

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WHATS'APP GROUP SEBAGAI WADAH PENYAMPAIAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI OLEH KELURAHAN MATSUM I

Ardi Septiadi
UIN Sumatera Utara, Medan
septiadiardi7@gmail.com

Muhammad Alfikri
UIN Sumatera Utara, Medan
muhammadalfikri@uinsu.ac.id

Abstract: The more developed a civilization, the more developed the technology used. Likewise in communication media, where conventional media develops so as to create New Media (new media). New media is a communication medium that utilizes the internet network and is operated through computer or digital technology. New media are rapidly developing and progressing rapidly so that they can form virtual public spaces, one of which is Social Media. The purpose of this research is to find out how the use of Whats'app Group social media as a forum for delivering information and communication by the Matsum I village. From this analysis using qualitative research methods with a descriptive approach. The primary data source in this analysis is in-depth interviews and uses secondary data sources from the theoretical perspective of books and journals. Data collection techniques were collected from the results of observations, documentation and interviews with the Matsum I village. The validity of the data was combined with data collection techniques and analyzed and seen for validity. The results showed that with the existence of a group on whats'app social media among the Matsum I village, the process of interaction, services and information that was shared was easier and very effective from the kelurahan, the head of the neighborhood and the local community. This makes it easier for each individual to convey and get information quickly even in a matter of seconds. By utilizing social media Whats'app group information is easily obtained without being constrained by distance and time.

Keywords: Social Media, Whats'app Group, Information, Communication

Abstrak: Semakin berkembangnya sebuah peradaban, maka semakin berkembang pula teknologi yang digunakan. Begitu juga pada media komunikasi, dimana media konvensional berkembang sehingga menciptakan New Media (media baru). Media baru merupakan media komunikasi yang memanfaatkan jaringan internet dan dioperasikan melalui teknologi komputer atau digital. Media baru dengan cepat mengalami perkembangan dan kemajuan pesat sehingga dapat membentuk ruang publik virtual, salah satunya adalah Media Sosial. Tujuan riset ini untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan media sosial Whats'app Group sebagai wadah penyampaian informasi dan komunikasi oleh pihak kelurahan Matsum I. Dari analisis ini menggunakan penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data primer dalam analisis ini adalah wawancara mendalam dan menggunakan sumber data sekunder dari kajian perspektif teoritis buku dan jurnal. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan pihak kelurahan Matsum I. Uji keabsahan data digabungkan dengan teknik pengumpulan data serta di analisis dan dilihat kevalidannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya grup di dalam media sosial whats'app dikalangan kelurahan Matsum I proses interaksi, pelayanan dan informasi yang dibagikan lebih mudah dan sangat efektif dari pihak kelurahan, kepala lingkungan dan masyarakat setempat. Hal tersebut memudahkan tiap individu dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi secara cepat bahkan dalam hitungan detik. Dengan

memanfaatkan media sosial Whats'app group informasi dengan mudah di dapatkan tanpa terkendala jarak dan waktu.

Kata Kunci: Sosial Media Whats'app Group, Informasi Komunikasi

PENDAHULUAN

Di era digital ini teknologi semakin berkembang pesat di seluruh dunia, melalui internet setiap individu dapat berkomunikasi jarak jauh dengan sesama bahkan bisa terhubung ke belahan bumi manapun dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui jaringan internet. Oleh karena itu masyarakat mulai memanfaatkan media sosial sebagai ajang dalam memberikan informasi tanpa ada batasan. Siapapun dapat mengakses berbagai macam kebutuhan di media sosial oleh sebab itu media sosial merupakan media paling efektif dan efisien dalam melakukan komunikasi dan kegiatan lainnya kepada publik tanpa terkendala tempat dan waktu.

Saat ini di Indonesia, media sosial berkembang dengan sangat pesat, media sosial menjadi kebutuhan sehari-hari sebagai medium mencari dan mendapatkan informasi, sebagai sarana hiburan, wadah pembelajaran online dan lain-lain. Di dalam pemerintahan segala penyampaian informasi yang disampaikan kepada publik menggunakan media sosial. Masyarakat dapat mengakses akun resmi pemerintahan atau lembaga swasta lainnya untuk mendapatkan informasi yang valid serta dapat memberikan kritik ataupun saran. Dengan adanya internet informasi yang diperoleh tidak terhalang oleh jarak dan waktu. Paparan dan kecepatan dalam melayani dan memberikan informasi menjadi suatu keharusan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sedangkan di kalangan masyarakat dengan banyaknya fitur yang tersedia di media sosial membuat masyarakat lebih banyak melakukan berbagai bentuk interaksi, kolaborasi dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan (chatting) atau visual (face time) maupun audiovisual. Contohnya seperti What'sapp, Facebook, Instagram, TikTok dan media sosial lainnya.

Media sosial merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan informasi dan juga hiburan. Tidak hanya informasi dari satu lingkungan saja yang akan kita dapatkan informasi nya tetapi juga bisa mendapatkan informasi dari belahan dunia lainnya. Media sosial merupakan jenis komunikasi massa yang memiliki karakteristik umum dan satu arah serta bersifat terbuka. Media sosial dapat dikatakan sebagai komunikasi massa dikarenakan media sosial ditujukan untuk semua kalangan dan tidak ditujukan sekelompok orang tertentu. Oleh karena itu media sosial bersifat umum. Pesan yang terdapat dalam media sosial dapat berupa fakta, peristiwa ataupun opini. Kelebihan media sosial dibandingkan dengan media komunikasi lainnya adalah memiliki target sasaran yang dituju (khalayak atau komunikan) relatif lebih banyak dan tidak terbatas (unlimited), bahkan lebih dari itu, komunikan yang banyak tersebut secara serempak mendapatkan informasi pada waktu yang bersamaan dalam memperoleh pesan yang sama.



Sekarang ini, di berbagai platform media sosial mana pun informasi sangat mudah di akses. Contohnya, seperti kenaikan tarif BBM dan ojek online, informasi tersebut akan dengan mudah kita dapatkan melalui media sosial ataupun informasi-informasi lainnya. Dengan kata lain, penyebaran informasi di media sosial sangat efektif karena tidak mengeluarkan biaya banyak dan juga tenaga banyak seperti jika ingin membuat sebuah berita di media online.

Penggunaan aplikasi media sosial di Indonesia sedang mengalami peningkatan di kalangan masyarakat, khususnya di wilayah kelurahan Matsum I. Berbagai macam fitur media sosial juga memiliki fungsi yang berbeda-beda yaitu sarana hiburan, sarana informasi dan komunikasi, dsb. Di wilayah kelurahan Matsum I pihak kelurahan memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Whats'app Group untuk memberikan informasi kepada publik. Informasi tersebut disampaikan dari kepala lurah kepada kepala lingkungan dengan memanfaatkan media sosial khususnya What'sapp Group untuk disampaikan kepada tiap-tiap masyarakat di lingkungannya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan hasil yang mendalam serta mengandung makna hasil yang sebenar-benarnya, dengan menggunakan penelitian kualitatif tidak menekankan generalisasinya akan tetapi lebih menekankan maknanya.¹ Penggunaan metode penelitian kualitatif juga adalah digunakan untuk menekankan aspek ingin memahami pengalaman pribadi dari sudut pandang orang yang bersangkutan.² Peneliti sebagai (instrument kunci) dan orang yang diteliti (informan) diharapkan bersama-sama memberi arah pada proses berjalannya penelitian.

Pada proses penelitian ini peneliti memilih menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan secara tepat suatu keadaan/fenomena, tindakan individu terkait dengan fokus penelitian yang diteliti. Sumber data yang diperoleh adalah sumber data primer yakni rekaman wawancara dengan pihak kelurahan Matsum I. Sedangkan sumber data sekunder meliputi referensi buku dan jurnal penelitian.

Dalam melakukan penelitian maka diperlukannya data-data sebagai bahan observasi dan analisis, yang bisa didapatkan melalui beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan agar mendapatkan informasi yang valid, sehingga menggambarkan kondisi yang sebenar-benarnya. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data berupa teknik observasi, teknik wawancara dan dokumentasi. Lalu, peneliti melakukan teknik analisis data, dimana data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di kelompokkan kedalam suatu kategori dan disusun sehingga membuat kesimpulan yang dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain dan diri sendiri.³ Triangulasi data atau uji kebasahan suatu data dilakukan untuk dinilai kebenaran dan kevalid-annya. Dalam penelitian ini prosesnya adalah dengan menggabungkan teknik pengumpulan data dengan data yang sudah diperoleh. Kemudian hasil analisis datanya dilakukan pembandingan dengan perspektif teori sebagai pendukung hasil data penelitian tersebut.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan RD*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003)

² Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2018)

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineke Cipta, 1999)



MEDIA SOSIAL DAN PEMANFAATANNYA PADA MASYARAKAT DESA

Media Sosial dalam kosa kata bahasa Inggris yaitu “*Social Networking*” merupakan sebuah media atau wadah bagi para penggunanya dapat berbagi, berpartisipasi, menciptakan ide, yang dirancang dengan mudah. Masyarakat secara umumnya menggunakan jejaring media sosial yang berbentuk blog contohnya wikipedia. Sampai saat ini sosial media terbesar di dunia adalah *Facebook, Instagram, Whats'app, TikTok, Twitter* dsb. Dalam hal ini media sosial menawarkan siapa saja untuk mengikuti, berpartisipasi dan memberikan umpan balik dan kontribusi dengan cara memberi kritik maupun saran serta memberikan informasi secara tepat waktu.⁴

Brogran mendefinisikan media sosial sebagai seperangkat alat baru dalam berkomunikasi dan berkolaborasi sehingga memungkinkan terciptanya berbagai jenis interaksi yang sebelumnya tidak ada maupun tersedua pada masyarakat umum. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Tulen & Solomon dalam Wiludjeng⁵ berpendapat bahwa media sosial adalah sarana untuk komunikasi, saling berkolaborasi, serta penanaman suatu informasi secara daring diantara jaringan orang-orang, masyarakat, dan organisasi yang saling terkait dan saling terhubung serta diperkuat oleh kemampuan dan kecepatan teknologi. Berikut ini merupakan tujuh klasemen media sosial beserta fungsi dan kegunaannya yaitu : 1) sebagai konten kerjasama (wikipedia); 2) microblog yakni media sosial Twitter; 3) situs medos berita; 4) video blog yaitu *Youtube*; 5) situs bersosial media yang digunakan adalah *Facebook*; 6) permainan dunia maya “*game online*”; 7) media sosial secara virtual yakni *Zoom, Gmeet, Skype*, dll

Informasi merupakan data yang diolah sehingga menjadi suatu bentuk atau keadaan yang dapat bermanfaat bagi yang menerimanya. Gordon B. Davis berpendapat bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerimanya dan memiliki nilai *real* yang dapat dirasakan pada berbagai keputusan yang sekarang dan akan datang. Kusrini juga berpendapat bahwa informasi merupakan data yang telah diolah dan menjadi bentuk yang berguna dalam pengambilan keputusan dan mendukung sumber informasi. Sedangkan Jogiyanto berpendapat bahwa informasi diartikan sebagai data yang bentuknya diolah sehingga lebih berguna dan berarti bagi penerima.⁶

Lalu, Abdul Kadir juga memberikan pengertian bahwa informasi adalah data yang sudah diproses sehingga seseorang yang mendapatkan data tersebut akan menambah pengetahuan dan wawasannya. Suatu informasi secara prosedur akan diproses untuk kepentingannya. Jika data tersebut telah dilakukan penyaringan maka akan bagi seseorang dan hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuannya.⁷ Sementara Jogiyanto⁸ mengemukakan bahwa tiap-tiap informasi merupakan suatu realitas yang terlihat maupun tidak terlihat yang tersedia untuk mengurangi kejadian yang tidak pasti. Data atau informasi memiliki peranan yang sangat penting untuk mendapatkan titik terang atas segala situasi dan keadaan. Selanjutnya dari definisi MC. Leod mengartikan bahwa informasi memiliki enam ciri-ciri khusus, yakni :

⁴ Wilga Secsio Ratsja Putri, dan Meilanny Budiarti S. (2016). "Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Remaja". *Jurnal Unpad*, 47-51.

⁵ Sri Wiludjeng, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Bandung: Graha Ilmu, 2007)

⁶ Rini Asmara, “Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Pariaman”. *J-Click*, 82. (2016).

⁷ Abdul Kadir, *Pengenalan Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2003).

⁸ Jogiyanto, *Sistem Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar dan Komponen*. Edisi 2, (Yogyakarta: BPFE, 2003)



- (a) *Accurate* : Informasi itu harus teruji kebenaran dan keorisinalitasnya dan harus bebas dari segala kesalahan
- (b) *On Time*: Informasi yang dikirim tidak mendapati halangan dan terkirim secara tepat waktu
- (c) *Relevant*: Informasi yang disampaikan dan diberitakan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan
- (d) *Full*: Informasi harus disiarkan secara lengkap agar tidak terjadi kesalahan dalam menerima informasi. Dimana setiap informasi memiliki andil dalam proses mempengaruhi seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan.
- (e) *Correctness*: Informasi tersebut harus benar dan tidak hoax
- (f) *Security*: Informasi tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat kepada khalayak sehingga hal tersebut dapat dinilai keefektifitasannya.

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WHATS'APP GROUP SEBAGAI WADAH PENYAMPAIAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Definisi komunikasi menurut Willian I. Gorden dalam Yasir menjelaskan bahwa istilah “komunikasi” berasal dari bahasa Inggris yaitu “*communication*”, berasal dari bahasa Latin “*communis*” yang artinya sama. Pengertian lain dari John B Hoben mengartikan bahwa suatu komunikasi harus berhasil “komunikasi merupakan proses pertukaran asumsi pikiran maupun gagasan”. Dalam pengertian ini secara implisit mengartikan bahwa suatu asumsi maupun gagasan harus dapat dipertukarkan. Dalam pandangan ini yang dimaksudkan bahwa suatu proses komunikasi harus dimengerti pendengarnya. Sebagian pendapat lain yakni Bernard Barelson dan Gery Steiner menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses transmisi informasi. Dalam pandangan ini tidak mengharuskan suatu informasi yang diterima harus dimengerti.⁹

Carl I. Hovland juga berpendapat bahwa komunikasi sejatinya ialah proses yang memungkinkannya terjadinya individu menyampaikan gagasan untuk mengubah perilaku individu lainnya.¹⁰ Sedangkan Onong Uhcjana mengartikan komunikasi sebagai sistem penyampaian pesan yang dapat berbentuk simbol atau lambang yang diartikan sebagai penyatuan pikiran dan emosi yang dapat berbentuk ide, kepercayaan, informasi, tujuan, keinginan dan lainnya yang dilakukan oleh satu individu kepada individu lainnya dengan maksud untuk mengubah pandangan maupun etika dan perilaku seseorang.¹¹

Dalam berkomunikasi juga terdapat berbagai komponen-komponen yang termuat di dalam komunikasi yakni:¹²

- (a) Sumber. Dasar atau alas dasar dalam menyampaikan isi pesan untuk memperkuat kandungan isi pesan tersebut
- (b) Komunikator. Sekelompok individu ataupun individu yang memulai pembicaraan

⁹ Yasir, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Yogyakarta: Deepublish, 2012)

¹⁰ Onong Uhcjana Efendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999) h.

¹¹ Ali Nurdin, dkk. Pengantar Ilmu Komunikasi, (Surabaya: Mitra Media Nusantara, 2013)

¹² Didik Hariyanto, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2021)



- (c) Pesan. Pesan ialah sebuah inti atau makna dari linguistik yang berupa apa saja serta dapat mengandung makna yang dibicarakan oleh seorang komunikator kepada komunikannya. Di dalam pesan bisa berbentuk verbal dan nonverbal.
- (d) Media. Saluran dalam berkomunikasi dapat berupa media elektronik dan cetak
- (e) Hasil atau Efek. Dampak atau hasil akhir dalam komunikasi tersebut dapat mempengaruhi sikap, etika maupun tingkah laku tiap-tiap individu
- (f) Umpan Balik. Respon balik yang diterima oleh komunikan dari komunikator
- (g) Gangguan. Kendala dalam komunikasi tersebut adalah terjadinya kesalahpahaman dalam memaknai kandungan pesan yang diberikan oleh komunikator ataupun komunikan tersebut.

Dalam pandangan William B. Werther dan Keit Davis menjelaskan proses komunikasi yang digunakan seorang komunikator kepada komunikannya adalah harus menetapkan Komunikator, Pesan, Komunikan, Efek. Sedangkan Wiludjeng Sri dalam pemikirannya mengemukakan gagasan bahwa fungsi komunikasi memiliki empat fungsi, yakni:¹³

- (a) Sumber informasi. Berperan dimana komunikasi dapat tercipta untuk memberikan informasi, arahan, dan kaidah-kaidah yang dibutuhkan oleh tiap-tiap individu maupun organisasi dalam menjalankan pekerjaan
- (b) Berperan sebagai pemberi instuksi dan perintah. Komunikasi juga memiliki kemampuan seseorang untuk memberikan instruksi maupun perintah yang biasanya dilakukan oleh pemimpin dengan bawahannya di dalam suatu organisasi, lembaga ataupun institusi.
- (c) Memberikan efek, persuasi dan motivasi. Komunikasi juga dapat memberikan saran, maupun motivasi yang dapat membangun seseorang untuk mengubahnya menjadi lebih baik
- (d) Memangun integrasi. Maksudnya adalah dengan adanya komunikasi dapat menjalin hubungan atau kerjasama yang harmonis dengan seseorang.

Adapun menurut Arifin Anwar¹⁴ saluran komunikasi yang terbentuk di dalam suatu instansi atau organisasi adalah:

- (a) Komunikasi yang bergerak vertikal. Dimana didalam komunikasi ini terjadi atas perintah dari pimpinan kepada ajudannya untuk dapat menjalankan suatu perintah, menilai kinerja bawahan, memberikan instruksi, dll. Dalam hal ini komunikasi vertikal dapat dimaknai sebagai representasi pola susunan hirarki dari seseorang yang memiliki kedudukan tinggi hingga ke bawah. Oleh karenanya disebut komunikasi instruksi dari atas ke bawah
- (b) Komunikasi yang bergerak horizontal. Dalam komunikasi horizontal ini dapat tercipta diantara sesama anggota kelompok di organisasi ataupun pegawai memiliki kedudukan yang sama dan berinteraksi sesama anggota kelompok maupun antar tim kelompok (departemen atau sub instansi) yang memiliki tingkat yang sama
- (c) Komunikasi yang bergerak diagonal. Proses komunikasi secara diagonal ini adalah ketika seseorang berinteraksi dengan seseorang yang berada di sub instansi yang sama. Atau dengan kata lain terjadinya pola komunikasi antara seseorang dari divisi yang berbeda untuk saling memberikan informasi kepada rekannya

¹³ Sri Wiludjeng, Pengantar Ilmu Manajemen, (Bandung: Graha Ilmu, 2007)

¹⁴ Anwar Arifin, Strategi Komunikasi : Sebuah Pengantar Ringkas, (Bandung: Graha Ilmu, 1994)



Dari hasil penelitian ini pihak kelurahan Matsum I melakukan proses komunikasi yang bergerak secara vertikal horizontal dan diagonal. Sebagaimana yang dijelaskan oleh pendapat Arifin Anwar¹⁵ bahwa saluran komunikasi yang terbentuk di dalam suatu instansi atau organisasi terbagi atas tiga hal : vertikal, horizontal, diagonal. Dimana dalam hal itu di klasifikasikan sebagai berikut :

- (a) Komunikasi Bergerak Vertikal. Dimana pihak kelurahan menyampaikan informasi kepada jajaran bawahan dan staff (Lurah kepada anggota-anggotanya)
- (b) Komunikasi Bergerak Horizontal. Para staff memberikan informasi ke sesama jajarannya dan Kepala Lingkungan
- (c) Komunikasi Bergerak Diagonal. Kepala Lingkungan memberikan informasi dari tiap-tiap lingkungan kepada pihak kelurahan dalam hal ini Lurah Matsum I

Penggunaan media sosial *Whats'app group* sudah lama digunakan oleh pihak kelurahan kepada kepala kepling dan masyarakat setempat untuk memberikan informasi, akan tetapi ketika terjadinya Covid-19 dan diberlakukannya PPKM oleh pemerintah setempat penggunaan media sosial *Whats'app group* semakin intens dilakukan untuk mengurangi interaksi secara langsung oleh masyarakat maupun pemerintah setempat agar tidak terpapar virus Corona. Hal itu membuat kepala Lurah dan kepala lingkungan memberikan informasi-informasi secara *online* melalui *Whats'app group* kepada masyarakat di lingkungan setempat sampai saat ini.

Pada masa pandemi, sesuai dengan anjuran dari pemerintah untuk mengurangi mobilitas di dalam maupun di luar ruangan, kelurahan Matsum I dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial agar memudahkan masyarakat dan terhindar dari penyebaran virus Covid-19. Maka, oleh karena itu kelurahan Matsum I saat ini menggunakan *Whats'app group* sebagai media penyebaran informasi sehingga memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terbaru terkait kegiatan kelurahan dan pemeberitahuan dari pemerintah kota Medan. Adapun ketika masa Pandemi, dimana informasi dibutuhkan dengan sangat cepat agar masyarakat mendapatkan informasi mengenai program-program pemerintahan yang dijalankan. Sejauh ini, belum terdapat kendala berarti dalam penyebaran informasi melalui media sosial yang dilakukan kelurahan Matsum I, sepanjang informasi yang diberikan adalah valid. Tetapi, dengan adanya media informasi yang sangat cepat, kelurahan mengharapkan masyarakat mampu memilah informasi yang benar dan tidak benar.

Hingga saat ini ketika pandemi Covid-19 telah mereda, penggunaan *Whats'app group* masih tetap dilakukan hingga sekarang untuk memberikan informasi maupun sarana komunikasi kepada masyarakat setempat. Penggunaan *Whats'app group* dinilai lebih memudahkan kelurahan Matsum I dan masyarakat untuk berinteraksi serta berkomunikasi langsung tanpa ada batasan, jarak dan waktu yang menghalangi. Apalagi ketika pandemi telah mereda, informasi dan komunikasi yang dilakukan secara *online* menjadi salah satu media kebutuhan masyarakat di kelurahan Matsum I. Oleh karena itu pemerintah setempat juga turut memberitahukan informasi terbaru dan pemberitahuan resmi dari pemerintah kepada masyarakat setempat agar masyarakat memperoleh informasi yang valid dan tidak termakan berita hoax.

¹⁵ Anwar Arifin, Strategi Komunikasi : Sebuah Pengantar Ringkas, (Bandung: Graha Ilmu, 1994)

Adapun terkait informasi yang diberikan oleh pihak kelurahan Matsum I mengenai informasi yang ada di 34 lingkungan tersebut, seperti : informasi kegiatan gotong-royong, informasi hari kemerdekaan, info vaksinasi, bantuan sosial, pendataan warga. Pihak kelurahan memberikan informasi tersebut kepada kepala lingkungan (Kepling) untuk di informasikan ke dalam grup *whats'app* tiap lingkungan. Kepling memberikan informasi tersebut kepada warganya, terkait masalah yang ada di dalam lingkungan tersebut, warga diharapkan memberikan informasi kepada kepala lingkungan seperti informasi pencurian atau kemalingan, warga yang meninggal, warga yang membutuhkan bantuan, dsb. Informasi-informasi yang di dapat oleh Kepling dilaporkan kepada pihak kelurahan Matsum I.

Dapat dikatakan proses penyebaran informasi dari pihak Kelurahan Matsum I sesuai dengan pendapat Mc. Leod mengartikan bahwa dalam menyebarkan informasi pihak kelurahan Matsum I memiliki enam ciri-ciri khusus, yakni :

- (a) *Accurate*. Informasi yang disampaikan dari pihak Kelurahan kepada masyarakat setempat didasari oleh surat edaran resmi dari Pemko Medan, adapun pihak Kepling memberikan informasi yang disampaikan oleh kepala Lurah kepada warganya dan terjadinya tukar menukar informasi dari Kepling kepada Lurah dimana informasi yang di dapat oleh Kepling disampaikan oleh warganya mengenai kejadian yang ada di dalam lingkungan tersebut
- (b) *On Time*. Informasi secara langsung diterima Kepling dari Lurah dan disampaikan ke warga melalui media sosial *Whats'app Group*
- (c) *Relevant*. Informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan warga, contohnya vaksinasi, BLT, KIP, imunisasi, pungli dll
- (d) *Full*. Informasi yang disampaikan oleh pihak Kelurahan Matsum I kepada Kepling dan warganya merupakan informasi yang lengkap dan tidak setengah-setengah
- (e) *Correctness*. Informasi tersebut merupakan sumber berita yang resmi yang didapatkan oleh pihak kelurahan yang disiarkan dengan ke media sosial *Whats'*
- (f) *Security*. Informasi yang disampaikan pihak kelurahan kepada warganya merupakan informasi yang benar-benar dibutuhkan warganya sehingga dari informasi yang disampaikan dapat memberikan manfaat. Adapun proses penyebaran informasinya melalui media sosial *Whats'app* dapat memudahkan segala proses dalam berkomunikasi.

Mengenai keefektifan metode penyebaran informasi yang digunakan, pihak kelurahan Matsum I berpendapat bahwa penilaian tersebut bergantung pada tiap individu. Tetapi pihak kelurahan Matsum I sendiri menilai bahwa metode yang gunakan sangat efektif dan efisien, karena hampir keseluruhan masyarakat saat ini menggunakan android. Sehingga mendukung metode penyebaran informasi melalui media sosial. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu adanya pemberitahuan secara langsung. Dengan memanfaatkan media sosial sebagai pusat laporan, memudahkan interaksi antara masyarakat dengan pihak kelurahan. Sehingga tidak ada informasi yang perlu ditutupi, baik mengenai kondisi lingkungan dan wilayah yang di luar jangkauan kelurahan.

Pihak kelurahan berpendapat, kekurangan dalam penyebaran informasi melalui media sosial terletak pada masyarakat. Jika masyarakatnya tidak menerima informasi dengan baik maka akan terjadi *miss communication*, dan akan diperparah jika tidak dilakukan pencarian kebenaran, sehingga menimbulkan hal-hal yang tidak benar. Sedangkan keuntungannya,



masyarakat tidak perlu datang ke kelurahan, untuk mendapatkan informasi mengenai program-program dan bantuan pemerintah. Dimana saat ini, informasi-informasi tersebut dapat diakses masyarakat melalui aplikasi media sosial khususnya *Whats'app group*.

Pihak kelurahan Matsum I selalu mengingatkan kepada masyarakatnya agar mulai mempergunakan teknologi, sehingga masyarakat siap dan mampu memasuki era revolusi 4.0. Dengan demikian, masyarakat akan jauh lebih mudah untuk mendapatkan berbagai informasi. Tetapi perkembangan tersebut diharapkan dapat dibarengi dengan kemampuan masyarakat dalam memilah informasi yang benar dan tidak benar. Pihak kelurahan Matsum I juga menilai metode penyebaran informasi melalui media sosial khususnya *Whats'app group*, sangatlah berhasil. Karena dengan adanya media sosial, masyarakat dapat dengan mudah saling berinteraksi.

Mengenai masyarakat yang sulit menerima atau kurang memahami informasi yang diberikan. Kelurahan Matsum I telah berusaha menyampaikan informasi se jelas mungkin, tetapi karena latar belakang masyarakat yang berbeda, maka perbedaan pemahaman tersebut dapat dimaklumi. Sehingga kelurahan bekerja sama dengan kepala lingkungan untuk memudahkan pemahaman mengenai informasi yang diterima masyarakat.

Sedangkan pihak kepala lingkungan dan masyarakat beranggapan dengan adanya media sosial seperti *whats'app group* ini sangat efektif dan efisien kepada masyarakat. Dalam penyebaran informasi yang diberikan dari kelurahan kepada pihak Kepling dan masyarakat, informasi tersebut mudah untuk di pahami. Jika terdapat kendala atau kurang memahami informasi tersebut kepala lingkungan tersebut mendatangi pihak kelurahan setempat agar tidak terjadi kesalahan penyampaian informasi.

KESIMPULAN

Dengan adanya grup di dalam media sosial *whats'app* dikalangan kelurahan Matsum I proses interaksi, pelayanan dan informasi yang dibagikan lebih mudah dan sangat efektif dari pihak kelurahan, kepala lingkungan dan masyarakat setempat. Informasi yang disampaikan oleh pihak kelurahan kepada kepala lingkungan dan masyarakat sangat bervariasi yakni meliputi bantuan sosial dari pemerintahan Kota Medan, gotong royong antar warga, jadwal kerja pelaksanaan dan operasional kantor kelurahan Matsum I, informasi mengenai vaksinasi dan lain sebagainya.

Hal tersebut memudahkan tiap individu dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi secara cepat bahkan dalam hitungan detik. Dengan memanfaatkan media sosial informasi dengan mudah di dapatkan. Dengan banyaknya aplikasi dan fitur-fitur yang terdapat di dalamnya mengubah cara berkomunikasi tiap-tiap individu di segala bidang. Kehadiran media sosial di kelurahan Matsum I maupun pada masyarakat setempat memberikan pengaruh kepada masyarakat seperti interaksi berkomunikasi dari tatap muka menjadi secara virtual (serba digital), hal itu menyebabkan komunikasi yang terjalin berlangsung menjadi lebih efektif dan efisien.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Nurdin, dkk. (2013). "Pengantar Ilmu Komunikasi". Surabaya: Mitra Media Nusantara.
- Anwar Arifin. (1994). "Strategi Komunikasi : Sebuah Pengantar Ringkas". Bandung: Graha Ilmu.
- Asmara, Rini. (2016). "Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Pariaman". J-Click, 82.
- Didik Hariyanto. (2021). "Pengantar Ilmu Komunikasi". Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Jogiyanto. (2003). "Sistem Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar dan Komponen. Edisi 2". Yogyakarta: BPFE.
- Kadir Abdul. (2003). "Pengenalan Informasi Manajemen". Yogyakarta: Andy.
- Khomsarial Romli. (2006). "Komunikasi Massa". Jakarta: Grasindo.
- Lexy J. Moeloeng. (2018). "Metodologi Penelitian Kualitatif". Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Onong Uchjana Efendy. (1999). "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek". Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Putri, Wilga Secsio Ratsja dan Meilanny Budiarti S. (2016). "Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Remaja". Jurnal Unpad, 47-51.
- Sri Wiludjeng. (2007). "Pengantar Ilmu Manajemen". Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2003). "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan RD". Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1999). "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis". Jakarta: Rineke Cipta.
- Yasir. (2012). "Pengantar Ilmu Komunikasi". Yogyakarta: Deepublish.

