

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
DAN FACEBOOK DALAM PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BUTON  
TENGAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Fitri Sumiarsi Mobo

NPP. 30.1336

*Asdaf Kabupaten Buton Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [fitrisumiarsimobo123@gmail.com](mailto:fitrisumiarsimobo123@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** With the development of the Industrial Revolution 4.0 the Indonesian state is required to carry out all government processes quickly and precisely by relying on technology both from the community to the government. In addition, the government also wants to utilize technology in government processes, one of which is by utilizing technology in delivering information. To realize this goal, the Communication and Information Office of Central Buton Regency is one of the Regional Apparatus Organizations that utilize social media as a medium for delivering information. **purpose** of this research aims to determine the Effectiveness of Social Media in Delivering Public Information to the Central Buton Regency Communication and Information Office, using the theory of Communication Effectiveness from Hardjana (2000). **Method:** The method used is a qualitative research method with an inductive approach. Data Collection Techniques through observation, interviews, and documentation. Knowing the factors inhibiting employee performance, and efforts to overcome obstacles in improving employee performance. **Results:** The results of the study show that the delivery of public information through social media can be said to be effective because it is considered to be in accordance with good service standards in terms of users, message content, communication media, message format, message source, timeliness. However, it still has several obstacles, namely the apparatus resources owned and the quality of human resources that are still lacking, Distance and time, Facilities, and Infrastructure are still lacking. **Conclusion:** The delivery of public information through social media can be said to be effective because it is considered to be in accordance with good service standards in terms of users, message content, communication media, message format, message source, and timeliness. The inhibiting factors contained in the process of delivering public information through social media in the nature of Diskominfo Central Buton Regency are that the apparatus resources owned are still lacking, distance and time problems, facilities and infrastructure are not adequate enough, and incidental activities.

**Keywords:** Effectiveness, Service, Social Media

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Perkembangan Revolusi Industri 4.0 negara Indonesia dituntut melaksanakan segala proses pemerintahan secara cepat dan tepat dengan mengandalkan teknologi baik dari masyarakat hingga pemerintahan. Selain itu juga pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi dalam proses pemerintahan salah satunya dengan memanfaatkan teknologi dalam penyampaian informasi. Untuk mewujudkan tujuan tersebut Dinas Komunikasi dan Informatik Kabupaten Buton Tengah sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang memanfaatkan media sosial sebagai media penyampaian informasi. **Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah, dengan menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000). **Metode:** Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik Pengumpulan Data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja pegawai, dan upaya mengatasi hambatan dalam meningkatkan kinerja pegawai. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyampaian informasi publik melalui media sosial bisa dikatakan sudah efektif karena dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik dari segi pemakai, isi pesan, media komunikasi, format pesan, sumber pesan, ketepatan waktu Akan tetapi masih memiliki beberapa hambatan yaitu Sumber daya aparatur yang dimiliki dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang, Jarak dan waktu, Sarana dan Prasarana yang masih kurang. **Kesimpulan:** Penyampaian informasi publik melalui media sosial bisa dikatakan sudah efektif karena dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik dari segi pemakai, isi pesan, media komunikasi, format pesan, sumber pesan, ketepatan waktu. Adapun faktor penghambat yang terdapat dalam proses penyampaian informasi publik melalui media sosial yang di alam Diskominfo Kabupaten Buton Tengah yaitu Sumber daya aparatur yang dimiliki masih kurang, Masalah jarak dan waktu, Sarana dan prasarana belum cukup memadai, Kegiatan yang bersifat Insidental. **Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Media Sosial

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan media sebagai saluran informasi dan komunikasi saat ini mempengaruhi berbagai bidang, salah satunya yaitu semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi bagi masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, hal ini merupakan sarana yang sangat penting untuk mengkomunikasikan informasi kepada publik, sehingga memudahkan publik untuk memperoleh informasi tentang program, kebijakan, dan kegiatan atau tindakan pemerintah.

Media yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk pengaduan ataupun menyampaikan aspirasi yang mudah dan cepat serta dapat diakses di manapun dan kapanpun. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan informasi

terkait dengan: informasi pekerjaan, pelayanan, pemberitaan, pendidikan, pembangunan infrastruktur maupun persoalan lingkungan.

Sebelum mengenal adanya internet masyarakat menyampaikan aspirasinya melalui surat ataupun mengajukan sebuah proposal dan terkadang respon yang diperoleh kurang memuaskan. Masyarakat tidak memperoleh *feedback* secara langsung akibatnya timbul rasa kecewa dalam hati masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan yang namanya media untuk menyalurkan aspirasinya kepada Pemerintah.

Situasi seperti ini pemerintah memiliki peran dalam menyediakan media sebagai sarana komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan ataupun kritik membangun sebagai media informasi publik serta sarana informasi dan komunikasi yang transparan bagi masyarakat salah satunya adalah melalui media sosial ataupun *website* di lingkungan pemerintah daerah (Wardah, 2017 : 2).

Ada banyak media yang dapat digunakan pemerintah sebagai alat untuk mengkomunikasikan informasi kepada publik. Di era saat ini, ada satu tren yang cukup menonjol di dunia *online*, yaitu *boomingnya* pemanfaatan media sosial. Para politisi maupun birokrasi di Indonesia dapat cepat dan tanggap menyadari potensi media sosial sebagai saluran komunikasi dalam sistem pertukaran informasi dan sarana interaksi dengan masyarakat (Indah & Jamalullail, 2021 : 39).

Media sosial adalah strategi yang dapat membantu Anda membuat situs web untuk bisnis Anda yang dibangun dengan menggunakan ide dan teknik dari generasi baru (Kaplan, andres and HaenLein, 2010 : 61). Dengan adanya penambahan media sosial, interaksi dan komunikasi manusia menjadi lebih mudah (Sulianta, 2015 : 73).

Kotler dan Keller berpendapat bahwa media sosial adalah sarana atau sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik berupa teks, gambar, audio, maupun video (Kolter & Kaller, 2009 : 28). Secara historis, media sosial memiliki karakteristik seperti partisipasi, perkalian, percakapan, komunitas, keterhubungan, dan sebagainya (Mayfield, 2008 : 13). Facebook, Instagram, *Twitter*, dan *YouTube* adalah beberapa platform media sosial yang paling populer di kalangan masyarakat umum (Fitriani, 2017 : 150).

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Tren media sosial saat ini telah mengubah media sosial menjadi gaya hidup bagi banyak orang. Mereka menggunakan media sosial sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi, mencari informasi, mendiskusikan ide, bahkan merefleksikan peristiwa kehidupan sehari-hari mereka melalui penggunaan konten teks dan audio-visual. Saat ini, media sosial telah menjadi wadah baru bagi masyarakat untuk bersosialisasi dengan cara baru tanpa mengorbankan ruang dan waktu.

**Gambar 1.1**  
**Data pengguna aktif media sosial di Indonesia Tahun 2015-2022**



*Sumber: we are social, 2021*

Menurut *We Are Social*, jumlah orang yang menggunakan media sosial di Indonesia akan mencapai 191 juta pada Januari 2022. Jumlah orang tersebut meningkat 12,35% dari tahun lalu yang mencapai hampir 170 juta. Menurut tren, jumlah orang yang menggunakan media sosial di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan fakta-fakta yang disajikan di atas, kita dapat melihat betapa dahsyatnya media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Pemerintah Buton Tengah menyadari pentingnya berkontribusi untuk kemajuan masyarakat dengan melakukan inovasi di bidang teknologi, khususnya media sosial. Hal ini karena opini publik eksternal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap reputasi lembaga, kepercayaan, dan informasi yang tersedia untuk publik, khususnya di Kabupaten Buton Tengah.

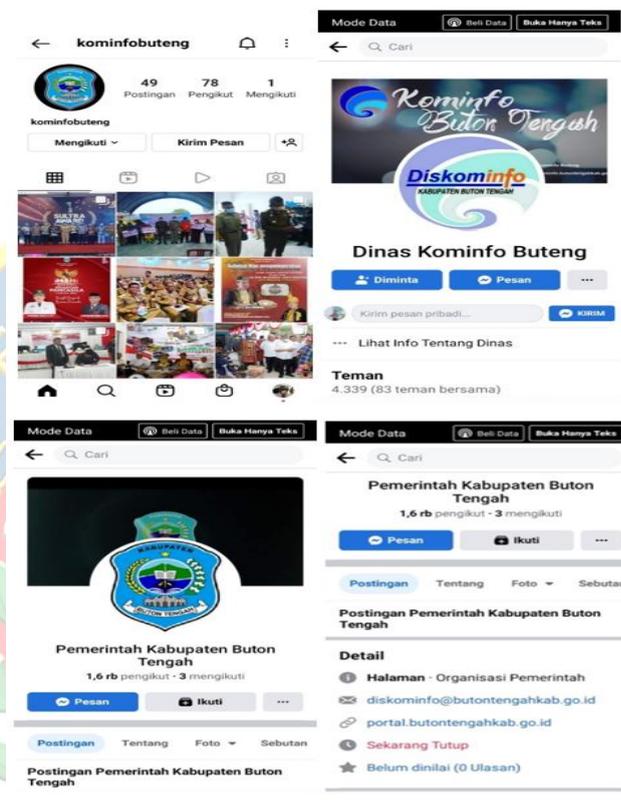
Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah memiliki akun Facebook dan Instagram. Penggunaan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi publik dalam rangka melindungi masyarakat dari hoaks dan bentuk pencurian identitas lainnya.

Pelayanan ini juga memiliki beberapa kendala, yaitu pelayanan ini tidak maksimal atau efektif karena masyarakat belum mengetahuinya dan ada beberapa wilayah di Kabupaten Buton Tengah yang tidak terjangkau sinyal komunikasi. Selain itu, manfaat jaringan komunikasi seperti OPD dan *e-government* belum sepenuhnya terealisasi. Sistem komunikasi yang tersedia tidak digunakan secara optimal, dan jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan tidak sesuai dengan keahlian mereka. Fungsi KIM (kelompok informasi masyarakat) yang telah terbentuk belum optimal, fungsi PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) belum optimal yang sudah terbentuk, Pengelolaan, pengawasan, pembinaan dan Kerjasama dengan Media belum optimal.

Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah harus inovatif agar dapat memberikan konten yang relevan bagi masyarakat Buton Tengah. kegiatan apapun yang berhubungan dengan pemerintah Kabupaten Buton Tengah, pembangunan kegiatan

sosial, dan masih banyak informasi- informasi lainnya, agar masyarakat umum dapat mengetahui apa yang sedang terjadi.

**Gambar 1.2**  
**Tampilan Halaman Awal Media Sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah**



*Sumber : Media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah, 2022*

Berikut tampilan akun media sosial utama milik Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah yang memberikan informasi berbasis digital kepada masyarakat Buton Tengah setiap hari. Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah memiliki 78 pengikut di Instagram hingga hari ini, sementara akun facebook Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah masing-masing memiliki 1,6 ribu dan 4,3 ribu pengikut.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama, yaitu penelitian Elviana Diva Safitri (Skripsi, 2018) yang berjudul Efektivitas Media Sosial Sebagai Sumber Informasi Faktual Bagi Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial facebook dan Instagram sebagai sumber informasi bagi mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi UIN Suska Riau berada dalam kategori efektif. Pengambilan keputusan ini sesuai dengan

kriteria yang telah peneliti cantumkan pada metodologi penelitian, yang mana kriteria sangat efektif tersebut berada pada rentang 70%/-100%. Penelitian kedua, yaitu penelitian Adhitya Artha Wardhana (Skripsi,2020) yang berjudul Strategi Komunikasi Humas Pemkot Madiun Dalam Mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah Melalui Media Sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi yang dilakukan Humas Pemkot Madiun dalam mensosialisasikan atau menyampaikan program kerja pemerintah menerapkan lima langkah tahapan perencanaan strategi komunikasi yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan pelaporan. Penelitian ketiga, yaitu penelitian Syaqui Kharisma (Skripsi, 2017) yang berjudul Efektivitas Instagram Info Jember Sebagai Media Promosi dan Informasi Kepada Masyarakat Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram Info Jember dapat menimbulkan beberapa hal yang bisa dikatakan efektif, yaitu adanya respon komen, like serta view pada setiap postingan. Serta komunikasi dua arah melalui siaran langsung atau DM dalam membangun efektivitas Instagram Info Jember sebagai media promosi dan informasi kepada masyarakat kabupaten Jember.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Elviana Diva Safitri yaitu yaitu dimana lokasi penelitian yang berbeda dan penelitian tersebut hanya membahas satu media sosial saja sedangkan penelitian yang dilakukan penulis yaitu membahas tiga media sosial. Penelitian kedua, yaitu oleh Adhitya Artha Wardhana perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian dan juga pada penelitian tersebut berfokus membahas tentang bagaimana strategi untuk mensosialisasikan program pemerintah melalui media sosial sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu membahas tentang apa yang di upload di media sosial diskominfo bukan membahas tentang strateginya lagi. Dan penelitian ketiga, yaitu oleh Syaqui Kharisma perbedaannya yaitu dimana pada letak lokasi penelitian dan juga cakupan penelitian yang terfokus kepada satu media sosial saja .

#### **1.5 Tujuan.**

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas komunikasi melalui media sosial Instagram dan Facebook pada Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah dalam penyebaran informasi publik kepada masyarakat dengan menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000).

## **II. METODE**

penelitian ini menggunakan metode kualitatif (Creswell, 2012). Dengan pendekatan deskriptif karena data yang didapatkan berupa wawancara yang berupa kata-kata, gambar bukan angka (Bodgan & Taylor, 1984 : 47). Selain itu penelitian ini berawal atas fakta khusus yang dikumpulkan menjadi suatu pernyataan umum sesuai dengan

cara berfikir induktif (Moleong, 2004 : 32). Teknik Pengumpulan Data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi melalui media sosial Instagram dan Facebook pada Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah dalam penyebaran informasi publik kepada masyarakat.denga menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

penelitian ini mendeskripsikan efektivitas komunikasi melalui media sosial Instagram dan Facebook pada Dinas Kominfo Kabupaten Buton Tengah dalam penyebaran informasi publik kepada masyarakat denga menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000) yaitu penerima/pemakai, ketepatan waktu, isi pesan, saluran media , format dan sumber pesan.

#### **3.1 Penerima/Pemakai**

Diskominfo Kabupaten Buton Tengah sebagai pengelola media sosial selalu berusaha agar informasi-informasi dapat tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Buton Tengah Diskominfo Kabupaten Buton Tengah juga selalu melihat kolom komentar, jumlah tayangan video,jumlah share dan like dari masyarakat.

Masyarakat sangat terbantu dalam hal mengetahui informasi-informasi yang diberikan melalui media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah karena rata-rata masyarakat khususnya sudah bisa dipastikan mempunyai akun media sosial oleh karena itu masyarakat dapat memperoleh informasi yang diberikan melalui media sosial program ini menurut masyarakat Kabupaten Buton Tengah sangat bagus karena dengan menggunakan media sosial saja masyarakat dapat mengetahui apa saja kegiatan pemerintah Kabupaten Buton Tengah dan informasi-informasi yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat Kabupaten Buton Tengah.

Masyarakat Kabupaten Buton Tengah menggunakan media sosial facebook dan instagram dari media sosial tersebut masyarakat sangat sering melihat dan membaca informasi-informasi yang di upload di media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dan informasi yang diberikan melalui media sosial selalu update dibandingkan dengan media lainnya sehingga masyarakat dengan cepat langsung mengetahui informasi tersebut tidak lagi menunggu berita dari koran, tv, maupun media lainnya.

Masyarakat menilai bahwa pemberian informasi melalui media sosial lebih update jika dibandingkan dengan media informasi lainnya sehingga masyarakat sangat tertarik dan menyukai adanya pemberian informasi melalui media sosial.

#### **3.2 Ketepatan Waktu**

pesan yang dimaksudkan kepada penerima tepat pada waktunya sesuai dengan kondisi dan situasi yang diukur. Ketika ada informasi terbaru maka langsung disampaikan secepatnya. Dinas kominfo Kabupaten Buton Tengah selalu berupaya agar informasi yang diupload melalui media sosial dapat diberikan secepat mungkin dengan tujuan agar masyarakat sendiri dapat mengetahui adanya berita maupun

kejadian dan program pemerintah yang ada di Kabupaten Buton Tengah sesegera mungkin biasanya apabila ada informasi atau kejadian pagi hari Diskominfo Kabupaten Buton Tengah paling lambat memberikan informasi itu siang ataupun satu hari setelah kejadian. khususnya media sosial berbeda dengan website media sosial sendiri lebih *up-to-date*, dan lebih familiar karena semua masyarakat rata-rata memiliki media sosial karena hampir semua masyarakat menggunakan android.

### 3.3 Format

kesesuaian format antara yang dimaksudkan oleh pengirim dengan penerima yang dilihat dari cara penyajian informasinya. Dalam hal ini, format dapat dilihat dari bagaimana cara pengelola menyampaikan informasi sesuai dengan pesan atau informasi yang disajikan pesan yang disampaikan melalui caption dan gambar pada media sosial sudah lengkap dan jelas dan juga dalam membuat caption atau memberikan sebuah informasi admin juga tetap menggunakan 5W+1H dalam memberikan informasi dan menggunakan Bahasa jurnalistik yang mudah dipahami sehingga memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat. pesan yang diberikan melalui media sosial sudah singkat dan tidak bertele-tele sehingga masyarakat mudah mengerti dan tidak merasa bosan membacanya. Pesan yang disampaikan melalui media sosial menggunakan bahasa sehari-hari jadi pasti lebih menarik karena Diskominfo Kabupaten Buton Tengah mengupload menyertakan foto dan video yang sudah diedit. Diskominfo Kabupaten Buton Tengah juga mengupload apa saja yang lagi viral sehingga banyak masyarakat yang memberikan komentar positif dan memberikan *like*.

### 3.4 Isi Pesan (*Content*)

Isi pesan dan informasi yang disajikan melalui media sosial ini harus sesuai fakta dan tidak menampilkan informasi yang tidak benar. Informasi yang diberikan yang sesuai dengan keadaan yang terjadi sudah pasti akan membuat masyarakat sebagai penerima pesan percaya terhadap informasi yang diberikan. isi pesan dan informasi yang di upload di akun media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah sudah objektif dan sudah sesuai dengan keadaan yang terjadi agar masyarakat percaya terhadap informasi yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan masyarakat, Masyarakat juga setuju bahwa media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dapat dipercaya. Tentu ini merupakan hal yang seharusnya terjadi mengingat bahwa Diskominfo sebagai organisasi pemerintah yang resmi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

Sebagai pengirim pesan tentu mengharapkan agar pesan dan informasi yang di berikan bisa diterima oleh penerima pesan. Terkait hal ini informasi yang diberikan melalui media sosial agar bisa diterima oleh masyarakat. gambar yang di *upload* melalui facebook Diskominfo Kabupaten Buton Tengah terkait kegiatan yang di buat oleh organisasi perangkat daerah lainnya, maka bisa dilihat bahwa Diskominfo Kabupaten Buton Tengah sudah memberikan pesan yang akurat. Hal itu bisa dilihat dari ketelitian terhadap informasi yang diberikan untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat terhadap informasi yang diberikan.

### 3.5 Sumber Pesan

Sumber pesan ialah mengenai kredibilitas sumber pesan yang dimana dapat dipertanggungjawabkan, sehingga pesan yang telah disampaikan dapat dipercaya. Oleh sebab itu dalam penyampaian informasi dan pesan Diskominfo Kabupaten Buton Tengah harus memberikan informasi yang sudah jelas asalnya dari mana sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

### 3.6 Media

Media adalah alat yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Oleh sebab itu media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah diharapkan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Buton Tengah. Media sosial Diskominfo Kabupaten Buton Tengah sudah memberikan dan menyajikan berbagai informasi Diskominfo Kabupaten Buton Tengah tidak hanya memberi informasi tentang kegiatan pemerintah Kabupaten Buton Tengah Diskominfo Kabupaten Buton Tengah juga memberikan informasi tentang pemerintah pusat ,olahraga, dan juga apa saja yang sedang hangat dibicarakan dikalangan masyarakat. Dalam pemberian informasi kami memberikan informasi dengan cara yaitu dengan informasi dalam bentuk video dan gambar dan tetap disertai dengan caption untuk memperjelas informasi yang diberikan.dan sudah mampu memenuhi setiap kebutuhan informasi masyarakat.

Media penyampain sesuai harapan antara pengirim dan penerima adalah media sosial yang digunakan dalam pemberian informasi dapat dijangkau dan diminati masyarakat. Dengan demikian dalam memperoleh informasi masyarakat tidak mengalami kesulitan karena media yang digunakan sesuai dengan minat masyarakat.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pengikut Media Sosial Diskominfo Kabupatenn Buton Tengah**

No	Media sosial	Jumlah Pengikut
1.	Facebook	1,8 ribu
2.	Instagram	97

*Sumber : Media Sosial Facebook dan Instagram Diskominfo Kabupaten Buton Tengah, diakses pada maret 2023*

Dari tabel di atas dari pihak Diskominfo Kabupaten Buton Tengah sudah melakukan pemberian informasi melalui berbagai media sosial agar masyarakat dapat meperoleh informasi melalui media sosial sesuai dengan media sosial yang mereka minati sendiri. Dan dari masyarakat sendiri menggunakan media sosial itu sendiri sesuai dengan minat masing-masing hal ini bisa dilihat dari jumlah pengikut masing-masing media sosial yang dimiliki Diskominfo Kabupaten Buton Tengah

### 3.7 Faktor Yang Menjadi Penghambat Media Sosial Sebagai Media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Dalam proses Penyampaian Informasi

Hambatan Komunikasi adalah hal yang sering terjadi. Dalam pengelolaan suatu media yang digunakan sebagai media komunikasi, hambatan atau kendala juga sangat sering ditemui. Komunikasi merupakan masalah yang kurang diperhatikan oleh orang atau kelompok organisasi yang bisa mengganggu jalannya proses komunikasi. Hal ini juga yang dialami oleh Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam mengelola media sosial sebagai media komunikasi Pemerintah kepada masyarakat. Adapun beberapa hambatan yang dialami Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam penyampaian informasi melalui media sosial adalah sebagai berikut:

#### 1. Sumber daya aparatur yang dimiliki yang kurang

Dalam penyampaian informasi dan pengelola media sosial sangat diperlukan tenaga yang sudah ahli dalam menjalankannya, Sumber Daya Manusia yang belum maksimal pada bidang IT merupakan hambatan yang besar juga, tentunya walaupun sarana dan prasarana yang sudah mendukung apabila manusianya belum bisa mengoperasikan sama saja. sebagai pengelola dan penyedia informasi melalui media sosial di lingkup pemerintahan Kabupaten Buton Tengah, Diskominfo Kabupaten Buton Tengah selalu memberikan informasi kepada masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan lancar karena yang mengelola masih sangat kurang sehingga pengelola tersebut tugasnya sangat banyak yaitu misalnya dalam meng-*upload* video dia yang mengambil video dan mengedit video , kemudian dia juga yang menulis *caption* dan meng-*upload*. Kemudian belum adanya pelatihan khusus bagi pengelola tentang teknologi informasi sehingga menjadi penghambat dalam pelaksanaannya.

Hambatan dalam pemberian informasi melalui media sosial yang di alami Diskominfo Kabupaten Buton Tengah merupakan hal penting dalam pemberian informasi melalui media sosial terutama tentang pentingnya sumber daya manusia yang belum maksimal pada bidang IT agar dapat memaksimalkan pemberian informasi melalui media sosial yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Buton Tengah.

#### 2. Masalah Jarak dan Waktu

Dalam proses komunikasi, hambatan merupakan hal yang mungkin saja terjadi, terlebih disini media yang digunakan adalah media sosial yang melibatkan banyak orang. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam proses pemberian informasi melalui media sosial, hambatan dan yang terjadi yaitu terkait dengan waktu karena untuk menghindari agar suatu pesan atau berita tersebut tidak basi.

Kendala dan hambatan dialami Diskominfo Kabupaten Buton Tengah termasuk jarak dan waktu. Karena Diskominfo Kabupaten Buton Tengah tidak 24 jam

bekerja, dan Diskominfo Kabupaten Buton Tengah juga berusaha agar berita tersebut tidak basi, jadi waktu bagi Diskominfo Kabupaten Buton Tengah bisa dibilang sempit, karena berita atau kegiatan yang terjadi di hari itu, harus di upload pada hari itu juga, entah itu terjadinya siang atau sore bahkan malam. Sebelum turun kelapangan pihak Diskominfo Kabupaten Buton Tengah melakukan diskusi terlebih dahulu bersama tim. Hambatan pada saat dilapangan yaitu jarak dan waktu. Biasanya jaraknya jauh dan waktunya singkat, sedangkan setelah itu biasanya Tim Diskominfo Kabupaten Buton Tengah harus langsung pindah ketempat berikutnya.

Terkait dengan hambatan yang sering terjadi dalam mengelola pesan yaitu terkait dengan jarak dan waktu menurut informan, waktu kegiatan yang terkadang diluar jam kerja harus tetap disampaikan ke publik, hal ini dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Buton Tengah untuk menghindari berita yang basi. Kemudian jarak yang ditempuh untuk turun langsung meliput dilapangan biasanya jarak nya yang jauh dan waktu yang singkat sehingga terjadinya hambatan.

### 3. Sarana dan Prasarana Yang Kurang Mendukung

Dalam melaksanakan suatu program sarana dan prasarana sudah menjadi suatu hal yang penting untuk mendukung dan melancarkan suatu program agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan, dalam pemberian informasi melalui media sosial sarana dan prasarana yang dibutuhkan harus memadai agar dalam mencapai tujuan yang diinginkan tanpa adanya kendala.

Sarana prasarana yang dimiliki Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam pelaksanaan pemberian informasi melalui media sosial bisa dibilang kurang memadai karena kurangnya beberapa alat pendukung misalnya seperti alat live streaming yang masih kurang, jadi apabila ada kegiatan diwaktu yang bersamaan dan mengharuskan Diskominfo Kabupaten Buton Tengah melakukan live streaming di media sosial itu bisa terhambat karena masih kurangnya alat tersebut, kemudian di semua wilayah Kabupaten Buton Tengah tidak semua memiliki jaringan yang bagus dan sehingga menjadi penghambat Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam pemberian informasi tersebut. Kurangnya alat pendukung tersebut sangat berpengaruh terhadap bagaimana pemberian informasi melalui media sosial kami.

Sarana dan prasarana Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam pemberian informasi melalui media sosial bisa dibilang belum cukup memadai sehingga adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaannya ada beberapa alat yang dibutuhkan oleh Diskominfo Kabupaten Buton Tengah yang jumlahnya masih kurang sehingga menghambat pemberian informasi.

### 4. Kegiatan yang Bersifat Insidental

Kegiatan insidental, yakni kegiatan-kegiatan yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga sama sekali atau tidak terjadwal sebelumnya. sama seperti berita yang terjadwal, peliputan dan penulisan berita ini juga memerlukan koordinasi setiap elemen dalam redaksi. Hanya saja harus lebih tanggap dan cepat. Untuk itu Diskominfo Kabupaten Buton Tengah harus meningkatkan lagi perencanaan

dengan baik dan koordinasi dengan bagian prokompim terkait dengan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh kepala daerah dalam hal ini Bupati.

### **3.8 Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah dalam Meningkatkan Efektifitas Komunikasi Melalui Media Sosial**

Dalam menghadapi dan mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Buton Tengah tentunya tidak tinggal diam akan permasalahan yang dihadapi tersebut. Hambatan-hambatan tersebut jika tidak segera diselesaikan maka akan menjadikan masalah tersebut semakin besar dan semakin sulit untuk dipecahkan. Ada beberapa upaya yang dilakukan Diskominfo Kabupaten Buton Tengah antara lain:

#### **1. Merekrut Sumber Daya Manusia Pengelola Informasi yang Bisa Menghasilkan Sumber Daya yang Maksimal**

Kurangnya Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika tentunya berdampak pada lambatnya proses pembuatan produk-produk teknologi informasi. Dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah selalu berupaya untuk dapat merekrut pegawai-pegawai yang memang mempunyai keahlian di bidang teknologi informasi.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah melakukan upaya dalam mengatasi hambatan dengan cara merekrut pegawai-pegawai yang betul-betul profesional dan berkualitas dalam hal teknologi informasi secara berkala dengan harapan pegawai-pegawai tersebut dapat memberikan kontribusi yang positif dan memudahkan pekerjaan pada bidang teknologi informasi.

#### **2. Memberikan Pelatihan Bagi Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah**

Seperti yang telah diketahui bersama bahwa Sumber Daya Manusia merupakan komponen penting sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas maupun kegiatan bahkan menjadi pemeran utama dalam menjalankan tugas dan program dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah. Maka dari itu dibutuhkan upaya-upaya untuk mencegah hal tersebut. Upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan bagi SDM yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah.

Upaya yang ditempuh oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai sehingga dapat menjadikan Sumber Daya Manusia yang ada menjadi berkualitas dan memiliki keahlian-

keahlian yang dapat digunakan dalam menunjang dan mempercepat serta mempermudah pekerjaannya.

#### 4.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Elviana Diva Safitri, (2018) yaitu membahas efektivitas media sosial sebagai sumber informasi . penelitian yang dilakukan oleh Adhitya Artha Wardhana (2020) yaitu membahas mengenai humas Pemkot Madiun mensosialisasikan program pemerintah melalui media sosial. Dan temuan penelitian yang dilakukan oleh Syaqi Kharisma (2017) yaitu membahas tentang Efektivitas media sosial sebagai media promosi dan informasi.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penyampaian informasi publik melalui media sosial bisa dikatakan sudah efektif karena dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik dari segi pemakai, isi pesan, media komunikasi, format pesan, sumber pesan, ketepatan waktu.
2. Adapun faktor penghambat yang terdapat dalam proses penyampaian informasi publik melalui media sosial yang di alam Diskominfo Kabupaten Buton Tengah yaitu :
  - a) Sumber daya aparatur yang dimiliki masih kurang yang dimana banyaknya tugas yang harus dikerjakan sehingga menjadi penghambat dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Hambatan yang di alami Diskominfo Kabupaten Buton Tengah adalah hal penting dalam pemberian informasi melalui media sosial terutama tentang pentingnya sumber daya manusia yang belum maksimal pada bidang IT agar dapat memaksimalkan pemberian informasi melalui media sosial
  - b) Masalah jarak dan waktu , waktu kegiatan yang biasanya diluar jam kerja harus tetap disampaikan ke publik hal ini dilakukan Diskominfo Kabupaten Buton Tengah untuk menghindari berita yang basi. Kemudian jarak yang ditempuh untuk turun langsung meliputi lapangan biasanya jaraknya jauh dan waktunya yang singkat sehingga terjadinya hambatan
  - c) Sarana dan prasarana Diskominfo Kabupaten Buton Tengah dalam pemberian informasi melalui media sosial bisa dibilang belum cukup memadai sehingga adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaannya ada beberapa alat yang dibutuhkan oleh Diskominfo Kabupaten Buton Tengah yang jumlahnya masih kurang sehingga menghambat pemberian informasi.

- d) Kegiatan yang bersifat Insidental yakni kegiatan-kegiatan yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga sama sekali atau tidak terjadwal sebelumnya.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah dalam mengatasi hambatan:
    - a) Melakukan perekrutan Sumber Daya Manusia yang bisa menghasilkan sumber daya yang maksimal.
    - b) Memberikan berbagai macam pelatihan bagi pegawai-pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Tengah agar menjadikan pegawai-pegawai tersebut memiliki keterampilan dan keahlian-keahlian di bidang teknologi informasi.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bodgan, & Taylor. (1984). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Buku ilmiah Populer.
- Creswell, J. W. (2012). *Qualitative Inquiry and Research Design: choosing among five approaches*. SAGE Publications Inc.
- Fitriani, Y. (2017). *Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat*. Vol. 19, N, 148–152.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31294/p.v19i2.2120>
- Hardjana, A. (2000). *Audit Komunikasi Teori dan Praktek* (Grasindo (ed.)).
- Indah, S., & Jamalullail. (2021). Analisis Wawancara Kritis terhadap Berita Pembubaran Front Pembela Islam di Kompas.com. *Komunikatif*, vol 10, no.
- Kaplan, andres and HaenLein, M. (2010). *User Of The World, Unite The Challenges and Opportunities Of Sosial Media*. 53(1), 59–68.
- Kharisma, S. (2017). *Efektivitas Instagram Info Jember Sebagai Media Promosi dan Informasi Kepada Masyarakat Kabupaten Jember*.

Kolter, P. and, & Kaller, kevin lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ke 1). Erlangga.

Mayfield, A. (2008). *What is social media*. 60.

Moleong. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Populasi dan Sampel)*. Rosdakarya.

Safitri, E. D. (2018). *Efektivitas Media Sosial Sebagai Sumber Informasi Faktual Bagi Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Alfabeta.

Sulianta, F. (2015). *Keajaiban Media Sosial*. PT Elex Media Kompetindo.

Wardah, M. (2017). *PENGELOLAAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK PADA BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU*. 4(1), 1–15.

Wardhana, A. A. (2020). *Strategi Komunikasi Humas Pemkot Madiun Dalam Mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah Melalui Media Sosial*.

