanja ke pusat pertokoan agar tidak perlu menghabiskan waktu lagi keluar rumah untuk mencari barang yang diinginkan. Menurut Tuten (2008:2-4), kehadiran internet memberikan lingkungan virtual baru bagi praktik-praktik pemasaran. Munculnya media sosial memberikan dampak positif bagi perusahaan-perusahaan yang akan memperjual belikan barang agar menjadi lebih mudah dan efektif. Fenomena inilah yang membuat banyak muncul sosial media baru yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat luas dalam mencari dan mendapatkan informasi. Salah satu media sosial yang berbasis komunikasi dan informasi adalah *twitter*.

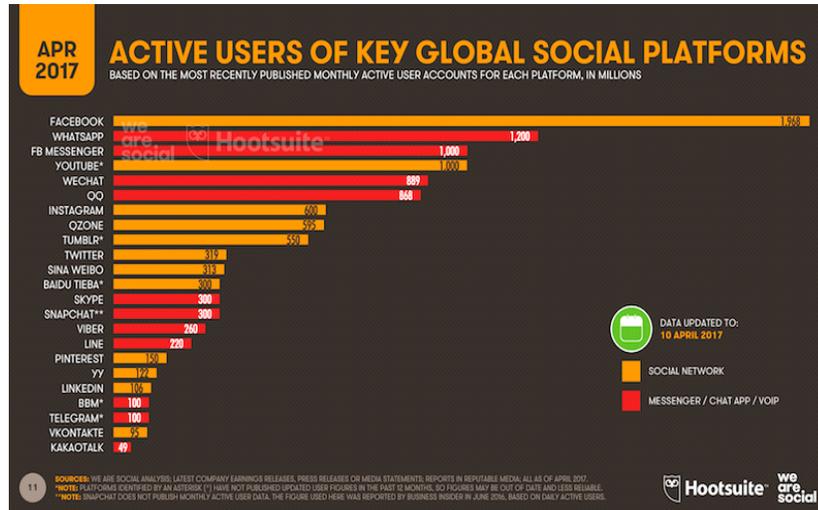
Media sosial *twitter* merupakan salah satu jenis media sosial yang muncul sebagai

*information network*. Aplikasi ini mulai awal pada tanggal 15 juli 2006, dan menjadikan perusahaan sendiri pada tahun 2007. Media jejaring sosial *twitter* merupakan media sosial yang digunakan untuk menyebarkan konten, aktivitas, bahkan saluran untuk menyampaikan aspirasi dan saran, media sosial juga dapat memberikan ruang komunikasi dua arah antara konsumen perusahaan dan perusahaan-perusahaan. Komunikasi dua arah ini memungkinkan konsumen untuk berpartisipasi, berkolaborasi, dan berinteraksi, yang pada intinya konsumen tidak lagi dijadikan sebagai subjek pemasaran.

Mengutip pernyataan Steven Graham (2004:27), Gane dan Beer menyatakan bahwa interaksi merupakan proses yang terjadi antara pengguna dan perangkat teknologi. Berdasarkan kutipan tersebut yaitu peran media sosial tidak hanya untuk memberikan informasi semata, tetapi juga dapat menambah dan berinteraksi dengan banyak teman. *Twitter* sendiri mempunyai fitur yang di dalamnya terdapat banyak ikon dimana pengguna dapat melihat aktivitas dari seseorang yang jauh dari kita, dapat mengunggah foto dan status agar teman kita dapat melihat kegiatan yang sedang kita lakukan dan bukan hanya sebagai alat untuk mencari dan mendapatkan informasi saja, tetapi juga menjadi strategi pemasaran sebuah perusahaan dalam memasarkan produknya ke masyarakat luas sehingga dapat lebih mudah diterima oleh masyarakat. Seiring berjalannya waktu, *twitter* banyak mengeluarkan fitur-fitur baru dan memiliki kelebihan dalam menyajikan suatu informasi dengan sangat cepat agar dapat memenuhi kebutuhan informasi dari para penggunanya bahkan mampu mengalahkan media informasi yang lain nya, oleh karena itu *twitter* sangat digemari oleh banyak orang untuk mencari informasi secara cepat,

Gambar 1.2

## Penggunaan Sosial Media



Sumber : Platform survey Hootsuite (2017)

<https://www.youthmanual.com/post/fun/did-you-know/data-pengguna-internet-tahun-2017-dan-apa-kesimpulan-yang-bisa-diambil-dari-data-tersebut>

Dari data yang dikutip dari Platform survey Hootsuite, dengan masuknya twitter di urutan 10 menjadikan twitter sebagai media sosial yang masih banyak dikunjungi oleh publik untuk mendapatkan sebuah informasi. Sosial media twitter juga beralih fungsi bukan hanya untuk perorangan, namun sekarang twitter sudah banyak digunakan untuk kepentingan Pemerintah Kota dalam menjalankan pembangunan dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kota tersebut. Berdasarkan dari artinya media yang digunakan dalam pemerintahan biasa disebut juga E-Government, E-Government itu sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajat, 2002:11). Pemerintah kota juga dituntut untuk menghadapi tantangan yang memaksa pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, masyarakat ingin pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah, maka dari itu situs web menjadi salah satu pilihan yang tepat dalam mewujudkan itu semua. Dengan begitu pemerintah sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk melayani publik secara terbuka. Jika

sebuah pelayanan publik itu baik maka akan berdampak juga bagi kemajuan kota dalam menjalankan kinerjanya.

Media sosial yang digunakan di pemerintahan kota diharapkan dapat membawa kemudahan dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya, namun pada kenyataannya tidak mudah, karena terkait dengan infrastruktur dan sumber daya manusianya. Pada saat ini implementasi *e-government* di Indonesia tertinggal jauh dengan negara lain, bahkan dalam tingkat asia sekalipun. Berdasarkan hasil survei EGDI (*E-Government Development Index*) yang dilakukan oleh PBB ( Perserikatan Bangsa-Bangsa ) tahun 2016, ranking Indonesia mendapat peringkat ke 116, turun 10 peringkat dibandingkan tahun 2014 yang menduduki peringkat 106. Kondisi ini masih jauh berada dibawah negara-negara Asia Tenggara seperti Malaysia ( peringkat ke 60), Filipina ( peringkat ke71), Brunei Darussalam (Peringkat ke 83) (<https://bpptik.kominfo.go.id> ). Efektivitas suatu keberhasilan pemanfaatan *e-government* akan sangat tergantung dengan *networking* diantara *stakeholder* pemerintah. Dengan begitu *e-government* itu sendiri akan menunjang kegiatan operasional pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterapkan dalam bentuk *website*. Efektivitas yang dimaksud adalah dalam bidang komunikasi dan penyampaian informasi melalui jaringan *website* dan media sosial pemerintah kota dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan publik.

Dari data tersebut maka dapat kita ketahui bahwa penggunaan internet khususnya media sosial *twitter* di masyarakat tinggi. Hal ini mendorong Pemerintah turut serta memanfaatkan penggunaan *twitter* sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan akun *twitter*, pemerintah akan dengan mudah menyampaikan informasi baik berupa sosialisasi program dan kebijakan, keberhasilan pembangunan, dan pencapaian prestasi lainnya dalam suatu instansi tertentu. Saat ini banyak instansi Pemerintah yang menggunakan *twitter* sebagai media alternatif publik. Pemerintah Kota Bekasi merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang mulai mengikuti penggunaan *twitter* sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan memiliki akun *twitter*, Pemerintah Kota Bekasi dapat melakukan komunikasi yang lebih efektif serta mendapat *feedback* dari masyarakat dengan cepat.

Pemerintahan Kota Bekasi yang memanfaatkan media sosial *twitter* untuk memberikan pengetahuan, edukasi maupun informasi masyarakat yang ada di Kota Bekasi. Melalui media

pemerintahan ini diharapkan pelayanan informasi kepada publik menjadi lebih mudah tanpa adanya hambatan. Selain akun *twitter*, Kota Bekasi juga aktif dalam berbagai macam sosial media diantaranya, *facebook* dan *Instagram*. Namun pemerintah lebih terfokus kepada media sosial *twitter* agar semua orang dapat mengaksesnya. Dari beberapa media sosial yang digunakan, pemerintah Kota Bekasi lebih sering aktif di media sosial *twitter* untuk menerima aspirasi dan juga keluhan yang dirasakan masyarakat menengah keatas maupun kebawah. Selain itu fungsi dari dibuatnya akun *twitter* untuk pemerintahan kota berguna untuk mendekatkan diri kepada masyarakat agar suara masyarakat bisa mudah didengar sampai ke pemerintah dan juga agar pemerintah dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh masyarakatnya. Dengan begitu media merupakan sarana penyampaian komunikasi dan informasi yang melakukan penyebaran informasi secara massal dan dapat diakses oleh masyarakat secara luas pula (Tamburaka, 2013: 13). Hal ini merupakan upaya pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien didalam sebuah kota karena secara geografis wilayah Kota Bekasi sangat luas.

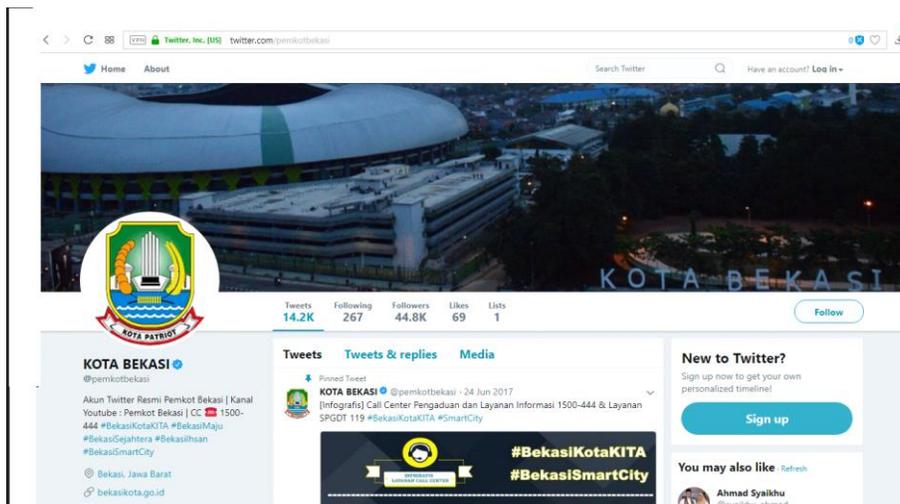
Kota Bekasi *Smart City* berbasis teknologi informasi dan komunikasi melalui internet menjadi bagian dari penyelenggaraan pemerintah Kota Bekasi agar lebih responsif dalam berkomunikasi. Konsep *Smart City* memang memang merupakan suatu hal yang menarik , sebuah kota dengan dukungan teknologi pintar dalam menunjang aktivitas sehari-hari yang akan semakin memudahkan masyarakat Kota Bekasi. Untuk mencapai tujuan itu semua harus didukung dengan pola pikir manusia modern. Kesadaran akan lingkungan, pemanfaatan teknologi yang maksimal, serta kesadaran pentingnya pola hidup cerdas yang perlu menjadi perhatian oleh setiap elemen masyarakat yang hidup dalam area perkotaan. Pemerintah Kota Bekasi memaksimalkan teknologi dengan cara membuat akun *twitter* pemerintah Kota @pemkotbekasi untuk memberikan informasi secara efektif. Berbagai penghargaan pada tahun 2017 juga diterima pemerintah Kota Bekasi, sebanyak 17 penghargaan sudah diraih. Salah satunya penghargaan Rating Kota Cerdas Indonesia dengan berbagai kategori dari Institut Teknologi Bandung dan *tropy Rating* Kota Cerdas. Kemudian peringkat ketiga mentoring dan evaluasi penerapan UU KIP 2017 dari Kominfo Jawa Barat.

Akun *twitter* yang digunakan pemerintahan Kota Bekasi dalam menjalankan kerjanya yaitu @pemkotbekasi. Dengan adanya akun ini masyarakat kota Bekasi dapat memperoleh

berbagai macam informasi yang ada didalam Kota Bekasi dengan mudah, mulai dari tentang pembangunan kota, nama daerah, untuk mengetahui potensi yang ada di daerah kabupaten maupun kota, masyarakat juga dapat mengetahui kinerja dan *jobdesk* dari struktural di pemerintahan dan apa saja kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh pemerintahan untuk menjadikan kota Bekasi menjadi lebih baik, maju dan juga terbuka kepada seluruh aspek masyarakat tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Hal ini juga dilakukan untuk lebih transparasi dalam menerima aspirasi masyarakat untuk ikut dalam membangun Kota Bekasi dan juga dapat lebih mudah mendapatkan informasi. Dalam hal ini Kota Bekasi merupakan salah satu kota di Indonesia yang menjalankan kegiatan program *smart city* berbasis teknologi oleh pemerintahnya. Dalam kegiatannya pemerintah Kota Bekasi aktif dalam media sosial *twitter* sebagai upaya pemerintah meningkatkan kualitas pengelolaan komunikasi publik kepada masyarakat Kota Bekasi dan juga mempermudah layanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah melalui *twitter*, *facebook*, dan media sosial lainnya.

**Gambar 1.3**

**Akun *Twitter* Pemerintah Kota Bekasi @pemkotbekasi**



(sumber : <https://twitter.com/pemkotbekasi?lang=en>)

Dari penjelasan yang sudah dijabarkan, mulai dari berkembang nya media internet, penggunaan media sosial , dan juga berkembangnya media sosial *twitter* sebagai sarana yang

digunakan Pemerintahan Kota Bekasi untuk menjalankan fungsinya dalam memberikan informasi dan pelayanan publik tentang pembangunan kota dan juga mendekatkan diri kepada masyarakat. Penulis tertarik untuk meneliti efektivitas akun sosial media *twitter* pemerintah Kota Bekasi @pemkotbekasi dalam menjalankan fungsi dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di Kota Bekasi pada judul "**Efektivitas Akun Sosial Media Twitter Pemerintah Kota Bekasi @pemkotbekasi Terhadap Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Bekasi**"

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah, dimana suatu objek tertentu dalam situasi tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah (Usman & Akbar, 1996:17-18). Dari latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa efektifkah akun *twitter* @pemkotbekasi dalam memberikan informasi publik untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di Kota Bekasi?
2. Adakah pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kebutuhan informasi masyarakat Kota Bekasi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas tujuan utama dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi melalui akun media sosial *twitter* yang digunakan pemerintah Kota Bekasi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kebutuhan informasi masyarakat Kota Bekasi.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan antara lain :

1. Kegunaan Praktis
  - a. Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah. Masukan bagi kantor pemerintahan untuk memanfaatkan media sosial *twitter* sebagai media penyedia informasi bagi masyarakat kota

- b. Kegunaan Praktis dari penelitian ini sebagai cara mengetahui seberapa besar peran media sosial *twitter* yang digunakan dalam sektor pemerintahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat luas
  - c. Sebagai masukan bagi kementerian Kominfo dalam membuat kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* di Indonesia
2. Kegunaan Akademis
- a. Mampu memberikan pembelajaran dan ilmu pengetahuan mengenai peran media sosial di kalangan remaja, khususnya *twitter* dalam komunikasi dan pemenuhan kebutuhan informasi.
  - b. Memberikan pengetahuan dalam mengetahui efektivitas media sosial bidang informasi dan komunikasi yang ada di dalam *website*

### 1.5 Tahapan Penelitian

Berikut merupakan tahapan dari penelitian ini :

**a. Identifikasi Masalah**

Dalam tahap ini, mencari terlebih dahulu masalah yang berhubungan dengan tema yang akan diteliti.

**b. Tinjauan Pustaka**

Mencari penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh orang lain dan berhubungan dengan tema yang kita teliti untuk dijadikan bahan referensi dan juga gambaran untuk penelitian.

**c. Menentukan sampel dan populasi**

Penentuan sampel dan populasi ialah hal yang paling penting dalam penelitian karena sampel atau informan disini adalah sebagai sumber paling utama dalam penelitian untuk mencari informasi tentang penelitian kita.

**d. Pengumpulan Data**

Data penelitian didapatkan dari survey yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Selain itu data juga didapatkan dari penelitian terdahulu yang membantu peneliti dalam melengkapi data penelitian.

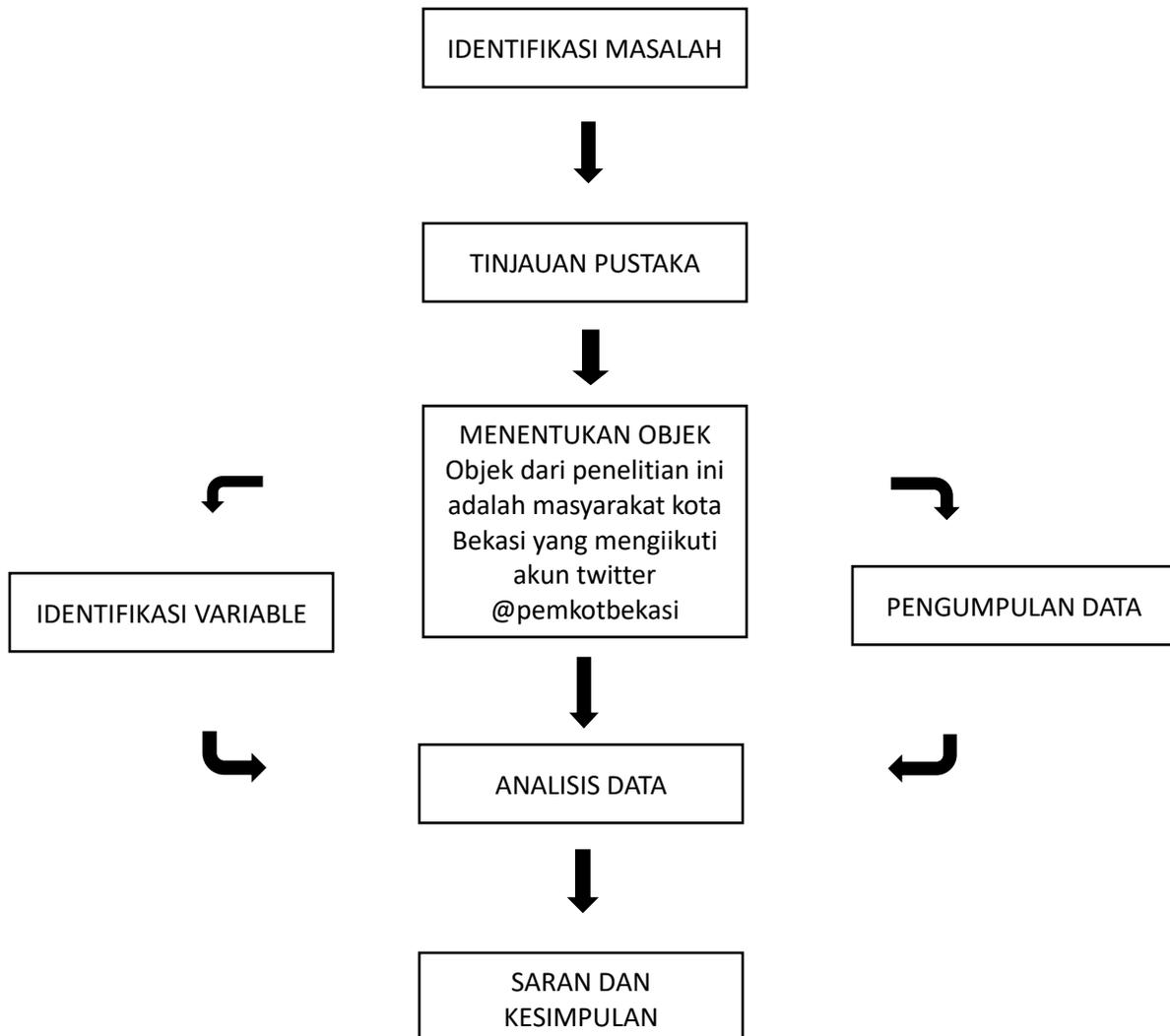
**e. Menganalisis Data**

Ketika data sudah terkumpul kemudian tahap selanjutnya yaitu dianalisis dengan cara dihitung menggunakan rumus-rumus statistik yang berkaitan dengan tema penelitian.

**f. Kesimpulan dan Saran**

Laporan hasil penelitian dari awal sampai akhir penelitian.

### 1.5.1 Alur Tahapan Penelitian



### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandung dan Bekasi dengan mencari informan dari Mahasiswa ataupun masyarakat yang mengikuti akun twitter @pemkotbekasi. Periode pelaksanaan yaitu pada bulan Januari 2018 – Juni 2018.

**Tabel 1.1**

**Tahapan dan Waktu Penelitian**

No	Tahapan Penelitian	Tahun 2018				
		Januari	Februari	Maret	April	Mei
1.	Mencari dan menentukan topik penelitian dan mengumpulkan referensi yang mendukung topik penelitian					
2	Mencari dan mengumpulkan data awal terkait topik penelitian beserta teori yang akan mendukung penelitian					
3	Menyusun Proposal Penelitian atau skripsi berupa bab 1-3					
4	Mengumpulkan data melalui kuisisioner kepada masyarakat yang mengikuti akun twitter					

	@pemkotbekasi					
5	Menganalisis dan mengolah data yang telah dikumpulkan melalui kuisisioner					
6	Menyusun hasil penelitian yaitu kesimpulan dan saran					

(Sumber : Olahan data Penulis, 2018 )