

	Ingin selalu <i>up to date</i> terhadap informasi mengenai penanganan COVID-19	
	Ingin memperoleh pengetahuan baru mengenai penanganan COVID-19	
	Ingin memuaskan rasa ingin tahu mengenai penanganan COVID-19	
	Ingin memperoleh rasa tenang lewat penambahan pengetahuan mengenai penanganan COVID-19	
	Ingin memperoleh sumber terpercaya mengenai penanganan COVID-19	
Kepuasan (Variabel Y)	Dapat mengetahui berbagai peristiwa mengenai penanganan COVID-19 yang terjadi di lingkungan sekitar	Likert
	Dapat mengetahui berbagai peristiwa mengenai penanganan COVID-19 yang terjadi di Indonesia	Sangat setuju = 4 Setuju = 3 Tidak setuju = 2 Sangat tidak setuju = 1
	Dapat selalu <i>up to date</i> terhadap informasi mengenai penanganan COVID-19	

	Dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai penanganan COVID-19 baru	
	Dapat memuaskan rasa ingin tahu mengenai penanganan COVID-19	
	Dapat memperoleh rasa tenang lewat penambahan pengetahuan mengenai penanganan COVID-19	
	Dapat memperoleh sumber terpercaya mengenai penanganan COVID-19	

H. Hipotesis

Ha: Ada kesenjangan kepuasan pada *followers Facebook* BNPB

Ho: Tidak ada kesenjangan kepuasan pada *followers Facebook* BNPB

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memberi gambaran terhadap suatu fenomena (Nurlan, 2019:21). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan landasan positivisme yang berarti fenomena yang diteliti dapat diamati, terukur serta menunjukkan hubungan sebab akibat. Dalam penelitian kuantitatif penelitian dilakukan secara deduktif, pengujian hipotesis menggunakan data dari lapangan, menggunakan

instrument untuk mengumpulkan data, dilakukan pada sampel dari suatu populasi secara random dan hasil penelitian dari sampel akan digeneralisasikan pada populasi (Sugiyono, 2013:8). Berdasarkan metodenya, penelitian ini masuk ke dalam penelitian survey. Penelitian survey merupakan jenis penelitian yang meneliti sampel dari populasi guna menemukan hubungan antar variabel penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:14).

2. Skala

Dalam penelitian ini digunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2013:93) skala Likert digunakan untuk penelitian yang ingin mengukur pendapat, persepsi, atau sikap seseorang mengenai sebuah fenomena sosial yang terjadi. Masih merujuk pada sumber yang sama, dalam skala Likert variabel yang akan diukur oleh peneliti selanjutnya akan dijabarkan menjadi indikator dan indikator tersebut kemudian menjadi tolok ukur guna menyusun instrument penelitian berupa pernyataan penelitian. Gradasi jawaban untuk skala Likert dari sangat positif sampai sangat negatif antara lain: 1) Sangat setuju, 2) Setuju, 3) Tidak setuju, 4) Sangat tidak setuju. Alternatif jawaban memiliki tujuan untuk melihat jawaban responden cenderung ke arah setuju atau tidak setuju dan jawaban ragu-ragu atau netral akan mengurangi informasi yang didapatkan dari responden (Sarjono dalam Saleh & Pitriani, 2018). Berdasarkan hal tersebut maka alternatif jawaban netral tidak digunakan di dalam penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi Penelitian

Populasi merujuk pada Sugiyono (2013:215), merupakan karakteristik obyek yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diteliti di dalam penelitiannya. Populasi dalam penelitian ini merupakan para *followers* media sosial *Facebook* BNPB yang berjumlah sebanyak 2.000.000 orang di tahun 2022. Pada penelitian ini akan diteliti motif dan kepuasan *followers Facebook* BNPB. Sehubungan dengan itu, para pengikut media sosial *Facebook* BNPB Indonesia menjadi populasi dalam penelitian.

b. Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan jumlah sebagian sebagian dari populasi yang akan diamati oleh peneliti dalam sebuah penelitian (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:67). Dikarenakan jumlah populasi diketahui, maka di dalam penelitian ini digunakan rumus hitung Slovin untuk mendapatkan jumlah sampel dengan sampel eror sebesar 10%. Dari perhitungan tersebut didapatkan hasil sebesar 99 dan dibulatkan menjadi 100 sehingga yang akan menjadi jumlah sampel penelitian yakni sebanyak 100 orang. Berikut adalah rumus perhitungan Slovin:

$$s = \frac{n}{1+N.e^2}$$

$$s = \frac{2.000.000}{1+2.000.000 \times 0.10^2}$$

$$s = \frac{2.000.000}{1+2.000.000 \times 0.01}$$

$$s = \frac{2.000.000}{1+20.000}$$

$$s = \frac{2.000.000}{20.001}$$

$$s = 99.995$$

Keterangan:

s = sampel

N = populasi

e = nilai kritis yang diinginkan

4. Teknik Pengumpulan Data**a. Jenis Data****1. Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang diambil dan dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:78). Data primer dalam penelitian ini diambil berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden pada kuesioner. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner tertutup. Kuesioner merupakan daftar yang berisi pertanyaan penelitian yang harus diisi oleh responden dan kuesioner tertutup artinya peneliti telah menyediakan alternatif jawaban untuk dipilih responden (Kriyantono, 2006:98).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diambil dari terbitan dari organisasi seperti dokumentasi atau laporan (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:78). Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan sebagai rujukan diambil dari buku dan *website* terpercaya.

5. Teknik Analisa Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data atau item guna mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item dalam mengukur apa yang ingin peneliti ukur (Priyatno, 2014:51). Teknik uji validitas instrument menggunakan metode korelasi Pearson. Alat ukur atau instrument dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel (Sunyoto, 2007:79). Untuk menguji item kusioner pada 30 responden terlebih dahulu peneliti menggunakan rumus $df = N-2$ dan mendapatkan hasil 28. Nilai r tabel dari 28 responden dengan tingkat signifikansi 10% untuk uji dua arah tersebut yakni 0,3061. Dalam olah data yang dilakukan menggunakan SPSS, ditemukan hasil berupa r hitung setiap item pernyataan pada kuesioner lebih besar dari nilai r tabel.

1. Uji Validitas Variabel Motif (X)

TABEL 1. 1
Hasil Uji Validitas Variabel Motif

Instrumen	Motif	Keterangan
1	0,485	Valid
2	0,747	Valid
3	0,698	Valid
4	0,640	Valid
5	0,671	Valid
6	0.591	Valid
7	0,502	Valid

Sumber: Olahan Data Peneliti

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

TABEL 1. 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Instrumen	Kepuasan	Keterangan
1	0,535	Valid
2	0,769	Valid
3	0,757	Valid
4	0,695	Valid
5	0,482	Valid
6	0.407	Valid
7	0,651	Valid

Sumber: Olahan Data Peneliti

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan guna mengetahui konsistensi instrumen atau item sebagai alat ukur (Priyatno, 2014:64). Penggunaan metode Cronbach' Aplha pada SPSS dalam uji relibialitas dikatakan diterima bila $> 0,60$ (Sunyoto, 2007:74).

1. Uji Reliabilitas Variabel Motif (X)

TABEL 1. 3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motif

Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan
0.733	7

Sumber: Olahan Data Peneliti

2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

TABEL 1. 4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan
0.728	7

Sumber: Olahan Data Peneliti

c. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian yakni dengan melakukan perbandingan *mean*. *Mean* merupakan nilai rata-rata yang menjadi nilai tengah dari jumlah total bilangan. Untuk mencari nilai mean digunakan aplikasi *SPSS Statistics Version 22*. Perbandingan *mean* berguna untuk menunjukkan bahwa temuan perbedaan pada kedua mean merupakan sebuah perbedaan yang signifikan dan bukan perbedaan yang kebetulan (Kriyantono, 2006:218).

Rumus mean:

$$M = \frac{\sum fX}{N}$$

Keterangan:

M = Nilai rata-rata

$\sum fX$ = Jumlah Skor

N = Jumlah populasi penelitian

BAB II

DESKRIPSI OBJEK DAN WILAYAH PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

BNPB atau Badan Nasional Penanggulangan Bencana merupakan lembaga penanggulangan bencana di Indonesia yang telah terbentuk sejak tahun 1945. Sebelum menggunakan nama BNPB, BNPB beberapa kali mengalami perubahan nama yang dipengaruhi oleh situasi, cakupan serta paradigma dan fokus penanggulangan bencana yang dilakukan pada periode tersebut. Kondisi geografis, hidrologis, geologis serta demografis Indonesia saat ini menjadi pendorong bagi Indonesia akan visi membangun bangsa yang tangguh dalam menghadapi bencana.

TABEL 2. 1
Pembagian Periode Waktu BNPB

Periode Waktu	Nama	Fokus Penanggulan Bencana
1945-1966	Badan Penolong Korban Keluarga Perang (BPKKP)	Korban perang beserta keluarga selama perang kemerdekaan
1966-1967	Badan Pertimbangan Penanggulan Bencana Alam Pusat (BP2BAP)	Penanggulan tanggap darurat serta bantuan terhadap korban bencana baik yang disebabkan oleh manusia maupun alam

1967-1979	Tim Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana Alam (TKP2BA)	Membentuk tim koordinasi guna penanganan bencana alam secara serius
1967-1979	Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana Alam (Bakornas PBA)	Manajemen bencana yang meliputi pencegahan, penanganan secara darurat dan rehabilitasi
1979-1990	Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana (Bakornas PB)	Bencana alam, bencana non alam dan bencana sosial
2000-2005	Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi (Bakornas BPB)	Bencana sosial terkait pengungsian

2005-2008	Badan Koordinasi Nasional Penanganan Bencana (Bakornas PB)	Pengurangan resiko bencana
2008-Sekarang	Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)	Koordinasi pelaksanaan kegiatan penanggulan bencana alam dengan terencana, terpadu dan juga menyeluruh

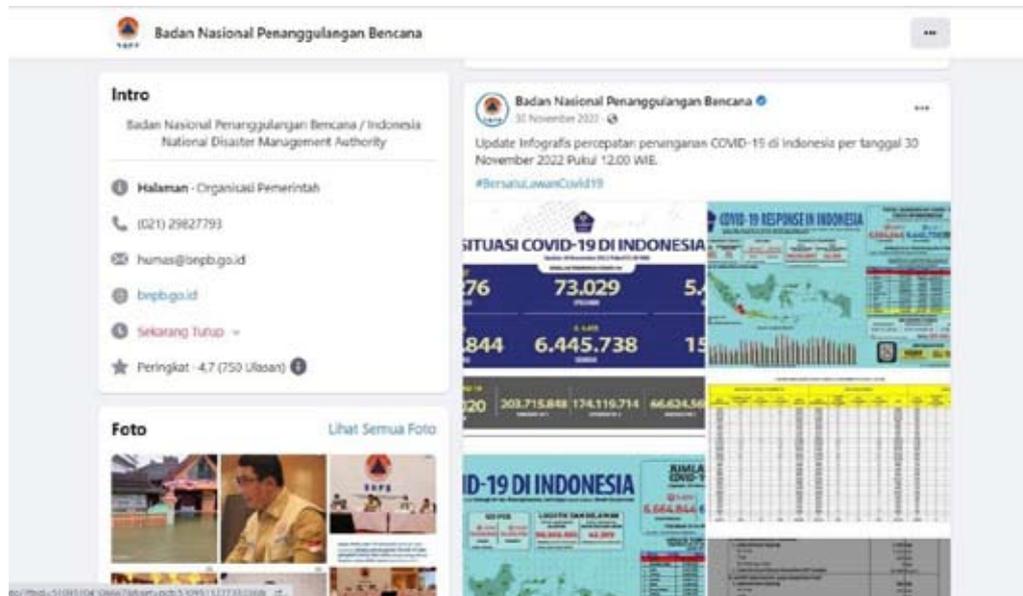
Sumber: Website BNPB

Saat ini BNPB dikepalai oleh Letjen TNI Suharyanto, S.Sos., M.M dengan beberapa bagian yang berada di bawahnya antara lain inspektorat utama, unsur pengarah, sekretariat utama, deputi bidang sistem dan strategi, deputi bidang pencegahan, deputi bidang penanganan darurat, deputi bidang rehabilitas dan rekonstruksi, dan deputi bidang logistik dan penanganan.

tepat, efektif dan efisien dan 2) Mengkoordinasikan kegiatan penanggulangan bencana dengan terencana, terpadu serta menyeluruh. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 disebutkan bahwa bencana dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain faktor alam (bencana yang disebabkan oleh peristiwa alam seperti banjir atau gempa bumi), faktor non alam (bencana yang disebabkan oleh peristiwa non alam seperti epidemi atau wabah penyakit) dan faktor manusia (bencana yang disebabkan oleh manusia seperti konflik antar kelompok). Sehubungan dengan itu, dalam melaksanakan salah satu tugasnya terkait menyampaikan informasi kegiatan penanggulangan berbagai jenis bencana alam kepada masyarakat, BNPB menggunakan media sosial *Facebook* yang telah dibuat pada 2012 lalu. *Facebook* menjadi media sosial BNPB dengan jumlah pengikut terbanyak yakni sebanyak 2 juta pengikut pada 2022.

Sejak ditetapkannya COVID-19 menjadi bahaya nasional pada 13 April 2020, BNPB mulai membagikan informasi infografis percepatan penanganan COVID-19 pada laman *Facebook* BNPB dalam enam bagian atau *slide*. Secara konsisten BNPB menggunakan judul yang sama pada setiap unggahan terkait update infografis percepatan penanganan COVID-19 tersebut.

GAMBAR 2. 2
Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia pada Facebook BNPB



Sumber: Facebook BNPB

GAMBAR 2. 3
Slide Pertama Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia pada Facebook BNPB



Sumber: Facebook BNPB

Bagian atau *slide* pertama berisikan informasi berupa jumlah terpapar COVID-19 (jumlah kasus aktif, spesimen, suspek, konfirmasi, sembuh, meninggal)

dan data vaksinasi COVID-19 (target sasaran vaksin, vaksinasi ke-1, vaksinasi ke-2, vaksinasi ke-3, vaksinasi ke-4).

GAMBAR 2. 4
Slide Kedua Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia pada Facebook BNPB



Sumber: Facebook BNPB

Bagian atau *slide* kedua berisikan informasi berupa jumlah terpapar COVID-19 di Indonesia, daerah yang telah menerapkan gugus tugas penanganan, pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat, uji PCR, logistik dan relawan, peta sebaran kumulatif kasus aktif, grafik kasus harian, update terpapar COVID-19 di dunia, dana masuk serta *call center* informasi COVID-19.

GAMBAR 2. 5
Slide Ketiga Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia pada Facebook BNPB



Sumber: Facebook BNPB

Bagian atau slide ketiga berisikan informasi yang sama dengan informasi pada bagian atau slide kedua. Penggunaan bahasa Inggris menjadi pembeda antara slide kedua dan slide ketiga.

GAMBAR 2. 6
Slide Keempat Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia pada Facebook BNPB

INFORMASI WILAYAH BERASAS KECERDASAN TERPADU, 30 NOVEMBER 2022 PULUT, 12.00 WIB

NO	Provinsi	Jumlah Susah Berasas (Kecerdasan) 30 November 2022				Jumlah Susah Berasas (Kecerdasan)				Jumlah Susah Berasas (Kecerdasan)			
		NO	Provinsi	NO	Provinsi	NO	Provinsi	NO	Provinsi	NO	Provinsi	NO	Provinsi
1	DKI	25,458,811	1,085,707	24,373,104	1,085,707	24,373,104	1,085,707	24,373,104	1,085,707	24,373,104	1,085,707	24,373,104	
2	Jawa Barat	22,272,282	1,261,412	21,010,870	1,261,412	21,010,870	1,261,412	21,010,870	1,261,412	21,010,870	1,261,412	21,010,870	
3	Jawa Tengah	20,408,244	1,121,219	19,287,025	1,121,219	19,287,025	1,121,219	19,287,025	1,121,219	19,287,025	1,121,219	19,287,025	
4	Jakarta	16,414,711	1,07,897	16,306,814	1,07,897	16,306,814	1,07,897	16,306,814	1,07,897	16,306,814	1,07,897	16,306,814	
5	Sumatera	15,108,596	979,288	14,129,308	979,288	14,129,308	979,288	14,129,308	979,288	14,129,308	979,288	14,129,308	
6	Sumatra Utara	12,091,576	80,224	12,011,352	80,224	12,011,352	80,224	12,011,352	80,224	12,011,352	80,224	12,011,352	
7	Papua	10,532,673	48,281	10,484,392	48,281	10,484,392	48,281	10,484,392	48,281	10,484,392	48,281	10,484,392	
8	DIY	10,200,000	101,000	10,099,000	101,000	10,099,000	101,000	10,099,000	101,000	10,099,000	101,000	10,099,000	
9	Maluku	10,000,000	178,822	9,821,178	178,822	9,821,178	178,822	9,821,178	178,822	9,821,178	178,822	9,821,178	
10	Sumatera Selatan	11,300,000	261,842	11,038,158	261,842	11,038,158	261,842	11,038,158	261,842	11,038,158	261,842	11,038,158	
11	Indonesia	6,664,844	4,411	2,253,433	4,411	2,253,433	4,411	2,253,433	4,411	2,253,433	4,411	2,253,433	

Sumber Data: BNPB/Infografis Berasas (Kecerdasan)

Sumber: Facebook BNPB

Bagian atau *slide* keempat berisikan informasi berupa laporan media harian COVID-19. Dalam informasi ini BNPB memperoleh sumber data dari kementerian kesehatan.

GAMBAR 2. 7
Slide Kelima Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia pada Facebook BNPB

Data Covid 19 Tanggal 30 November 2022 pukul 11.00 WIB

1. UJI LABORATORIUM

A. Data Laboratorium/Faskes Pemeriksa

1. Jumlah Laboratorium Pemeriksa		1.334/lok
RT-PCR		1.220/lok
TCM		220/lok
RT-PCR dan TCM		0/lok
2. Laboratorium/Faskes Pemeriksa RT-PCR Antigen		10.528/lok

B. Jumlah Laboratorium yang melaporkan hasil

1. Laboratorium/ Faskes Pemeriksa RT-PCR		344/lok
RT-PCR		341/lok
TCM		0/lok
2. Laboratorium/ Faskes Pemeriksa RT-PCR Antigen		29.412/lok

C. Jumlah spesimen per hari

a. Jumlah spesimen yang telah diperiksa (per hari)

RT-PCR	79.877 spesimen
TCM	26 spesimen
Antigen	49.611 spesimen

b. Jumlah spesimen positif (per hari)

RT-PCR	9.878 spesimen
TCM	6.707 spesimen
Antigen	2.772 spesimen

c. Jumlah spesimen negatif (per hari)

RT-PCR	69.999 spesimen
TCM	16.644 spesimen
Antigen	46.778 spesimen

d. Insidensi dan Inkubidensi (per hari)

Insidensi Rate Spesimen Terlan	13,87%
Insidensi RT-PCR dan TCM	28,76%
Antigen	5,50%

Prevalensi Rate Spesimen Mingguan (30 - 26 November 2022)

Insidensi RT-PCR dan TCM	15,89%
Antigen	6,84%

C. Jumlah spesimen kumulatif

a. Jumlah spesimen yang telah diperiksa (kumulatif)

RT-PCR	112.482.821 spesimen
TCM	44.873.024 spesimen
Antigen	57.290.516 spesimen

b. Jumlah spesimen positif (kumulatif)

RT-PCR	12.748.833 spesimen
TCM	9.568.917 spesimen
Antigen	9.079.778 spesimen

c. Jumlah spesimen negatif (kumulatif)

RT-PCR	99.733.988 spesimen
TCM	35.304.107 spesimen
Antigen	48.210.738 spesimen

Sumber: Facebook BNPB

Bagian atau *slide* kelima berisikan informasi berupa uji laboratorium (data laboratorium/faskes pemeriksa, jumlah spesimen per hari, jumlah spesimen kumulatif).

GAMBAR 2. 8
Slide Keenam Postingan Infografis Percepatan Penanganan COVID-19 di
Indonesia pada Facebook BNPB

D. Jumlah orang yang diperiksa (per hari)	
a. Jumlah orang yang diperiksa (per hari)	
RT-PCR	41.922/orang
TCM	14.300/orang
Antigen	27.741/orang
b. Orang positif (per hari)	
RT-PCR	3.688/orang
TCM	4.956/orang
Kelembuan COVID-19 RT-PCR Antigen	57/orang
c. Orang negatif (per hari)	
RT-PCR	38.234/orang
TCM	9.344/orang
Antigen	26.959/orang
Prevalensi Rata-Rata Orang Hatan	
NAAT (RT-PCR dan TCM)	33,38%
Antigen	34,76%
Prevalensi Rata-Rata Orang Mhngguan (20 - 26 November 2022)	
NAAT (RT-PCR dan TCM)	26,86%
Antigen	37,89%
E. Jumlah orang yang diperiksa (kumulatif)	
a. Jumlah orang yang diperiksa (kumulatif)	
RT-PCR	73.517.527/orang
TCM	25.317.579/orang
Antigen	45.924.146/orang
b. Hasil Positif (kumulatif)	
RT-PCR	6.664.844/orang
TCM	5.727.131/orang
Antigen	61.676/orang
c. Hasil negatif (kumulatif)	
RT-PCR	66.852.683/orang
TCM	20.590.448/orang
Antigen	45.878.107/orang
F. Kasus	
a. Suspek Yang Diperiksa **)	5.012/orang
b. Konfirmasi Kasus 21)	6.664.844/orang
c. Kasus Baru)	29.276/orang
d. Kasus Sembuh	6.448.736/orang
e. Kasus Meninggal	170.836/orang
f. Pasien Sembuh)	349/orang
g. Kasus Sembuh	51.676/orang

*) Jumlah spesimen yang diperiksa terhitung sejak 1 April 2020. Satu kasus dapat diambil lebih dari satu kali pengambilan dan lebih dari satu jenis spesimen (nasal/oral/putus)

**1) Sebelum 19 Oktober 2021 data yang dicantumkan adalah jumlah suspek (diperiksa maupun tidak diperiksa) dan menggunakan sumber data dari website COVID-19 data@jember. Mulai tanggal 19 Oktober 2021 data yang dicantumkan adalah jumlah suspek yang diperiksa (NAAT dan Antigen) dan menggunakan sumber data dari New IR Record.

Sumber Data - Kementerian Kesehatan RI

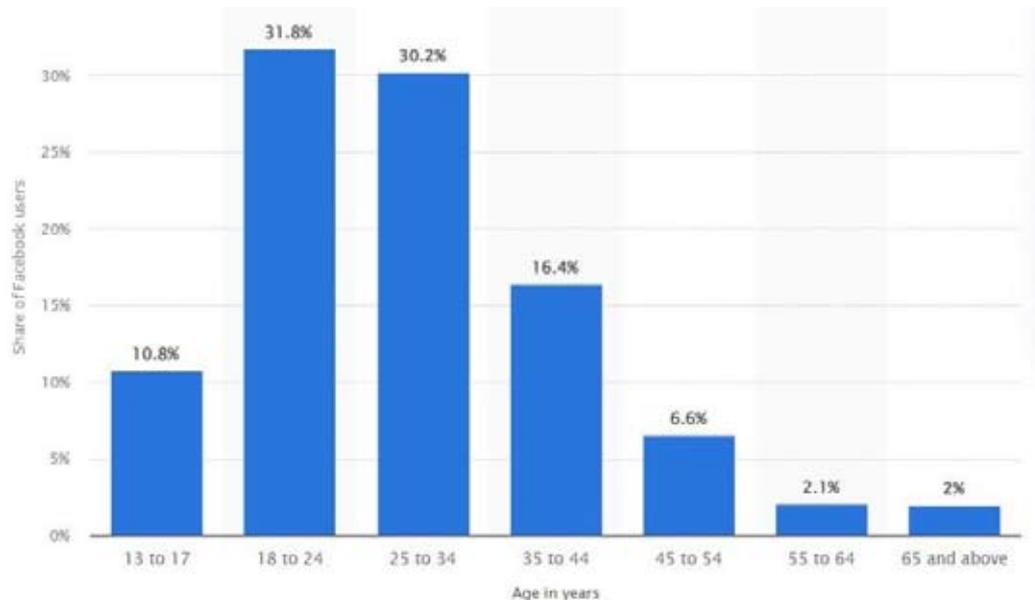
Sumber: Facebook BNPB

Bagian atau *slide* keenam berisikan informasi lanjutan dari bagian atau *slide* kelima berupa: jumlah orang yang diperiksa (per hari), jumlah orang yang diperiksa (kumulatif) dan kasus.

B. Deskripsi Subjek Penelitian

BNPB atau Badan Nasional Penanggulangan Bencana merupakan organisasi pemerintah yang bergerak dalam penanggulangan bencana. BNPB menggunakan berbagai media sosial dalam menyebarkan informasi terkait bencana dan penanggulangan bencana. Media sosial *Facebook* menjadi media sosial BNPB dengan jumlah pengikut terbanyak yakni dua juta pengikut di tahun 2022.

GAMBAR 2. 9
Data Pengguna Media Sosial Berdasarkan Kelompok Usia



Sumber: Website Statista

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Statista menunjukkan bahwa orang dalam rentang usia 18 – 24 tahun menjadi kelompok usia pengguna *Facebook* terbanyak di Indonesia di tahun 2022. Peringkat kedua diduduki oleh orang kelompok usia 25 – 34 tahun dan peringkat ketiga diduduki oleh orang dalam kelompok usia 35 – 44 tahun. Selain itu, berdasarkan survey yang dilakukan APJII pada 2022 orang dalam rentang usia 18 hingga 24 tahun menjadi kelompok usia pengguna internet terbanyak di Indonesia (APJII, 2023). Masih merujuk pada sumber yang sama, mengakses media sosial menduduki peringkat pertama dan mencari informasi menduduki peringkat kedua sebagai alasan menggunakan internet. Dari temuan yang disebutkan maka kriteria responden dalam penelitian yakni pengikut *Facebook* BNPB dalam rentang usia 18 – 24 tahun karena orang

dalam rentang usia tersebut menjadi kelompok usia yang paling banyak mencari informasi.

Berdasarkan yang telah disebutkan pada latar belakang, penelitian ini akan meneliti terkait bagaimana motif dan kepuasan *followers* pada akun *Facebook* BNPB.

