

# EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Nazel Fahmi Ihza Erlangga

NPP. 29.1695

*Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

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

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** (Contains the background behind the research). The author focuses on the problems experienced related to the effectiveness of social media in the delivery of public information from the Communications and Information Technology office. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of social media in the delivery of public information at the Palu City Communications and Information Office. **Methods:** The method used in this study is a qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Knowing the inhibiting factors of employee performance. **Results/Findings:** The results show that the delivery of public information through social media can be said to have been 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 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 have been 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. The inhibiting factors contained in the process of delivering public information through social media which in the nature of the Palu City Communication and Information Office are the apparatus resources owned and the quality of human resources which are still lacking, where there are many tasks that must be done so that it becomes an obstacle in providing information to the public. The obstacles experienced by the Palu City Communications and Information Office are important in providing information through social media, especially about the importance of human resources that have not been maximized in the IT field in order to maximize the provision of information through social media. The problem of distance and time, the time of activities that are usually outside working hours must remain conveyed to the public this was done by the Palu City Communication and Information Office to avoid stale news.

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

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami terkait efektivitas media sosial dalam penyampaian informasi publik dinas Komunikasi dan Informatika. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik Pengumpulan Data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mengetahui faktor-faktor penghambat 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 Kota Palu yaitu Sumber daya aparatur yang dimiliki dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang yang dimana banyaknya tugas yang harus dikerjakan sehingga menjadi penghambat dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Hambatan yang di alami Diskominfo Kota Palu 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 Masalah jarak dan waktu , waktu kegiatan yang biasanya diluar jam kerja harus tetap disampaikan ke publik hal ini dilakukan Diskominfo Kota Palu untuk menghindari berita yang basi.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Media Sosial

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

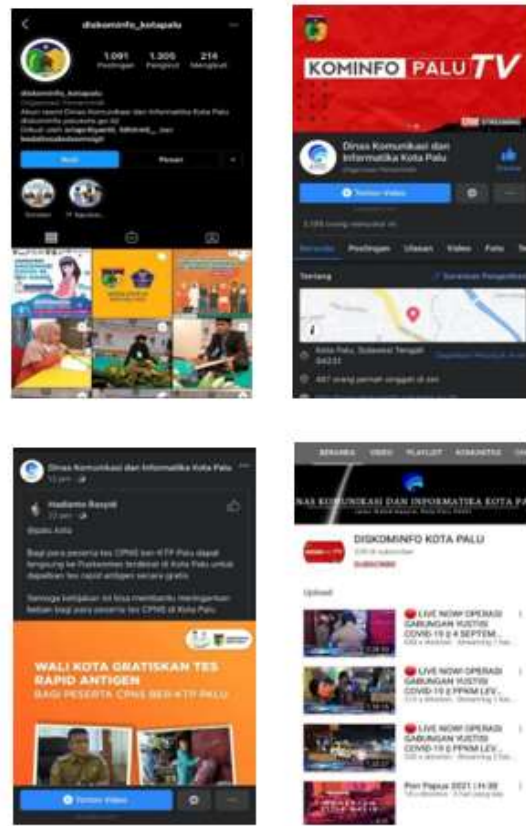
Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang ini berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, atau pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik dalam pemenuhannya saat ini sangat dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi di Revolusi Industri 4.0 yang terjadi diseluruh dunia. Hal tersebut mendorong Indonesia untuk bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini karena dapat mempengaruhi segala aspek kehidupan seperti pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. Menanggapi perkembangan Revolusi Industri 4.0 pemerintah harus aktif dalam melakukan pembaharuan pelayanan yang berbasis teknologi salah satunya pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan pada masyarakat Dalam menanggapi perkembangan Revolusi Industri 4.0 negara Indonesia sudah melaksanakan segala proses terhadap kebutuhan dituntut cepat dan dan tepat dengan mengandalkan teknologi baik dari masyarakat hingga pemerintahan. Dengan adanya Revolusi Industri 4.0 juga menuntut pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam proses pemerintahan, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi maka akan terciptanya tata Kelola pemerintahan yang baik atau good governance sebagai sarana untuk menyampaikan sebuah informasi dari pemerintah kepada masyarakat maupun masyarakat kepada pemerintah dapat

tersampaikan secara efektif dan efisien. Di Negara-negara maju pemerintahan berbasis elektronik sudah diterapkan sejak dulu. Setelah dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) maka Indonesia mulai menerapkannya. Tujuan dari adanya Sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efisien, transparan dan akuntabel serta pelayanan pemerintah yang berkualitas dan terpercaya.. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak lainnya. Media sosial adalah media online yang berguna sebagai sarana interaksi sosial online di internet. Dalam aktivitas kesehariannya pengguna media sosial dapat saling berkomunikasi, berbagi, berinteraksi lebih mudah. Sementara era digital menawarkan penggunaannya berbagai pilihan, media sosial adalah salah satunya, mengurangi jarak komunikasi yang sebelumnya tidak mungkin bisa dilakukan antar individu. Media sosial memungkinkan pengguna untuk terhubung langsung dengan siapa saja dan mencari tahu apa yang sedang terjadi di seluruh dunia.

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

Pada saat perkembangan media komunikasi dan informasi, pemerintah ditekankan untuk bisa menggunakan berbagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang sifatnya tertutup atau terbuka. Komunikasi menggunakan media sosial adalah alternatif yang sangat sesuai untuk itu. Di era digitalisasi saat ini kalangan masyarakat Indonesia sedang marak penggunaan media sosial, dari orang tua hingga remaja kini sangat aktif menggunakan media sosial. Dalam aktivitas sehari-harinya media sosial menjadi kebutuhan pokok bagi sebagian orang. Media sosial adalah salah satu alat yang paling efektif untuk menyebarkan informasi disemua kalangan. Akibatnya, informasi menyebar dengan cepat di media sosial, sebuah isu yang kebenarannya masih tidak jelas dan di luar kendali pihak-pihak yang terlibat. Pemerintah harus bisa mengelola akun media sosial agar informasi tentang pemerintahan tersampaikan dengan baik, hal tersebut juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Dinas Kominfo Kota Palu memiliki peran penting dalam penyebaran informasi yang ada di Kota Palu. dilihat dari implementasinya, Dinas Kominfo Kota Palu sangat aktif dan berusaha semaksimal dalam membagikan informasi kepada masyarakat. Hal itu adalah layanan yang diberikan oleh Dinas Kominfo Kota Palu sehingga citra publik terhadap pemerintah tetap positif. Penggunaan media sosial yang tepat dapat menjaga citra pemerintah. Dengan adanya hal tersebut kemampuan pengelolaan konten yang baik menjadi sesuatu yang sangat penting dalam penyebarluasan informasi melalui media sosial. Hampir diseluruh media sosial yang ada dan sedang ramai digunakan masyarakat khususnya masyarakat kota Palu Dinas Kominfo Kota Palu memiliki akun media sosial, yaitu media sosial Facebook, Instagram, Youtube. Dinas Kominfo Kota Palu telah menggunakan akun media sosialnya sebagai sarana pemberian informasi publik agar terhindarnya dari hoax dan pemalsuan akun yang mengatasnamakan pemerintahan atau orang lain. Dari pelayanan tersebut juga memiliki beberapa masalah yaitu pelayanan ini belum maksimal atau efektif karena belum semua masyarakat mengetahuinya dan ketersediaan internet secara public belum tersedia dan masalah yang terakhir yaitu sumber daya manusia yang mengelola belum sesuai dengan kompetensinya. Dinas Kominfo Kota Palu harus inovatif dalam mengunggah konten menarik untuk dilihat masyarakat kota palu. seperti kegiatan apapun yang berkaitan dengan pemerintah Kota Palu, Informasi terhadap Pandemi Covid dan masih banyak informasi- informasi lainnya sehingga masyarakat dapat mengetahui hal-hal tersebut.

**Gambar 1**  
**Tampilan Halaman Awal Media Sosial Diskominfo Kota Palu**



Sumber: Media Sosial Diskominfo Kota Palu

Berikut adalah tampilan halaman utama akun media sosial yang dimiliki Dinas kominfo Kota Palu, yang setiap harinya memberikan informasi yang berbasis digital guna buat memberikan atau share video dan foto untuk masyarakat Kota Palu. Untuk akun instagram hingga saat ini follower Instagram Dinas Kominfo Kota Palu mencapai sekitar 1305 follower, sedangkan akun facebook dari Dinas Kominfo Kota Palu sudah memiliki sekitar 3188 like, untuk media sosial facebook like berarti masyarakat sudah mengikuti dan bisa mendapatkan informasi yang diberikan Dinas Kominfo Kota Palu melalui media sosial facebook, berikutnya akun youtube Dinas Kominfo Kota Palu sampai saat ini sudah memiliki 3,95 ribu subscriber yang artinya 3,95 ribu orang tersebut sudah mengetahui adanya pemberian informasi melalui youtube dan bisa mendapatkan informasi dari youtube Dinas Kominfo Kota Palu, dari gambar dan data di atas kita dapat melihat dan mengetahui akun media sosial mana yang paling banyak digunakan dan diketahui oleh masyarakat Kota Palu dan media sosial mana yang paling Efektif untuk memberikan informasi kepada masyarakat Kota Palu. Akun media sosial Diskominfo Kota Palu dalam mengupload terdiri dari banyak macam konten, hampir 90% yang dibagikan yaitu adalah informasi berbentuk foto dan video. Aktifnya akun media sosial dalam memberikan sebuah informasi, menanggapi pesan yang dikirim masyarakat, dan menanggapi komentar dari masyarakat sangat berpengaruh terhadap efektivitas media sosial Dinas Kominfo Kota Palu.

### **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 Syauqi 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 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 Syaqi Kharisma perbedaannya yaitu dimana pada letak lokasi penelitian dan juga cakupan penelitian yang terfokus kepada satu media sosial saja .

### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, dengan menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000).

## II. METODE

Penelitian ini mendeskripsikan Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, dengan menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000). 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 dengan menggunakan teori ASOCA dari Prof. DR. Drs. Ermaya Suradinata., S.H., M.H., M.S.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendeskripsikan Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, dengan menggunakan teori Efektivitas Komunikasi dari Hardjana (2000) yaitu penerima/pemakai, ketepatan waktu, isi pesan, saluran media, format dan sumber pesan.

### 3.1 Penerima /Pemakai

Seorang penerima atau pemakai pesan dikatakan efektif jika penerima pesan sesuai dengan penerima yang dituju. Informasi melalui 3 media sosial yang berbeda yaitu Instagram, Facebook, dan Youtube karena media sosial tersebut yang paling efektif dan efisien, mudah dan gratis untuk dijangkau masyarakat maka dari itu karena masyarakat Kota Palu sendiri belum tentu semuanya menggunakan 3 media sosial tersebut minimal masyarakat menggunakan salah satunya tergantung dari minat masyarakat tersebut agar bisa mendapatkan informasi yang diberikan Diskominfo Kota Palu melalui salah satu media sosial dan dapat memenuhi kebutuhan informasi publik. Diskominfo Kota Palu juga selalu melihat di kolom komentar, jumlah tayangan video, jumlah share dan like dengan begitu Diskominfo Kota Palu bisa melihat bahwa ternyata masyarakat benar-benar memperhatikan dan menerima pesan tersebut

**Gambar 2**  
**Gambar jumlah penonton dan komentar masyarakat**



Sumber : Halaman Facebook dan Youtube Diskominfo Kota Palu, 2022

Dari gambar di atas bisa dilihat melalui jumlah penonton dari unggahan penyampaian informasi melalui video di akun media sosial youtube bisa kita lihat sudah banyak masyarakat yang menonton dan juga contoh bahwa Diskominfo Kota Palu selalu memperhatikan komentar dari masyarakat dan juga menerima kritikan dan saran lainnya. Diskominfo Kota Palu sebagai pengelola media sosial selalu berusaha agar informasi-informasi dapat tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kota Palu diskominfo Kota Palu 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 Kota Palu 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 Kota Palu sangat bagus karena dengan menggunakan media sosial saja masyarakat dapat mengetahui apa saja kegiatan pemerintah Kota Palu dan informasi-informasi yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat Kota Palu.

### 3.2 Ketepatan Waktu

Dinas kominfo Kota Palu 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 kota palu sesegera mungkin biasanya apabila ada informasi atau kejadian pagi hari Diskominfo Kota Palu paling lambat memberikan informasi itu siang atau pun 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. Jadi memang sangat efektif sebagai media penyampaian informasi. Bahkan di media sosial sendiri pemberian informasi sangat cepat tidak sampai satu hari setelah kejadian atau kegiatan informasinya sudah terupload, apabila kondisi memungkinkan diskominfo kota palu sendiri turun langsung untuk meliput langsung dan melakukan live streaming di media sosial

**Gambar 3**  
**Gambar ketepatan waktu dalam pemberian informasi**



Sumber : Halaman Facebook diskominfo Kota Palu, 2022

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa informasi yang di upload di media sosial diskominfo Kota Palu bisa dinilai *up-to-date* karena diskominfo selalu berupaya untuk mengupload informasi secepat mungkin. contohnya pada saat Walikota melaksanakan sholat idul fitri berjamaah di lapangan kantor walikota Diskominfo Kota Palu melakukan Live Streaming agar masyarakat dapat melihat pada saat itu juga.

### **3.3 Format**

Melalui indikator ini dapat dilihat bagaimana kejelasan informasi atau isi pesan yang di upload melalui media sosial tersebut. Terkait hal ini menurut masyarakat Kota Palu konten konten yang ada di media sosial diskominfo kota palu menurut masyarakat pesan yang disampaikan melalui caption maupun gambar sudah jelas dan lengkap sehingga memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Terkait hal tersebut penulis juga Hal ini dapat disimpulkan dari pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa 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. melihat apakah pesan yang diberikan melalui media sosial sudah singkat dan tidak bertele-tele sehingga masyarakat mudah mengerti dan tidak merasa bosan membacanya. sebisanya mungkin Diskominfo Kota Palu sebagai pengelola media sosial menyampaikan pesan dengan singkat, mudah dan cepat dipahami masyarakat karena jika pesan yang disampaikan terlalu Panjang masyarakat bisa bingung memahami pesan yang disampaikan. Masyarakat juga yang membaca setiap kali akun media sosial diskominfo membagikan postingannya, menurut masyarakat pesan dan informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Palu itu singkat, dan tidak bertele-tele, jadi masyarakat mudah mengerti dan memahami apa yang disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa pesan yang disampaikan sudah singkat, mudah dan cepat dipahami masyarakat. Sehingga format dari pesan yang ditampilkan melalui media sosial cukup singkat atau tidak teraluberbelit-belit.

### **3.4 Isi Pesan**

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. Pesan yang diberikan Diskominfo Kota Palu kalau disebut objektif sudah bisa dikatakan objektif karena Diskominfo Kota Palu sebagai pengelola sudah pasti memberikan informasi sesuai dengan yang terjadi dan Diskominfo Kota palu juga turun langsung untuk meliput atau dari opd yang melaksanakan kegiatan Diskominfo Kota Palu langsung merepost atau meminta dokumentasi dan informasi kepada opd yang akan menyelenggarakan suatu kegiatan untuk di upload Kembali di media sosial Diskominfo Kota Palu jadi memang beritanya sudah aktual dan terpercaya masyarakat yang menjadi pengikut dan menerima informasi melalui media sosial diskominfo Kota Palu melihat bahwa pesan dan informasi yang diberikan melalui media sosial diskominfo sudah riil dengan keadaan yang terjadi dan terpercaya dan tidak pernah memberikan informasi yang belum jelas kebenarannya sehingga masyarakat selalu percaya dengan informasi-informasi yang diberikan melalui media sosial diskominfo Kota Palu Berikut peneliti sertakan gambar terkait penyampaian pesan yang objektif yang diberikan oleh diskominfo Kota Palu melalui media sosial.



**Gambar 4**  
**Penyampaian Pesan Yang Objektif**



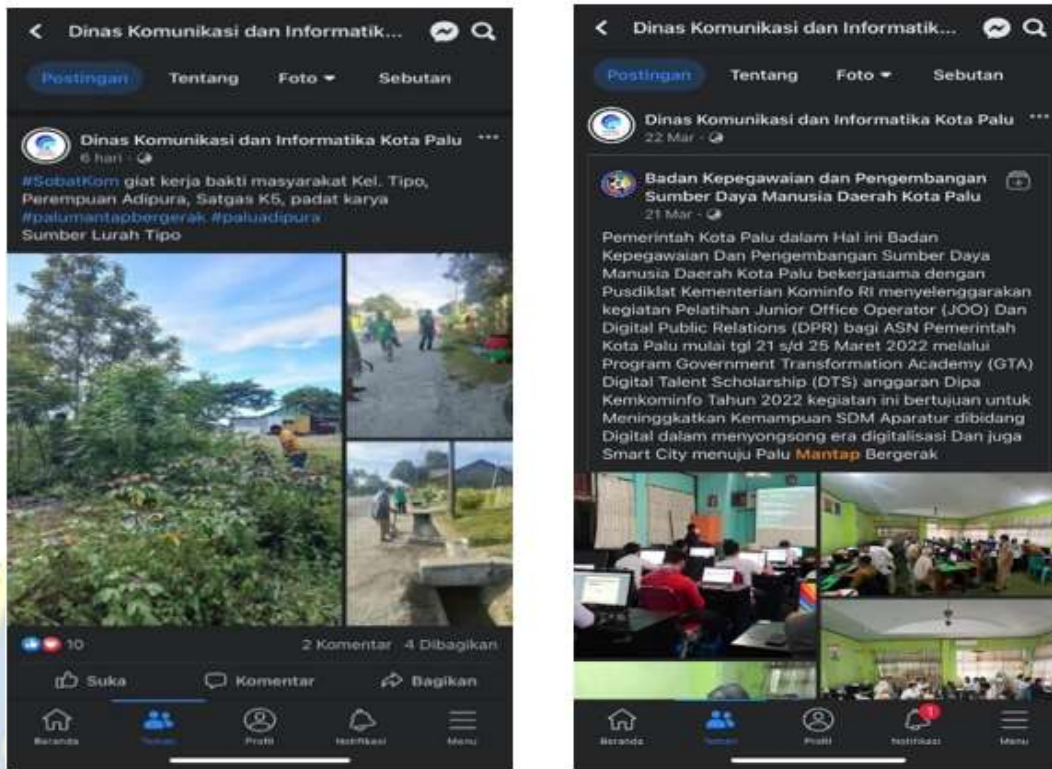
(Sumber : facebook Diskominfo Kota Palu)

Dari gambar di atas maka dapat disimpulkan bahwa isi pesan dan informasi yang di upload di akun media sosial diskominfo Kota Palu 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 Kota Palu dapat dipercaya. Tentu ini merupakan hal yang seharusnya terjadi mengingat bahwa diskominfo sebagai organisasi pemerintah yang resmi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

### **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 Kota Palu harus memberikan informasi yang sudah jelas asalnya dari mana sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Terkait pesan dan informasi yang beriklan di media sosial Diskominfo Kota Palu bisa dipastikan bahwa benar berasal dari sumber yang bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. Untuk pengambilan informasi tersebut dari pihak diskominfo kota palu mempunyai tim untuk turun kelapangan yang meliput langsung di lapangan. Adapun informasi-informasi tentang himbuan ataupun informasi tentang kegiatan yang akan dilaksanakan oleh opd yang ada di kota palu biasanya Diskominfo Kota Palu me-repost atau meminta langsung data dan informasinya untuk do upload Kembali melalui akun media sosial Diskominfo Kota Palu Berikut peneliti sertakan dokumentasi terkait sumber pesan yang di sertakan dalam setiap pemberian informasi dan dokumentasi hasil mengupload ulang (*repost*) di akun media sosial diskominfo Kota Palu

**Gambar 5**  
**Sumber Pesan dan Hasil Repost**



Sumber: Facebook Diskominfo Kota Palu)

Dari gambar di atas kita ketahui bahwa diskominfo Kota Palu memiliki tim untuk meliput langsung apabila ada kegiatan atau informasi-informasi yang harus diberitahu kepada masyarakat Kota Palu. Kemudian untuk informasi tentang himbauan ataupun informasi tentang akan adanya suatu kegiatan atau program yang akan dilaksanakan suatu opd pihak diskominfo Kota Palu meminta langsung data informasi kepada pihak-pihak yang akan memberikan himbauan dan melaksanakan kegiatan untuk mereka upload di media sosial diskominfo Kota Palu dan dalam mengupload Diskominfo Kota Palu menyertakan sumber pesan apabila informasi tersebut sumbernya bukan dari Diskominfo Kota Palu Sendiri.

### 3.6 Media

Media adalah alat yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Oleh sebab itu media sosial Diskominfo Kota Palu diharapkan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Palu. Media sosial Diskominfo Kota Palu sudah memberikan dan menyajikan berbagai informasi Diskominfo Kota Palu tidak hanya memberi informasi tentang kegiatan pemerintah Kota Palu Diskominfo Kota Palu 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

**Gambar 6**  
**Gambar berbagai macam informasi melalui vidio**



Sumber : Halaman Youtube diskominfo Kota Palu, 2022

Dari gambar di atas bisa dilihat bahwa media sosial Diskominfo Kota Palu sudah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat karena masyarakat tidak hanya ingin mengetahui informasi tentang pemerintah Kota Palu maka dari itu Diskominfo Kota Palu menyajikan berbagai macam informasi yang dibutuhkan masyarakat dan dianggap sudah memenuhi informasi yang dibutuhkan masyarakat.

### **3.7 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 Kota Palu, dapat ditarik kesimpulan sebagai 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 Kota Palu yaitu Sumber daya aparatur yang dimiliki dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang yang dimana

banyaknya tugas yang harus dikerjakan sehingga menjadi penghambat dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Hambatan yang di alami Diskominfo Kota Palu 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. Masalah jarak dan waktu , waktu kegiatan yang biasanya diluar jam kerja harus tetap disampaikan ke publik hal ini dilakukan Diskominfo Kota Palu untuk menghindari berita yang basi. Kemudian jarak yang ditempuh untuk turun langsung meliput dilapangan biasanya jaraknya jauh dan waktunya yang singkat sehingga terjadinya hambatan, Sarana dan prasarana Diskominfo Kota Palu dalam pemberian informasi melalui media sosial bisa dibilang belum cukup memadai sehingga adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaannya ada beberapa alat yang dibutuhkan oleh Diskominfo Kota Palu yang jumlahnya masih kurang sehingga menghambat pemberian informasi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis memfokuskan Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pemerintah dan masyarakat daerah kedepannya.

## 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

- Suradinata Ermaya.1998. Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Bandung: Ramadan
- Suradinata Ermaya.2013. Analisis kepemimpinan strategi pengambilan keputusan. Jatinangor: Alqaprint
- AG, Subarsono. (2011). Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cangara, Hafied. (2014). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Indrajit, Richardus Eko. (2011). Peranan Teknologi Informasi dan Internet. Yogyakarta: Andi Offest.
- Mulyana, Deddy. (2014). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prasojo Diat Lantip, Riyanto. (2011). Teknologi Informasi Pendidikan. Yogyakarta: Gava Media.
- Solihin, Ismail. (2012). Manajemen Strategik. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tahir, Arifin. (2014). Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaran Pemerintah Daerah, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Winarno, Budi. (2012). Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta.

Aprianty, Diah Rachma. Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, Samarinda Journal Ilmu Pemerintahan, Vol 4, Nomor 4, 2016: 1589- 1602.

Mutia Dewi, dan M. Masri Hadiwijaya. 2016, Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam Kampanye Program Palembang EMAS (Elok, Madani, Aman, Sejahtera), Jurnal komunikasi P-ISSN: 1907-898X, EISSN:2548-7647 Volume 10, Nomor 2, april 2016

Nur, Emilsyah. Penerapan e-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu, Makasar, Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 18 No. 3, Desember 2014: 265-280.

Oktavya, Aditya Ayu. Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. Samarinda: Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol 3, Nomor 3, 2015: 1433- 1447.

Warsilan dan Noor, Akhmad. Peranan Infrastruktur terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Implikasi pada Kebijakan Pembangunan di Kota Samarinda. Jurnal Vol 31, No 2. 2015

