

# AKSES PENCARIAN DAN PENYEBARAN INFORMASI TENTANG PEMERINTAH BIDANG KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA OLEH MASYARAKAT DI SULAWESI SELATAN

## *ACCESS TO SEARCH AND DISSEMINATION OF INFORMATION ON GOVERNMENT ABOUT COMMUNICATION AND INFORMATICS BY SOCIETY IN SOUTH SULAWESI*

**Christiany Juditha**

Puslitbang Aplikasi Informatika dan Informasi Komunikasi Publik  
Kementerian Komunikasi dan Informatika RI  
Jl. Medan Merdeka Barat No. 9 Telepon: 021-3800418 Jakarta 10110  
email: christiany.juditha@kominfo.go.id  
(Diterima: 17-3-2017; Direvisi: 28-5-2017; Disetujui terbit: 28-6-2017)

### **Abstrak**

Saat ini informasi menjadi kebutuhan masyarakat umum. Informasi tentang pemerintah misalnya kebijakan, program maupun aturan khususnya bidang komunikasi dan informatika (kominfo) merupakan informasi penting diketahui masyarakat. Namun, masalah wilayah Indonesia yang luas membutuhkan strategi tepat untuk menyebarkan informasi agar sampai pada masyarakat. Disamping itu banyak masyarakat menganggap informasi tentang pemerintah tidak penting. Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran tentang akses pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang kominfo oleh masyarakat di Sulawesi Selatan (Makassar, Gowa, dan Toraja Utara). Penelitian menggunakan metode survei pendekatan kuantitatif dengan 156 responden. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa responden tidak terlalu banyak memanfaatkan media resmi pemerintah bidang kominfo (pusat dan daerah) dalam mencari informasi. Meski demikian beberapa topik informasi yang menjadi perhatian responden diantaranya soal situs internet muatan negatif, keterbukaan informasi publik, migrasi TV analog ke digital, dan UU ITE. Internet dan media sosial sangat sedikit digunakan oleh responden dalam mengakses informasi sedangkan televisi dan media luar ruang (spanduk/baliho) menjadi media yang paling banyak digunakan. Mayoritas responden juga pernah meneruskan informasi yang diperoleh ke anggota keluarga dan teman dengan komunikasi langsung serta melalui email, media sosial, dan *instant messaging*.

**Kata Kunci:** pencarian informasi, penyebaran informasi, informasi pemerintah

### **Abstract**

*Current information abstraction into the general community needs. Information about good government, policy, program and the rules, especially the field of communication and information technology is important information to be known to the public. However, the problems facing Indonesia's vast territory requires the right strategy to disseminate information in order to come to the community. Besides, many people consider unimportant information on government. The purpose of the study is to get an overview of search access and dissemination of information on government field Kominfo by people in South Sulawesi (Makassar, Gowa, and North Toraja). The study used survei method with quantitative approach with 156 respondents. The study concluded that respondents were not too many take advantage of the government's official media Kominfo (central and local) to find information. Nevertheless some information topics of concern among respondents about the negative charge internet sites, public disclosure, the migration of analogue to digital TV, and UU ITE. Internet and social media are used by very few respondents in mengkases information while television and outdoor media (banner / billboard) became the most widely used. The majority of respondents also had forwarded the information obtained to family members and friends with a direct communication as well as via email, social media, and instant messanging.*

**Keywords:** information retrieval, dissemination of information, government information.

## **PENDAHULUAN**

Saat ini informasi menjadi kebutuhan masyarakat umum baik di kota maupun desa. Kebutuhan akan informasi ini akan terus bertambah seiring dengan semakin banyaknya media baik media massa maupun media sosial yang menyediakan berbagai informasi. Informasi selain sebagai pengetahuan juga dapat mengubah pola pikir, perilaku dan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu, informasi yang datang dari berbagai media menjadikan masyarakat maju dan tidak ketinggalan. Karena tanpa menguasai informasi, manusia akan pasif, sebaliknya dengan menguasai informasi manusia akan mendapat rangsangan yang bisa menumbuhkan kreativitas melakukan sesuatu dalam segala aspek kehidupan baik di rumah, tempat kerja, dan tempat lainnya. Disamping itu akses memperoleh informasi juga merupakan hak asasi masyarakat.

Informasi tentang pemerintah yang asalnya dari pemerintah, baik itu tentang kebijakan hingga program di berbagai sektor merupakan informasi penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puslitbang Aplikasi Informatika (APTIKA) dan Informasi Komunikasi Publik (IKP) Kementerian Kominfo (2015) dengan judul “Survei Kebutuhan Informasi Masyarakat di Wilayah Perbatasan, Wilayah Tertinggal, dan Wilayah Nelayan” menyimpulkan bahwa kebutuhan informasi dasar yang banyak dibutuhkan masyarakat di wilayah perbatasan adalah tentang kesehatan sebanyak 62.80%, informasi pangan terkait harga sembako di wilayah nelayan dan wilayah tertinggal masing-masing sebesar 82.70% dan 54.30%. Sementara untuk informasi

kemaritiman yang dibutuhkan di wilayah perbatasan adalah soal kebijakan pemerintah terkait bidang maritim, serta bantuan pemerintah di bidang maritim sebanyak 51.10%. Hasil survei diatas menunjukkan bahwa salah satu kebutuhan masyarakat adalah untuk mengetahui berbagai informasi sesuai kebutuhan.

Pemerintah sebagai penentu dan pembuat kebijakan memiliki banyak informasi yang harus diketahui oleh masyarakat Indonesia. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi, dan segala sesuatu yang berimplikasi kepada kepentingan masyarakat diperlukan adanya pengelolaan informasi publik. Hal ini sesuai dengan Permen Kominfo No. 17 Tahun 2009 tentang Diseminasi Informasi Nasional oleh Pemerintahan, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Permen ini juga merupakan implementasi dari peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 terkait pengembangan dan pemberdayaan komunikasi.

Indonesia yang memiliki wilayah geografis yang luas terdiri dari 34 provinsi yang tersebar di berbagai wilayah kepulauan membutuhkan strategi tersendiri untuk menyebarkan informasi agar semua masyarakat dapat memperolehnya. Kenyataan yang ada saat ini banyak informasi tentang pemerintah yang tidak sampai, sehingga masyarakat tidak mengetahui jika ada suatu kebijakan tertentu yang telah dikeluarkan oleh pemerintah. Hal lain adalah banyak berita-berita yang tidak benar (*hoax*) menyebar melalui media *online*, sehingga dibutuhkan kehadiran pemerintah untuk menjadi ‘juru bicara’ yang dapat dipercaya oleh masyarakat meski melalui berbagai sumber media.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015 Tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika menjelaskan bahwa Kominfo melaksanakan fungsi perumusan dan penetapan kebijakan salah satunya pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Fungsi ini tertuang dalam Rencana strategis (Renstra) Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2015-2019 disusun dengan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2015-2019, yang merupakan penjabaran dari visi, misi, dan agenda (Nawacita) Presiden/Wakil Presiden, Joko Widodo dan M. Jusuf Kalla (Kominfo, 2015).

Renstra Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2015-2019 adalah pedoman untuk arah pembangunan di bidang komunikasi dan informatika. Pembangunan bidang komunikasi dan informatika lima tahun ke depan diprioritaskan pada upaya mendukung pencapaian kedaulatan pangan, kecukupan energi, pengelolaan sumber daya maritim dan kelautan, pembangunan infrastruktur, percepatan pembangunan daerah perbatasan, dan peningkatan sektor pariwisata dan industri, berlandaskan keunggulan sumber daya manusia dan kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam Renstra tahun 2015-2019 sebagai *leading* sektor di bidang komunikasi dan informatika akan berfokus membangun sektor telekomunikasi, tata kelola internet, dan digitalisasi siaran televisi. Semua kebijakan yang berhubungan dengan renstra Kominfo ini

harus diketahui oleh masyarakat, sebagai informasi bahwa Kominfo juga telah atau sedang melaksanakan program-program untuk kemajuan masyarakat. Jika masyarakat mengetahui berbagai informasi ini, diharapkan juga dapat menjadi perpajangtanganan pemerintah untuk mendesiminasikan hal tersebut kepada orang lain. Karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan agar hasilnya dapat dipakai sebagai bahan evaluasi pemerintah dalam penyebaran informasi-informasi khususnya tentang kebijakan pemerintah yang harus diketahui oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana akses pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang komunikasi dan informatika oleh masyarakat di Sulawesi Selatan? Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran tentang akses pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang komunikasi dan informatika oleh masyarakat di Sulawesi Selatan

## **LANDASAN TEORI**

Penelitian tentang pencarian (kebutuhan) dan penyebaran informasi sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh Tahir dkk (2008) dengan judul "*Information Needs and Information-Seeking Behavior of Arts and Humanities Teachers: A Survei of the University of the Punjab, Lahore, Pakistan.*" Studi ini mengungkapkan bahwa konsultasi dengan para ahli di bidang subjek adalah metode yang disukai untuk mendapatkan informasi diikuti oleh percakapan dengan rekan-rekan. Buku referensi juga merupakan sumber paling penting untuk mengajar.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden melakukan kegiatan pencarian informasi di rumah dan saluran yang paling banyak digunakan adalah dengan komunikasi langsung dan e-mail.

*“The Information Needs And Information-Seeking Behaviour Of Rural Dwellers A Review Of Research”* juga merupakan judul penelitian sejenis yang dilakukan oleh Islam dan Ahmed (2016). Penelitian ini merupakan studi tentang kebutuhan informasi penduduk pedesaan yang maju dan berkembang. Analisis menunjukkan bahwa kebutuhan informasi masyarakat pedesaan dari semua negara yang sangat mirip, meskipun masyarakat pedesaan bervariasi dan berbeda antar satu negara dengan negara lain tergantung pada kondisi sosial-ekonomi. Kebutuhan ini sebagian besar terkait dengan kehidupan sehari-hari penduduk pedesaan.

Penelitian lain dengan judul *“Information Needs, Information Sources and Information Seeking Behaviours of Engineers in Breweries in Nigeria”*, dilakukan oleh Nwagwu dan Segilola (2013). Studi ini meneliti kebutuhan informasi, sumber informasi dan mencari informasi perilaku para insinyur di pabrik Nigeria. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari 288 insinyur yang bekerja di empat pabrik besar. Informasi kebutuhan utama dari insinyur adalah untuk memperoleh lebih banyak pengetahuan. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa pencarian pengetahuan belum tentu untuk akademik, penelitian, atau tujuan produk terkait, melainkan tentang penemuan-penemuan baru di lapangan dan penggunaan peralatan baru. Para insinyur juga mencari informasi lebih lanjut tentang ulasan klien, atau kegiatan sosial dan politik mereka. Internet adalah sumber paling relevan, disukai dan

sering diakses responden dalam mencari informasi.

Penelitian-penelitian di atas menitik-beratkan pada kebutuhan masyarakat baik mahasiswa, para teknisi maupun masyarakat umum dalam upaya pencarian informasi yang dibutuhkan mereka berdasarkan latar belakang pekerjaan maupun status. Metode yang digunakan pada tiga penelitian ini adalah survei kuantitatif. Perbedaan penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah terletak pada jenis informasinya. Dalam penelitian ini informasi yang dimaksud adalah informasi tentang pemerintah bidang komunikasi dan informatika. Penelitian sejenis belum pernah dilakukan sebelumnya, karena itu penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan untuk mendapatkan gambaran pencarian dan penyebaran informasi pemerintah bidang kominfo oleh masyarakat di Sulawesi Selatan.

Shannon dalam Pendit, et al (2005), mengemukakan bahwa informasi adalah simbol-simbol yang dipertukarkan dalam komunikasi antar manusia, yaitu alat atau saluran komunikasi mengirim simbol-simbol itu dari satu titik ke titik lain di tempat lainnya. Informasi bersumber atau bermula dari suatu kejadian. Selanjutnya Pendit mengatakan bahwa informasi adalah sesuatu yang dibawa oleh bahasa manusia dalam komunikasi yang seringkali menjurus pada pengertian informasi sebagai bagian tak terpisahkan dari pesan (*message*), atau sebagai isi dari sebuah pesan. Seringkali informasi dalam pengertian ini diartikan sama dengan pesan itu sendiri.

McCreadie dan Rice (1999) juga menyebutkan bahwa informasi sebagai bagian dari komunikasi yang maknanya lebih berada di komunikator dari pada di

kata-kata atau data itu sendiri. Informasi juga sebagai sumber daya atau komoditas informasi yang ditransmisikan dalam pesan dari pengirim ke penerima. Penerima menafsirkan pesan sebagaimana dimaksud oleh pengirim. Nilai ada dapat ditambahkan sebagai informasi yang disebarluaskan atau dipertukarkan.

Jenis informasi sangat beragam dan memiliki manfaat berbeda bagi setiap orang sesuai kebutuhan masing-masing. Sutanta (2003) menyebutkan bahwa manfaat informasi adalah untuk menambah pengetahuan, mengurangi ketidakpastian pemakai informasi, mengurangi resiko kegagalan, mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan dan memberikan standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran, dan keputusan untuk menentukan pencapaian, sasaran dan tujuan.

Sumber informasi dapat diperoleh dari berbagai tempat dan media baik dari benda hidup maupun benda mati. Bisa dari buku, majalah, surat kabar, radio, *tape recorder*, CD-ROM, disket komputer, brosur, pamflet, dan media rekaman informasi (Yusup, 2009). Bisa juga dari media baru (internet yang kini pemanfaatannya semakin banyak).

Kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda tergantung dari kebutuhan masing-masing. Tidak ada seorang pun yang tidak membutuhkan informasi, apapun jenis pekerjaannya. Kulthau menyatakan bahwa kebutuhan informasi muncul akibat kesenjangan pengetahuan yang ada dalam diri seseorang dengan kebutuhan informasi yang diperlukan. Krikelas menyatakan bahwa kebutuhan informasi timbul ketika pengetahuan yang dimiliki seseorang kurang dari yang dibutuhkan, sehingga mendorong seseorang untuk mencari informasi (Ishak, 2008).

Kebutuhan informasi menurut Diao terdiri dari tiga bagian yaitu kebutuhan informasi yang objektif atau kebutuhan yang seharusnya ada kalau seseorang mau mencapai tujuannya dengan sukses; Kebutuhan informasi subyektif yaitu kebutuhan informasi yang disadari seseorang sebagai persyaratan untuk suksesnya pencapaian tujuan; dan kebutuhan informasi yang terpenuhi, yaitu kebutuhan informasi yang disadari seseorang dan terpenuhi kebutuhannya (Prahatmaja, 2006). Sedangkan motif kebutuhan informasi juga terdiri dari 3 bagian menurut Morgan dan King, yaitu *physiological motives* atau kebutuhan informasi didasari atas kebutuhan diri sendiri.; *unlearned motives* atau kebutuhan informasi terjadi karena adanya tugas, atau informasi digunakan untuk mengambil suatu keputusan; dan *social motives* kebutuhan informasi terjadi karena adanya permintaan informasi dari orang lain (Wilson, 1995).

Komunikasi akan selalu dilibatkan dalam penyebaran informasi. Menurut Harold Laswell, komunikasi adalah siapa yang mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa (Purba, 2007). Jawaban bagi pertanyaan Lasswell itu merupakan unsur-unsur atau komponen proses komunikasi, yaitu komunikator, pesan, media, komunikan/penerima, serta efek. Adapun fungsi komunikasi menurut Lasswell adalah sebagai pengamatan lingkungan, korelasi kelompok-kelompok dalam masyarakat ketika menanggapi lingkungan serta transmisi warisan sosial dari generasi yang satu ke generasi yang lain (Laswell, 1972).

Media massa merupakan salah satu sumber informasi yang kerap digunakan masyarakat dalam memperoleh informasi.

Laswell (1972) mengemukakan dalam prakteknya media massa melakukan empat fungsi, yaitu melengkapi kita dengan informasi tentang lingkungan sekitarnya (*surveillance*); melengkapi kita sebagai tempat pelarian untuk melepaskan ketegangan yang terus menerus dan dari masalah-masalah yang menghimpit dan serta sebagai suatu sarana untuk mengeluarkan perasaan (*escape diversion*); sebagai sarana untuk menunjukkan kepribadian, meneliti realitas dan memperkuat nilai (identitas pribadi); korelasi unsur-unsur masyarakat ketika menanggapi lingkungan; penyebaran warisan sosial; serta melengkapi kita dengan informasi untuk mengetahui dan berhubungan dengan lingkungan sosial kita dan lingkungan sosial lainnya.

Penggunaan media dalam proses pencarian dan penyebaran informasi mengacu pada teori *uses and gratifications* yang dikembangkan oleh Katz dan Gurevic. Asumsi teori ini yaitu, khalayak aktif dalam memenuhi kebutuhannya dan dorongannya. Pengguna media bersifat aktif, mereka menggunakan media karena memiliki tujuan tertentu. Khalayak juga memiliki sumber-sumber lain untuk memenuhi kebutuhannya, mereka berinisiatif mengaitkan kebutuhan dan pilihan media. Konsumsi media dapat memenuhi berbagai kebutuhan meskipun isi media tidak dapat digunakan untuk memprediksi pola gratifikasi secara tepat. Maslow (1970) mengatakan bahwa orang-orang aktif mencari untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Bila kebutuhan sudah dipenuhi, mereka berusaha mencari kebutuhan lainnya dibawah menjelaskan manusia sebagai pencari yang aktif dalam pemenuhan kebutuhan.

Teori dan konsep-konsep di atas kemudian diturunkan ke dalam kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1** Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini untuk mendapatkan gambaran tentang pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang kominfo oleh masyarakat di Sulawesi Selatan yang bermukim di kota Makassar, dan Kabupaten Gowa serta Toraja Utara. Pencarian dan penyebaran informasi ini melalui berbagai saluran baik tradisional, media massa maupun media baru. Informasi yang dicari, diperoleh kemudian disebarkan oleh masyarakat juga melalui berbagai saluran komunikasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Model Penelitian**

Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Survei bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis masalah penelitian berdasarkan data yang dihimpun melalui kuesioner yang diajukan kepada responden yang menjadi sampel. Sedangkan pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan suatu fenomena yang hasilnya dapat digeneralisasikan (Kriyantono, 2006).

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang kominfo oleh masyarakat di Sulawesi Selatan, maka prinsip pemilihan lokasi penelitian ditetapkan sebanyak tiga kabupaten dan satu kota di Sulawesi Selatan dengan pertimbangan sebagai berikut kota Makassar sebagai ibukota provinsi Sulawesi Selatan, kabupaten Gowa yang mewakili wilayah provinsi sebelah selatan dan kabupaten Toraja Utara yang mewakili wilayah sebelah utara. Rincian jumlah populasi penduduk untuk ketiga wilayah tersebut adalah untuk kota Makassar sebanyak 1.429.242, Gowa sebanyak 709.397 dan Toraja Utara sebanyak 224.003. Sehingga total jumlah populasi penduduk di ketiga kabupaten kota ini sebanyak 2.362.642 (BPS, 2014).

Adapun untuk menghasilkan sampel yang dapat merepresentasikan populasi di seluruh lokasi penelitian, maka teknik pengambilan sampel memakai *stratified random sampling*. Adapun penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiono, 2006) sebagai berikut:  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ . Dimana:  $n$  = besar sampel;  $N$  = jumlah populasi (2.362.642 orang);  $e$  = taraf kesalahan (*error*) ditetapkan sebesar 8 %;  $1$  = konstanta.

Berdasarkan rumus penentuan besar sampel, maka diperoleh jumlah sampel ( $n$ ) sebanyak 156 responden. Adapun distribusi responden penelitian untuk masing-masing kabupaten dilakukan secara proporsional yaitu sesuai dengan persentasi jumlah penduduk kabupaten/kota dibagi total jumlah populasi dikali 100. Sedangkan distribusi responden di masing-masing wilayah,

dilakukan secara proporsional. Distribusi responden untuk Makassar sebanyak 94 responden, Toraja Utara sebanyak 15 responden dan Gowa sebanyak 47 responden.

### **Teknik Pengumpulan dan Sumber Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data primer di lokasi penelitian dan juga melalui observasi di lapangan untuk mendapatkan data sekunder melalui catatan atau data pendukung lainnya.

### **Metode Analisis Data**

Teknik pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan pengimputan data dari kuesioner serta tabulasi data dan validasi data. Data yang sudah diinput dengan menggunakan SPSS 21 dalam bentuk tabel dan grafik kemudian dianalisis secara deskriptif. Dalam penelitian ini juga dilakukan uji coba untuk memastikan instrument tersebut merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya (reabilitas dan validitas instrumen).

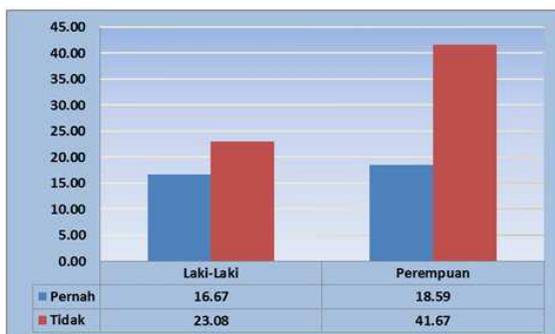
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran tentang akses pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang kominfo oleh masyarakat di Sulawesi Selatan. Penelitian ini mengacu pada identitas responden, kemudian masyarakat yang pernah menggunakan media resmi pemerintah (kementerian Kominfo dan/atau Dinas Perhubungan dan Kominfo (daerah) untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pembangunan

pemerintah, sumber informasi utama terkait kebijakan atau program merintah yang sering digunakan, saluran yang paling sering digunakan dalam memperoleh informasi, kebijakan bidang kominfo yang diketahui, pernah meneruskan informasi tentang pemerintah, serta saluran apa saja yang digunakan dalam meneruskan informasi tersebut.

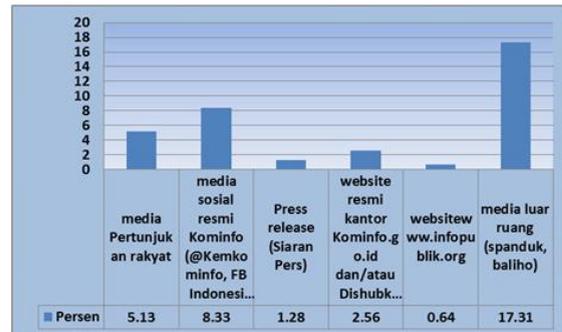
Identitas responden dalam penelitian ini menggambarkan wanita mendominasi sebanyak 60.26% sementara laki-laki sebanyak 39.74% dengan usia terbanyak antara 35-45 tahun yaitu sebanyak 23.72%. Ibu rumah tangga merupakan profesi yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu 26.92% disusul mahasiswa/pelajar sebanyak 26.28% dengan tingkat pendidikan terbanyak SMA yaitu 45.51% disusul kemudian S1 sebanyak 22.44%.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa sebanyak 35.26% responden yang mengaku pernah menggunakan media resmi pemerintah (kementerian Kominfo dan/atau Dinas Perhubungan dan Kominfo (daerah) untuk mencari informasi yang berkaitan dengan kominfo. Sementara sebanyak 64.75% responden menyatakan tidak.



**Gambar 2** Responden yang pernah menggunakan media resmi pemerintah untuk mencari informasi tentang kominfo

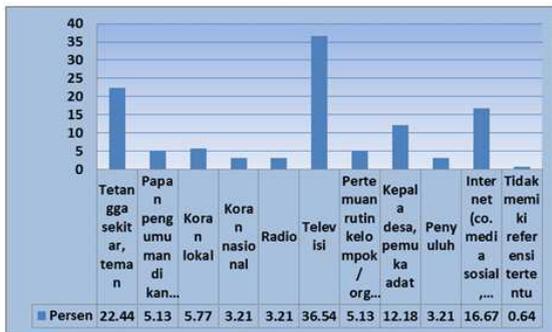
Saluran yang paling sering digunakan responden untuk memperoleh informasi tentang pemerintah bidang kominfo ternyata media luar ruang seperti spanduk dan baliho masih menjadi pilihan terbanyak responden yaitu 17.31% kemudian disusul media sosial resmi pemerintah sebanyak 8.33%.



**Gambar 3** Saluran untuk memperoleh informasi tentang pemerintah bidang kominfo

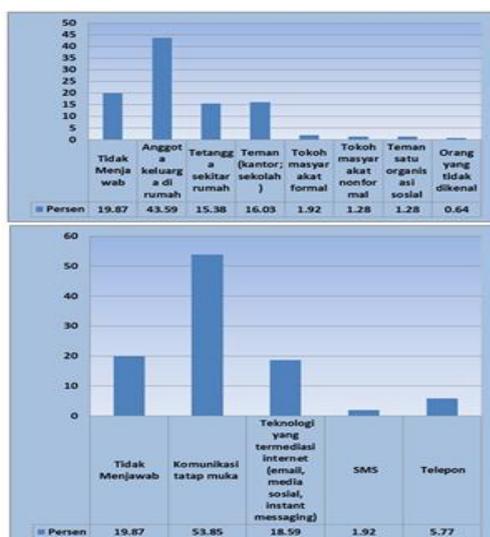
Jenis informasi bidang kominfo yang sering dicari oleh responden yang pertama adalah soal situs internet muatan negatif (8.33%), keterbukaan informasi publik (7.05%), migrasi TV analog ke digital (6.41%), UU No.11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (4.49%), pengembangan infrastruktur pita lebar/4G (4.49%), layanan *e-government* (3.85%), pertumbuhan *e-commerce* (3.21%), registrasi nama domain instansi penyelenggaraan negara (2.56%), penataan registrasi pra bayar (1.92%) dan keamanan informasi dan optimalisasi tata kelola internet sebanyak 1.28%.

Sementara untuk media yang paling sering digunakan responden untuk memperoleh informasi tentang pemerintah bidang kominfo, televisi masih menjadi media utama sebanyak 36.54% menyusul teman sebanyak 22.44% dan melalui internet sebanyak 16.67%.



**Gambar 4** Media untuk memperoleh informasi tentang pemerintah bidang kominfo

Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa responden mengaku pernah meneruskan informasi pemerintah bidang kominfo yaitu sebanyak 80.13 % kepada orang lain dan hanya 19.87% responden yang menyatakan tidak. Dan paling banyak disebar ke anggota keluarga sendiri yaitu 43.59% dan teman kantor/sekolah sebanyak 16.09%. Adapun jenis komunikasi yang digunakan responden dalam proses penyebaran informasi, komunikasi tatap muka (komunikasi langsung) masih mendominasi yaitu 53.85% dan melalui teknologi komunikasi informasi seperti email, media sosial, *instant messanging* mencapai 18.59%.



**Gambar 5** Sebaran dan jenis komunikasi yang digunakan dalam penyebaran informasi tentang pemerintah bidang kominfo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak terlalu banyak memanfaatkan media resmi pemerintah (Kementerian Kominfo dan atau Dirnas Kominfo daerah untuk mencari informasi. Ini terlihat dari persentasi yang ada yaitu hanya 35.26% responden saja yang menjawab pernah menggunakan media resmi pemerintah tersebut. Meski pencarian informasi tentang pemerintah relatif sangat sedikit dilakukan oleh responden, namun beberapa topik informasi bidang kominfo menjadi perhatian mereka diantaranya soal situs internet muatan negatif, keterbukaan informasi publik, migrasi TV analog ke digital, UU ITE, pengembangan infrastruktur pita lebar/4G, layanan *e-government*, pertumbuhan *e-commerce*, registrasi nama domain instansi penyelenggaraan negara, penataan registrasi pra bayar dan keamanan informasi dan optimalisasi tata kelola internet.

Hasil ini menunjukkan bahwa kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda tergantung dari kebutuhan masing-masing. Meski seperti yang dikemukakan oleh Kulthau (Ishak,2008) bahwa tidak ada seorang pun yang tidak membutuhkan informasi, apapun jenis pekerjaannya. Dan kebutuhan informasi tersebut muncul ketika pengetahuan yang dimiliki seseorang kurang dari yang dibutuhkan, sehingga mendorong seseorang untuk mencari informasi. Bisa jadi berbagai kebutuhan informasi bidang kominfo yang dicari oleh responden dalam penelitian ini yang menurut Wilson (1995) menunjukkan kebutuhan diri sendiri, bisa karena adanya tugas, atau informasi digunakan untuk mengambil suatu keputusan di tempat kerja atau adanya permintaan informasi

dari orang lain, sehingga ia berupaya untuk mencarinya. Karena manfaat informasi seperti yang disebutkan oleh Sutanta (2003) adalah untuk menambah pengetahuan, mengurangi ketidakpastian pemakai informasi, mengurangi resiko kegagalan, mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan dan memberikan standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran, dan keputusan untuk menentukan pencapaian, sasaran dan tujuan. Menurut Wilson (1995) informasi yang beragam disertai dengan keberagaman latar belakang sosial dan geografis memungkinkan terjadinya keberagaman perilaku dalam mengakses informasi. Dalam konsep *information behavior* terdapat konteks lingkungan dan personal yang juga dapat membentuk perilaku seseorang dalam mengakses informasi. Di mana dalam konteks ini Wilson memasukkan konteks munculnya kebutuhan terhadap informasi dalam suatu situasi. Di dalamnya terdapat berbagai konteks kebutuhan informasi berupa lingkungan, peran sosial, dan personal (Godbold, 2006).

Meski saat ini, media baru atau internet telah menjadi saluran utama dalam mengakses berbagai informasi karena banyaknya pengguna internet di Indonesia, namun, untuk informasi pemerintah melalui media sosial resmi pemerintah hanya diakses sebanyak 8.33% responden dan melalui internet sebanyak 16.67%. Sementara responden mengaku lebih banyak memperoleh informasi tentang pemerintah pada media luar ruang seperti spanduk dan baliho. Itupun tidak terlalu banyak yaitu hanya 17.31% responden. Namun tidak dipungkiri bahwa televisi masih menjadi media utama pencarian informasi masyarakat yaitu 36.54%.

Hal ini terlihat bahwa sumber informasi dapat diperoleh responden dari

berbagai tempat dan media. Seperti yang disebutkan oleh Yusup (2009) bisa dari buku, majalah, surat kabar, televisi, radio, tape recorder, CD-ROM, disket komputer, brosur, pamflet, dan media rekaman informasi juga dari media baru (internet yang kini pemanfaatannya semakin banyak. Televisi merupakan media yang paling banyak digunakan oleh responden dalam memperoleh informasi dalam penelitian ini. Hal ini tidak terlepas dari apa yang dikemukakan oleh Lasswell (1972) bahwa salah satu fungsi dari media massa termasuk televisi melengkapi masyarakat dengan informasi untuk mengetahui dan berhubungan dengan lingkungan sosial lainnya.

Meski hasil penelitian ini tidak banyak responden yang memanfaatkan jaringan internet dan media sosial untuk mencari informasi tentang pemerintah, namun internet sebenarnya merupakan media yang paling relevan digunakan saat ini. Karena berbagai informasi yang dulunya disiarkan melalui media konvensional, kini sudah beralih ke media *online*. Hal inilah yang dikatakan oleh Flew (2005) dalam Situmorang (2012) bahwa gagasan media baru menangkap kedua pembangunan bentuk unik media digital, dan memperbaharui bentuk media tradisional untuk mengadopsi dan beradaptasi dengan teknologi media baru.

Terlepas dari pemilihan media televisi yang banyak di pilih oleh responden menyusul media internet, hal ini berhubungan dengan teori *uses and gratifications*. Menurut Tan (1981) khalayak dianggap aktif dan pengguna media diorientasikan untuk mencapai tujuannya; dalam proses komunikasi massa pengaitan pemuasan kebutuhan dengan pemilihan media terletak pada khalayak. Khalayak aktif untuk menentukan media

mana yang harus dipilih untuk memuaskan kebutuhannya. Keberadaan institusi media sebagai sumber informasi tidak lagi dominan. Khalayaklah yang menggerakkan media massa untuk memenuhi kebutuhan/kepentingan mereka dan khalayak memiliki otoritas personal untuk menentukan akan mengkonsumsi media apa, sesuai dengan motivasinya.

Meski pencarian informasi relatif sedikit, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden mengaku pernah meneruskan informasi pemerintah bidang kominfo kepada orang lain. Dan paling banyak disebarkan ke anggota keluarga sendiri dan teman kantor/sekolah dan kebanyakan dilakukan dengan komunikasi langsung dan melalui teknologi komunikasi informasi (internet) seperti email, media sosial, *instant messaging* jauh lebih sedikit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyebaran informasi tentang Pemerintah tidak bisa dilepaskan dari proses komunikasi (Lasswell, 1972). Dalam hal ini ada masyarakat yang mempunyai informasi tentang pemerintah bidang kominfo disampaikan kepada keluarga terdekat secara langsung maupun termediasi TIK dan efeknya minimal komunikasi atau penerima mengetahui akan pesan tersebut.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini menggambarkan bahwa sangat sedikit responden yang memanfaatkan media resmi pemerintah dalam hal ini Kementerian Kominfo dan atau Dinas Kominfo daerah untuk mencari informasi. Penyebabnya adalah karena bukan merupakan kebutuhan responden, namun juga karena sosialisasi suatu kebijakan bidang kominfo tidak sampai kepada masyarakat dengan cepat. Karena

meskipun informasi tersebut tidak menjadi kebutuhan masyarakat, namun jika disosialisasikan dengan menggunakan media yang tepat yang selalu digunakan oleh masyarakat, maka hal itu dapat mengubah pengetahuan masyarakat. Saat ini sering terjadi komunikasi pemerintah yang tidak bermuara pada satu pintu dalam memberikan penjelasan terhadap satu kasus yang sementara viral di masyarakat. Begitu pula dalam menyikapi permasalahan-permasalahan tertentu. Hal ini diperlukan optimalisasi akses informasi dari pemerintah ke masyarakat, sinergi komunikasi antar lembaga pemerintah dan strategi komunikasi terkait isu kontekstual yang muncul dari kondisi yang membutuhkan respon cepat pemerintah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2012) dengan judul “Strategi Komunikasi Direktorat Penyiaran Dalam Mengkomunikasikan Peraturan Dan Kebijakan Proses Perizinan” dapat menjadi rujukan salah satu strategi yang bisa ditempuh oleh pemerintah dalam mensosialisasikan kebijakan, peraturan maupun informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya ketidaktahuan penyelenggara penyiaran tentang peraturan dan kebijakan proses perizinan penyiaran. Karena itu diperlukan adanya strategi komunikasi dari direktorat penyiaran dalam mengkomunikasikan hal tersebut. Hasil penelitian menemukan bahwa strategi komunikasi dilaksanakan secara rutin sesuai dengan perencanaan yang ada. Namun masih banyak kendala teknis yang ditemukan di lapangan sehingga menyebabkan pelaksanaan izin belum optimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2015) dengan judul “Peran

Penggunaan Media Sosial Facebook Dalam Menjangkau Publik Eksternal Pada Saat Krisis MH370 (Analisis Isi Kualitatif terhadap *Facebook* Kementerian Pengangkutan Malaysia Selama Periode 8 Maret-8 April 2014) dapat dijadikan acuan, bagaimana media sosial dimanfaatkan oleh pemerintah Malaysia untuk menyikapi persoalan di negaranya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran penggunaan media sosial Facebook untuk menjangkau publik eksternal dalam krisis MH370. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis *wall post* dalam akun resmi Kementerian Pengangkutan Malaysia atau *Ministry of Transport of Malaysia* (MoT) dalam kurun waktu satu bulan yaitu 8 Maret hingga 8 April 2014. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui teknologi serta fitur-fitur yang diusungnya, penggunaan Facebook mampu membantu pemerintah dalam menjangkau publik eksternal serta menjalankan media *relations* yang tidak hanya berfungsi untuk memaksimalkan daya jangkau informasi terhadap publik, namun juga untuk *me-maintain* hubungan dengan media sebagai usaha dalam mengendalikan informasi terkait krisis yang dapat mempengaruhi citra profesionalisme organisasi. Secara keseluruhan melalui penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Facebook* sebagai media dalam memfasilitasi partisipasi publik dalam ranah komunikasi pemerintah masih cenderung rendah.

Hingga disini bahwa media sosial dapat digunakan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program kebijakan maupun informasi penting. Ini karena media sosial menjadi media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat termasuk oleh masyarakat Indonesia. Seperti hasil penelitian Kominfo (2015)

sendiri dalam “Survei Indikator TIK 2015 untuk Rumah Tangga dan Individu” yang menyimpulkan bahwa akses rumah tangga terhadap internet mengalami peningkatan pesat. Proporsi rumah tangga yang telah mengakses internet tahun 2015 mencapai 35,1% atau setara dengan 22,8 juta rumah tangga. Penelitian ini juga menemukan bahwa aktivitas yang dilakukan sebagian besar pengguna internet adalah membuka situs jejaring sosial, mengirim pesan melalui *instant messaging* (termasuk *chatting*), dan mencari informasi mengenai barang dan jasa. Ini menggambarkan bahwa penggunaan media sosial menjadi aktivitas yang paling dominan bagi masyarakat Indonesia.

Meski hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pencarian informasi pemerintah bidang kominfo melalui internet dan media sosial relatif rendah, namun dengan strategi pengemasan konten yang menarik melalui media sosial dan media sejenis, akan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat pengguna internet meskipun informasi tersebut tidak dibutuhkan sebelumnya oleh mereka.

## **PENUTUP**

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran tentang akses pencarian dan penyebaran informasi tentang pemerintah bidang kominfo oleh masyarakat di Sulawesi Selatan. Karena itu kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa masyarakat tidak terlalu banyak memanfaatkan media resmi pemerintah (Kementerian Kominfo dan atau Dirnas

Kominfo daerah untuk mencari informasi. Ini terlihat dari persentasi yang ada relative dibawa limapuluh persen. Meski demikian beberapa topik informasi bidang kominfo menjadi perhatian mereka diantaranya soal situs internet muatan negatif, keterbukaan informasi publik, migrasi TV analog ke digital, UU ITE, pengembangan infrastruktur pita lebar/4G, layanan *e-government*, pertumbuhan *e-commerce*, registrasi nama domain instansi penyelenggaraan negara, penataan registrasi pra bayar dan keamanan informasi dan optimalisasi tata kelola internet.

Hasil penelitian juga menyimpulkan internet dan media sosial sangat sedikit digunakan oleh responden dalam mengakses informasi tentang pemerintah bidang Kominfo. Responden lebih banyak memperoleh informasi tentang pemerintah pada media luar ruang seperti spanduk dan baliho. Sementara televisi masih menjadi media utama pencarian informasi masyarakat. Meski pencarian informasi relatif sedikit, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengaku pernah meneruskan informasi pemerintah bidang kominfo kepada orang lain. Dan paling banyak disebarkan ke anggota keluarga sendiri dan teman kantor/sekolah dan kebanyakan dilakukan dengan komunikasi langsung dan melalui teknologi komunikasi informasi (internet) seperti email, media sosial, instant messaging jauh lebih sedikit.

### **Saran**

Penelitian ini juga merekomendasikan beberapa hal yaitu perlunya sosialisasi secara terus menerus tentang suatu kebijakan bidang kominfo

oleh institusi terkait baik pusat maupun daerah. Karena meskipun informasi tersebut tidak menjadi kebutuhan masyarakat, namun jika disosialisasikan dengan menggunakan media yang tepat yang selalu digunakan oleh masyarakat, maka hal itu dapat mengubah pengetahuan masyarakat. Selain itu diperlukan optimalisasi akses informasi dari pemerintah ke masyarakat dengan menggunakan media-media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat seperti media sosial dengan mengemas isi informasi yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Disamping itu sinergi komunikasi antar lembaga pemerintah perlu ditingkatkan serta strategi komunikasi terkait isu kontekstual yang muncul dari kondisi yang membutuhkan respon cepat pemerintah. Peran aktif masyarakat juga dibutuhkan dalam ikut menyebarkan informasi-informasi tentang pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Karya tulis ilmiah ini dapat selesai dengan baik karena bantuan berbagai pihak. Karena itu kami sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu kami baik dalam penyediaan sarana prasarana, maupun tim survei yang sudah membantu dalam pengumpulan data di lapangan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- BPS. (2014). *Sulawesi Selatan Dalam Angka*. Makassar.
- D, H., & Laswell. (1972). *The Structure and Function of Communication in Society*. Chicago: University of Illinois Press.

- Flew, T. (2005). *New Media*. Oxford University Press.
- (2006). In Godbold, *Beyond Information seeking: towards a general model of information behavior*. Information research 11(4), paper 269.
- Irawan, & Nadya. (2015). *Peran Penggunaan Media Sosial Facebook Dalam Menjangkau Publik Eksternal Pada Saat Kritis MH370 (Analisis Isi Kualitatif terhadap Facebook Kementerian Pengangkutan Malaysia Selama Periode 8 Maret- 8 April 2014)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Ishak. (n.d.). *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*. *Pustaka : Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 4 No.2 pp 87, 2008.
- Islam, M. S. (2016). The information needs and information-seeking behavior of rural dwellers.
- Kominfo. (2015). Indikator TIK Rumah Tangga dan Individu. In *Laporan Hasil Penelitian*. Jakarta: Badan Litbang SDM Kominfo.
- Kominfo. (2015). *Tugas & Fungsi Kementerian Komunikasi dan Informatika*.
- Krisyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- M, Y. p. (2009). *Ilmu informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maslow. (1970). *Motivation and Personality*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- McCreadie, M., & Rice, R. (1999). Trends in analyzing access to information. *Journal Information Processing and Management* , 35(1),45-76.
- Nwagwu, W. E., & Mary o, S. (2013). *Information Needs, Information Sources and Information Seeking Behaviors of Engineers in Breweries in Nigeria*. Report Research.
- Pendit, P. d. (2005). *Perpustakaan Digital: Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia*. Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia.
- Prahatmaja. (2006). *Studi tentang karakteristik individu dan karakteristik sosial masyarakat kampung naga dan kaitannya dengan pola pertukaran informasi*. In *Laporan Penelitian*.
- Pratiwi, A. (2012). *Strategi komunikasi Direktorat Penyiaran Dalam Mengkomunikasikan Peraturan dan Kebijakan Proses Perizinan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Puslitbang Aptika IKP Kementerian Kominfo. (2015). *Survei Kebutuhan Informasi Masyarakat Di Wilayah Perbatasan, Wilayah Tertinggal, dan Wilayah Nelayan*. Laporan Hasil Penelitian, Puslitbang Aptika IKP, Jakarta.
- Situmorang, J. R. (2012). Pemanfaatan Internet sebagai New Media Dalam Bidang Politik, Bisnis, Pendidikan dan Sosial Budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 8 No.1, 73-87.
- Suntana. (2003). *System Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- T.D, W. (1995). *Information - seeking behavior: designing information systems to meet our clients needs*. Report Research.
- Tahir, Muhammad, Muscat, Oman, Mahmood, & Khalid. (2008). *Information Needs and Information-seeking behavior of arts and humanities teachers: a survei of the university of the punjab, lahore, pakistan*. Library philosophy and practice e-journal.
- Tan, a. (1981). *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Jurnal Press.