



## Efektivitas Penggunaan Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Publik guna Mencegah Penyebaran Berita *Hoax* oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar

Komang Triananda Kurnia Devi\*

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Komang Adi Sastra Wijaya

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

\* Correspondence: [trianandakd@gmail.com](mailto:trianandakd@gmail.com)

---

### Abstract

*This study aims to evaluate the effectiveness of using social media as a means of public information disclosure services in preventing the spread of hoax news by DISKOMINFOS Denpasar City. The focus of the research is social media managed by the Denpasar City Communication, Information and Statistics Office which consists of 3 indicators, namely goal achievement, integration, and adaptation. This type of research uses descriptive methods with a qualitative approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observation and documentation. The results showed that in the indicator of achieving goals, it has been running quite well because it is in accordance with the legal basis and applicable SOPs, good achievement time and community targets as recipients of information. The Integration indicator is not yet said to be optimal because there are still problems such as two-way interaction that has not been maximized, lack of digital literacy and public interest in the information provided. Finally, the Adaptation Indicator can also be said to be quite good in terms of facilities and infrastructure and preparation from employees, but this still has to be improved. The recommendations given aim to optimize the use of social media in disseminating public information such as increasing social interaction and improving the quality of information submitted by the government.*

**Keywords:** *Effectiveness, Social Media, Public Information Disclosure, Hoax News*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan media sosial sebagai sarana pelayanan keterbukaan informasi publik dalam mencegah penyebaran berita *hoax* oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar. Fokus penelitian adalah media sosial yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar yang terdiri dari 3 indikator yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam indikator pencapaian tujuan, sudah berjalan cukup baik karena sesuai dengan landasan hukum serta SOP yang berlaku, waktu pencapaian yang baik serta sasaran masyarakat sebagai penerima informasi. Indikator Integrasi belum dikatakan optimal karena masih ada permasalahan seperti interaksi dua arah yang belum maksimal, kurangnya literasi digital dan minat masyarakat terhadap informasi yang diberikan. Terakhir Indikator Adaptasi juga dapat dikatakan cukup baik dari segi sarana dan prasarana serta persiapan dari pegawai, namun hal ini masih harus ditingkatkan. Rekomendasi yang diberikan bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan media sosial dalam penyebaran informasi publik seperti peningkatan interaksi sosial dan peningkatan kualitas informasi yang disampaikan oleh pemerintah.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Media Sosial, Keterbukaan Informasi Publik, Berita Hoax*

---

### I. Pendahuluan

Keberadaan informasi memiliki peranan signifikan bagi manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Manusia harus berinteraksi dengan individu lainnya untuk mempertahankan kehidupannya dengan mendapatkan informasi serta memberikan informasi yang dimana merupakan suatu keharusan. Ia perlu mengetahui apa yang terjadi di sekitarnya, di kotanya, di negaranya, dan bahkan tertarik untuk mengetahui perkembangan dunia (Idris, 2018). Kebutuhan akan informasi dapat memfasilitasi proses pengambilan keputusan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka serta dapat memperluas pengetahuan masyarakat. Tak hanya

itu, partisipasi aktif terhadap kehidupan sosial, ekonomi dan politik dapat didorong dengan adanya ketersediaan informasi yang memadai.

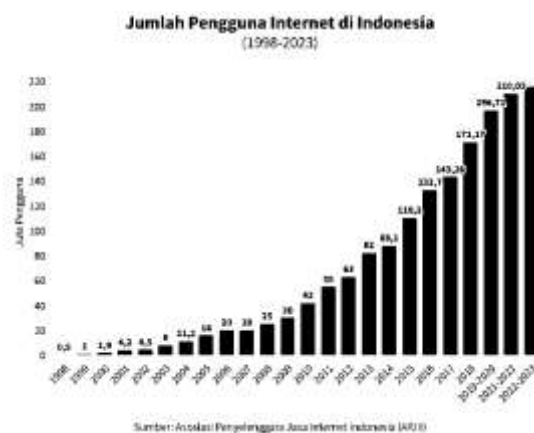
Pasal 28F pada Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 secara menegaskan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia” dan hal ini sejalan dengan adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Retnowati, 2012). Keterbukaan informasi publik merupakan tanggungjawab pemerintah untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang memadai dan mudah untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Tujuannya adalah agar masyarakat turut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan dan mengambil keputusan yang tepat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah, transparansi dan akuntabilitas dapat meningkat dengan adanya keterbukaan informasi publik.

Keberadaan TIK yang semakin berkembang dari masa ke masa dan masih terus berlanjut hingga sekarang, menjadikan akses informasi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Menurut Tata Sutabri (2014), teknologi informasi merupakan teknologi pengolah data dengan beragam cara guna menghasilkan suatu informasi berkualitas, khususnya informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat, serta dimanfaatkan untuk keperluan personal, bisnis, maupun pemerintahan, ataupun informasi yang strategis guna pengambilan keputusan. Dulu, penyebaran informasi hanya dilakukan melalui media cetak seperti majalah ataupun koran. Namun saat ini, masyarakat sudah beralih dari kebiasaan membaca koran/majalah menjadi membaca berita secara *online*. Kemajuan teknologi telah mengubah segalanya, menciptakan banyak hal baru, dan mendorong tingkat kreativitas dan inovasi manusia di era ini.

Pemanfaatan teknologi telah dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi melalui media informasi dalam bentuk media sosial. Menurut Lewis dkk. (2010), media sosial merupakan istilah umum teknologi yang menyediakan ruang bagi orang-orang untuk membuat dan mengirim konten, serta berhubungan dengan yang lain. Media sosial merupakan *platform* atau layanan *online* yang memudahkan individu dan kelompok berkomunikasi, saling berbagi informasi, dan berinteraksi satu sama lain yang sangat populer di era digital dan telah mengubah cara kita berhubungan dan berinteraksi melalui internet. Berdasarkan pendapat dari M. Rivai Abbas dkk. (2014) menyatakan beberapa manfaat dan fungsi dari media sosial yaitu:

1. Alat pembelajaran, mendengarkan serta menyampaikan.
2. Alat dokumentasi, administrasi serta integrasi.
3. Alat pengukuran, control, serta evaluasi.
4. Alat perencanaan, strategi serta manajemen.

Gambar 1. Data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023

Berdasarkan data APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023), pengguna internet di Indonesia sendiri mencapai 215.626.156 juta pengguna 2022-2023, yang dimana jumlah tersebut mencapai 78,19 persen dari total populasi masyarakat sebanyak 275,77 juta jiwa. Dapat disimpulkan bahwa pengguna

internet pada periode 2022-2023 meningkat 2,67 persen dibandingkan dengan total 210,03 juta pengguna di periode sebelumnya. Peningkatan pengguna internet ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat Indonesia yang aktif berkomunikasi menggunakan media sosial.

Di Indonesia, media sosial juga telah digunakan sebagai salah satu media komunikasi oleh organisasi khususnya lembaga pemerintahan. Kehadiran teknologi informasi yang pesat di era modern ini akan sangat terbantu bagi instansi pemerintahan serta keberadaan internet menjadikan jarak dan waktu menjadi tak berarti. Transparansi (keterbukaan) merupakan salah satu bagian dari prinsip dari *good governance*, yang berarti arti jelas, nyata dan bersifat terbuka dalam bentuk keterbukaan informasi publik yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat. Keterbukaan informasi publik dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial sebagai *platform* untuk penyebaran informasi dalam waktu singkat kepada masyarakat luas dan *platform* yang efektif untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan publik, program-program pemerintah, serta kegiatan-kegiatan yang relevan dengan aktivitas masyarakat.

Kemudahan dalam mengakses informasi dan berdampak besar bagi masyarakat, namun berpotensi mempermudah tersebarnya informasi yang tidak benar atau tidak jelas sumber dan kebenarannya yang seringkali mengundang kehebohan di masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah hoaks atau *hoax* diartikan sebagai berita bohong. Penyebaran informasi yang bersifat menyesatkan ataupun berita bohong saat ini merupakan suatu fenomena yang memberikan tantangan terbesar dalam era digital. Maraknya kasus tersebut menjadi bukti nyata bahwa penyebaran informasi tanpa kebenaran serta asal-usul yang jelas dan tersebar dengan begitu mudahnya dapat memicu permasalahan di masyarakat hingga menimbulkan kepanikan dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Hal ini juga diperparah dengan minimnya literasi digital masyarakat yang kurang mampu dalam memilah informasi dan terlalu terburu-buru mengambil kesimpulan tanpa mencari sumber lain untuk mendapatkan kredibilitas informasi.

Salah satu berita palsu yang terjadi di tahun 2017 lalu, yang menghebohkan jagat maya mengenai erupsinya Gunung Agung yaitu berita mengenai “Video Gunung Agung Meletus Dahsyat” dan “Pengungsi Gunung Agung Tembus 15 juta lebih” ini memiliki pengaruh besar terhadap kondisi di Bali. Berita tersebut beredar melalui *Youtube* dan juga pesan berantai (*WhatsApp*). Kedua berita tersebut telah diklarifikasi oleh Sutopo Purwo Nugroho melalui akun *Twitternya* @Sutopo\_PN yang mengatakan bahwa video Gunung Agung meletus dahsyat menayangkan lelehan lava pijar serta semburan abu vulkanik itu merupakan *hoax*. Faktanya, Gunung Agung saat itu belum mengalami erupsi namun sudah berstatus awas dan penyebar berita palsu tersebut menggunakan video dari erupsi Gunung Sinabung yang terjadi di tahun 2015 silam. Mengenai pemberitaan Pengungsi Gunung Agung Tembus 15 juta lebih telah diklarifikasi sebagai *hoax*, karena pada tahun 2017 total jumlah penduduk di Bali hanya 4,2 juta jiwa. Lebih lanjut, hal ini juga selaras dengan hasil observasi peneliti di lapangan dengan JF Pranata Humas DISKOMINFOS Kota Denpasar, beliau mengatakan:

“...Dari *hoax* tentang Gunung Agung, berdampak ke pariwisata kita di Bali, kalau dampak pariwisata kena ya berdampak juga ke ekonomi kita. Banyak tamu pariwisata membatalkan perjalanan mereka ke Bali maka dari itu berpengaruh ke ekonomi” (JF Pranata Humas, I Made Arta Wibawa, S.Kom, Wawancara 24 Januari 2024).

Berita tentang bencana alam seperti Erupsi Gunung Agung pun dapat dimanipulasi demi keuntungan pribadi oleh oknum tak bertanggungjawab. Berdasarkan dari pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa berita *hoax* dapat menimbulkan dampak kerugian yang lebih luas. Selain kerugian moril yang dapat menyebabkan kehebohan di masyarakat, kerugian material pun juga tak dapat dihindari yang dimana berdasarkan berita *hoax* tentang erupsi Gunung Agung mempengaruhi sektor pariwisata dan sektor ekonomi di Bali.

Gambar 2. Persentase Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Mengakses TIK dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota, 2023

Kabupaten/Kota Regency/ Municipality	Jenis Aktivitas / Type of Activity		
	Menggunakan Telepon Seluler Using Cellular Phone	Menggunakan Komputer* Using Computer	Mengakses Internet** Internet Access
Jembrana	87,52	9,24	69,77
Tabanan	79,76	11,60	70,39
Badung	87,20	25,22	83,18
Gianyar	80,94	18,23	70,85
Klungkung	72,44	8,75	63,38
Bangli	75,15	9,17	65,40
Karangasem	77,56	5,94	57,09
Buleleng	80,70	7,11	62,02
Denpasar	93,00	23,46	87,54
Jumlah / Total :	83,98	15,69	73,34

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023

Pemerintah Kota Denpasar merupakan salah satu instansi pemerintahan yang aktif memberikan informasi melalui akun resmi pemerintah @denpasarkota yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar yaitu Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Dapat dilihat dari gambar diatas, Kota Denpasar yang merupakan ibukota serta pusat pemerintahan dan perekonomian di provinsi Bali menunjukkan bahwa Kota Denpasar berada di persentase tertinggi dalam penggunaan internet di Bali. Akun @denpasarkota ini menjadi sumber utama informasi dan berita mengenai program-program pemerintah Kota Denpasar untuk memberikan informasi publik secara transparan. Media sosial dipilih sebagai *platform* untuk mempublikasikan informasi dan kegiatan terkait program kerja Pemerintah Kota Denpasar karena popularitasnya yang tinggi di kalangan masyarakat, dengan jumlah pengguna yang terus bertambah. Adapun akun media sosial resmi milik pemerintahan Kota Denpasar serta jumlah pengikut antara lain:

Tabel 1. Data Pengikut Media Sosial Kota Denpasar

Media Sosial	Jumlah Pengikut
Instagram (@denpasarkota)	169 ribu pengikut
Twitter (@DenpasarKota)	21 ribu pengikut
Facebook (Pemerintah Kota Denpasar)	18 ribu pengikut
Tiktok (@denpasarkota)	539 pengikut
Youtube (Denpasar Kota Channel)	2.880 ribu pengikut

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar adalah salah satu OPD di Kota Denpasar yang beryugas untuk membantu Kepala Daerah dengan tupoksi menjalankan urusan pemerintahan dalam bidang Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian dengan tujuan mendukung pencapaian Visi Pemerintah Kota Denpasar 2021 – 2026 yaitu "Kota Kreatif Berbasis Budaya Menuju Denpasar Maju". Berkaitan dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik, telah dilakukan berbagai upaya untuk mencegah permasalahan mengenai berita *hoax* oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar seperti sosialisasi, edukasi, dan kampanye.

Namun nyatanya, terdapat beberapa hambatan dalam pengelolaan media sosial pemerintah yang dikelola oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar seperti maraknya penyebaran berita *Hoax* (Misinformasi, Disinformasi, dan Malinformasi) di media sosial terutama bersifat *Broadcast (WhatsApp, Line)*, karena bersifat privasi yang menjadikannya sulit dilacak ataupun memeriksa kebenaran informasi yang tersebar. Kedua, minimnya kemampuan literasi digital masyarakat, yang dimana masyarakat lebih rentan terhadap penipuan dan informasi yang dapat membahayakan. Ketiga, kurangnya interaksi dan juga responsivitas antara pemerintah dan masyarakat serta di media social, yang dimana pemerintah kurang responsif terhadap interaksi atau pertanyaan dari masyarakat di media sosial, masyarakat mungkin merasa kurang terdorong untuk

berinteraksi. Terakhir, kurangnya *engagement* atau menjadi hambatan dalam pengelolaan media sosial dalam artian adanya indikasi masalah dalam strategi konten atau pengelolaan media sosial.

Beberapa upaya yang gencar DISKOMINFOS Kota Denpasar untuk mengantisipasi dan mencegah penyebaran berita *hoax* semakin meluas, yaitu melakukan sosialisasi mengenai literasi digital yang menasar masyarakat Kota Denpasar. DISKOMINFOS Kota Denpasar juga menggandeng organisasi maupun komunitas seperti MAFINDO (Masyarakat Anti Fitnah Indonesia) dan juga RTIK (Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk mengedukasi masyarakat tentang literasi digital. Tak hanya itu, salah satu inovasi yang diluncurkan oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar yaitu dengan meluncurkan situs resmi pengecekan kebenaran informasi yang diluncurkan di tahun 2019 dengan sebutan “Taboo: Tangkal dan analisa berita bohong” dengan situs <https://tangkalhoax.denpasarkota.go.id/id/>.

## II. Metode Penelitian

Data yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan penyusunan proposal ini adalah data kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011) merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam kata-kata tertulis ataupun lisan dari hal yang diamati. Informasi yang diperoleh dari penelitian kualitatif diperoleh dengan cara mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya kemudian diinterpretasikan sedemikian rupa sehingga menghasilkan penelitian yang berkualitas. Dipilihnya jenis penelitian kualitatif ini yaitu untuk mendeskripsikan serta menganalisis Efektivitas Penggunaan Media Sosial dalam Pencegahan Penyebaran Berita *Hoax* oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar serta masalah yang dihadapi lebih sesuai untuk diteliti dengan metode kualitatif berdasarkan tujuan awal peneliti.

Analisis data adalah suatu proses penelitian dengan melakukan pengumpulan seluruh data agar dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti sehingga dapat dengan mudah dipahami serta diperoleh secara lengkap dan melihat bagaimana menyajikan suatu data kemudian menganalisis data dan akan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Sugiyono (2013) menguraikan bagaimana data dapat disajikan dalam penelitian kualitatif, yang meliputi metode seperti deskripsi singkat, penyajian grafis, hubungan antar kategori, flowchart, dan format serupa. Tujuan dari menampilkan data dengan cara tersebut ialah untuk memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

## III. Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Temuan

No	Indikator	Hasil Temuan
1	Pencapaian Tujuan	Indikator pencapaian tujuan pada Efektivitas Penggunaan Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Publik guna Mencegah Penyebaran Berita <i>Hoax</i> oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar terbagi menjadi: Bagi DISKOMINFOS Kota Denpasar, telah memahami peraturan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, kemudian pemanfaatan media sosial Instagram @denpasarkota dalam keterbukaan informasi publik serta memberikan informasi relevan yang dibutuhkan masyarakat serta adanya frekuensi postingan informasi yang teratur. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan media sosial sebagai media penyebaran informasi publik telah sesuai dengan tujuannya. Media sosial yang dikelola oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar memiliki <i>Standart Operational Procedure</i> (SOP) Jadwal Konten Medsos yang bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan konten ini berjalan secara sistematis dan teratur. Dengan adanya jadwal yang jelas, tim atau bidang

---

		<p>yang menaungi dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada khalayak luas tetap relevan dan <i>up-to-date</i>.          Bagi Masyarakat, kemudahan akses informasi dan keberadaan informasi setiap saat yang dibutuhkan masyarakat di media sosial Instagram @denpasarkota dinilai sudah cukup.</p>
2	Integrasi	<p>Indikator pencapaian tujuan pada Efektivitas Penggunaan Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Publik guna Mencegah Penyebaran Berita <i>Hoax</i> oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar terbagi menjadi:          Bagi DISKOMINFOS Kota Denpasar, telah memanfaatkan fitur-fitur di media sosial Pemerintahan Kota Denpasar (Instagram @denpasarkota) serta menyebarkan informasi tentang kebijakan ataupun program pemerintah daerah. Namun, tidak terpungkiri adanya hambatan yakni jangkauan informasi yang kadang tidak tersampaikan ke masyarakat serta kurangnya minat masyarakat terhadap informasi yang diberikan. Selain itu kurangnya interaksi secara dua arah antara pemerintah dan masyarakat seperti adanya beberapa pertanyaan dari masyarakat yang lambat atau tidak di respon oleh admin instagram yang disebabkan oleh beberapa hal yang ditanya oleh masyarakat di kolom komentar tidak sesuai dengan kewenangan DISKOMINFOS Kota Denpasar.          Bagi masyarakat Kota Denpasar menyatakan bahwa informasi yang disampaikan terlalu monoton dan jarang terjadi interaksi. Selain itu masyarakat seringkali merasa informasi yang disampaikan pemerintah terkadang kurang menarik yang disebabkan oleh beberapa tampilan postingan memiliki tampilan yang menarik dan ada juga yang kurang menarik sehingga menyebabkan kurangnya konsisten dalam tampilan postingan yang berisi informasi dari pemerintah untuk masyarakat. Kurangnya literasi digital juga berpengaruh karena masyarakat menerima informasi tanpa dipahami dan diolah dengan baik dan masih mempertanyakan informasi yang sebenarnya sudah jelas ada dalam postingan informasi di media sosial.</p>
3	Adaptasi	<p>Adapun temuan dalam indikator pencapaian tujuan pada Efektivitas Penggunaan Media Sosial Dalam Upaya Keterbukaan Informasi Publik Guna Mencegah Penyebaran Berita <i>Hoax</i> oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar yaitu:          Bagi DISKOMINFOS Kota Denpasar telah memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan penyebaran informasi publik seperti <i>videowall</i> (Denpasar Cyber Monitor DAMAMAYA), komputer, laptop, wifi, kamera, drone camera dan lain-lain untuk melaksanakan kegiatan penyebaran informasi publik. Selain itu, terdapat pula pelatihan yang mendukung para pegawai untuk melaksanakan tugasnya dalam menyampaikan informasi publik ke masyarakat melalui media sosial.</p>

---

## Pembahasan

Menurut hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan menganalisis hasil temuan dalam penelitian “Efektivitas Penggunaan Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Publik guna Mencegah Penyebaran Berita *Hoax* oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar”. Sesuai dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Kharisma dan Yuningsih, 2017). Adapun indikator-indikator yang terdapat pada penelitian ini yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Berikut penjabaran analisis dari penemuan yang diperoleh peneliti melalui observasi lapangan, wawancara, dokumentasi serta *literature study*.

## Indikator Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan dapat didefinisikan sebagai semua usaha untuk mencapai tujuan harus di liat sebagai suatu proses. Dalam mengukur efektivitas dengan indikator pencapaian tujuan, peneliti menggunakan 3 indikator yakni dasar hukum, waktu pencapaian dan sasaran. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memiliki salah satu tujuan yaitu peningkatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik sehingga bisa memberi pelayanan informasi yang baik. Keterbukaan informasi publik ini penting untuk dilaksanakan oleh lembaga ataupun instansi pemerintah sebagai bentuk tanggungjawab dan transparansi terhadap masyarakat sebagai penerima informasi publik dalam mewujudkan *good governance*.

Menurut hasil observasi serta pendapat peneliti yang telah meninjau lokasi penelitian yakni di DISKOMINFOS Kota Denpasar, dapat disimpulkan bahwa memanfaatkan media sosial sebagai media dalam penyebaran informasi publik berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun alasan dari pemanfaatan media sosial yaitu memungkinkan pemerintah untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat, mempermudah interaksi dengan masyarakat guna meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemanfaatan media sosial ini terdapat kelebihan dan juga kelemahannya yang dimana kelebihannya yaitu biaya operasional yang relative rendah bahkan tidak berbayar (*free*), peluang banyak orang yang melihat dan berinteraksi namun untuk kelemahannya yaitu tantangan banyaknya isu negatif yang menyebar di media sosial.

Selanjutnya dari factor waktu pencapaian, yang dimana ketepatan waktu berperan penting dalam menyebarkan informasi pemerintahan karena hal ini dapat membantu masyarakat dalam mengambil tindakan yang tepat dan pencegahan penyebaran informasi yang salah di masyarakat terutama dalam situasi krisis. Selain itu ketepatan waktu juga menunjukkan responsivitas pemerintah serta dapat menjaga kredibilitas pemerintah dalam memastikan masyarakat terus mendapatkan informasi yang akurat dan relevan pada saat yang dibutuhkan. Dalam hal ketepatan waktu, DISKOMINFOS memiliki *Standart Operational Procedure* (SOP) tersendiri yaitu SOP Jadwal Konten Medsos yang bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan konten ini berjalan secara sistematis dan teratur. Dengan adanya jadwal yang jelas, tim atau bidang yang menaungi dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada khalayak luas tetap relevan dan *up-to-date*.

Terakhir yaitu sasaran target yang konkrit yang dimana masyarakat merupakan target dari pemberian informasi publik. Penilaian efektifitas ini dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi melalui media sosial @denpasarkota. Peneliti melakukan observasi yang dengan mencari masyarakat Kota Denpasar yang aktif mengikuti media sosial pemerintahan Kota Denpasar khususnya Instagram @denpasarkota. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan respon masyarakat sebagai narasumber yang menilai dari segi kemudahan akses informasi, informasi terbaru serta relevansi informasi yang diterima oleh masyarakat terkhusus masyarakat Kota Denpasar. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Pencapaian Tujuan ditemukan bahwasanya tujuan yang diharapkan sebagian besar telah dapat terwujud dengan baik.

## Indikator Integrasi

Aspek integrasi dipahami sebagai tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi yang menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi merupakan upaya untuk menyebarkan informasi mengenai suatu berita atau kabar dan dapat dianggap sebagai upaya promosi terhadap informasi yang perlu disampaikan. Melalui sosialisasi, informasi yang belum diketahui oleh masyarakat dapat tersebar, dan hal ini memungkinkan terjalinnya hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan. Berdasarkan hasil observasi serta pendapat peneliti yang telah melaksanakan penelitian di DISKOMINFOS Kota Denpasar, dapat disimpulkan bahwa belum terlaksana secara optimal dalam melaksanakan penyampaian informasi melalui media sosial. Hal ini disebabkan oleh adanya hambatan pasifnya keterlibatan atau respons dari masyarakat. Masyarakat cenderung lebih tertarik pada konten yang menghibur atau kontroversial dibandingkan dengan informasi yang lebih penting. Selain itu, interaksi dan komunikasi yang seharusnya terjadi dua arah antara masyarakat pengguna media sosial dan pemerintah pun masih kurang dan perlu ditingkatkan kembali.

Permasalahan mengenai maraknya berita *hoax* yang dapat mempengaruhi pelaksanaan penyebaran informasi publik di media sosial, dapat dirangkum bahwa pihak DISKOMINFOS Kota Denpasar memiliki aplikasi berbasis website yang disebut sebagai TABOO (Tangkal dan Analisa Berita Bohong) yang dimana berisikan daftar klarifikasi berita bohong yang ada baik di Kota Denpasar, Provinsi Bali maupun Indonesia. Selain aplikasi ini, pihak DISKOMINFOS Kota Denpasar telah melakukan pelatihan literasi digital ataupun kegiatan seminar kepada masyarakat di sekolah-sekolah di wilayah Kota Denpasar dan juga masyarakat yang tergabung dalam komunitas Ibu-Ibu PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga). Dengan melakukan kegiatan tersebut dan melakukan kerjasama dengan komunitas seperti RTIK (Relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan MAFINDO (Masyarakat Anti Fitnah Indonesia), menunjukkan komitmen dari DISKOMINFOS Kota Denpasar dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang literasi digital dan pencegahan penyebaran berita *hoax*.

### **Indikator Adaptasi**

Indikator Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari dua indikator, yakni peningkatan kemampuan dan sarana-prasarana. Suatu keberhasilan atau tidaknya program atau aktivitas yang dilaksanakan pada setiap instansi dapat diukur dengan adanya sarana-prasarana serta kemampuan untuk mengelola. Ketersediaan sarana dan prasarana memiliki pengaruh untuk menunjang proses dalam meningkatkan efektifitas penggunaan media sosial sebagai media informasi. Menurut hasil observasi serta pendapat penulis yang telah melaksanakan penelitian di DISKOMINFOS Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwa DISKOMINFOS Kota Denpasar telah memiliki sarana-prasarana yang memadai seperti *videowall* (Denpasar *Cyber Monitor DAMAMAYA*), komputer, laptop, wifi dan lain-lain untuk melaksanakan kegiatan penyebaran informasi publik. Selain keberadaan sarana-prasarana, diperlukan juga tenaga kerja yang berkompeten dalam mengelola fasilitas yang disediakan. Dalam mendukung kegiatan yang dilakukan, sudah tersedia jumlah pegawai yang memadai serta terdapat pelatihan bagi pegawai berupa pelatihan desain, pembuatan konten dan juga *copywriting* yang dilakukan bersama pihak Kementerian KOMINFOS. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator adaptasi ditemukan bahwa pemanfaatan sumber daya yang dimiliki dan manfaat yang didapatkan masyarakat dapat dikatakan telah dapat terwujud dengan baik.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Media Sosial yang dikelola oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di lokus penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pada pemanfaatan media sosial oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar dan tak dapat dipungkiri bahwa adanya factor pendukung dan factor penghambat dalam pelaksanaannya. Berikut ini penjabaran dari masing-masing faktor tersebut.

#### **Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan, faktor pendukung dari memanfaatkan media sosial sebagai media penyebaran informasi publik guna mencegah adanya penyebaran berita *hoax* yakni:

*Pertama*, penggunaan *platform digital* media sosial yang bervariasi dalam penyebarluasan informasi, Pemanfaatan media sosial yang bervariasi seperti Instagram @denpasarkota, @kominfosdenpasar Twitter @denpasarkota, Facebook @denpasarkota, Youtube @denpasarkota, serta Tiktok @denpasarkota oleh Pemerintah Kota Denpasar yang dikelola oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar dalam penyebaran informasi publik yang memungkinkan penyampaian yang jauh lebih luas dan kemudahan akses informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, ada pula website pemerintah Kota Denpasar yakni <https://www.denpasarkota.go.id/>

*Kedua*, adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam keberlangsungan penyediaan informasi publik. Suatu program atau aktivitas yang dilaksanakan pada setiap instansi berhasil atau tidaknya dapat diukur dengan adanya sarana-prasarana. Begitu juga dengan pemanfaatan sarana dan prasarana dalam kegiatan penyebaran informasi publik di DISKOMINFOS Kota Denpasar. Sarana merujuk pada segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan sedangkan prasarana merujuk untuk alat atau benda-benda yang diam tak bergerak seperti ruangan atau gedung. Memiliki gedung yang beralamatkan di Jalan



Majapahit No. 1 Dauh Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar tepatnya pada Graha Sewaka Dharma Lumintang Lantai III serta ruangan *monitoring* yakni Denpasar *Cyber Monitor DAMAMAYA* dan ruangan bagi para pegawai.

*Ketiga*, adanya dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi publik. Dalam upaya untuk menyebarluaskan informasi publik yang efektif dan efisien, DISKOMINFOS Kota Denpasar giat melaksanakan rapat koordinasi dan sosialisasi antar OPD dalam penyebaran informasi tentang program dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat melalui media sosial. Selain itu, DISKOMINFOS rutin mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) setiap tahun dengan melibatkan para admin media sosial di Kota Denpasar, memungkinkan interaksi dan diskusi untuk mencari isu-isu terkini dan mendapatkan masukan yang bermanfaat. Tujuan dari FGD ini adalah untuk mengumpulkan ide dan saran yang dapat digunakan untuk mengoreksi dan membangun konten media sosial yang lebih baik di masa mendatang.

### **Faktor Penghambat**

Dalam pelaksanaan dari penyebaran informasi publik yang dilakukan DISKOMINFOS Kota Denpasar, tak luput dari faktor penghambat yang mempengaruhi sehingga menjadi kurang optimal. Adapun faktor penghambat dalam pemanfaatan media penyebaran informasi publik guna mencegah adanya penyebaran berita *hoax* yaitu:

*Pertama*, minat masyarakat yang kurang terhadap informasi yang diberikan. Masyarakat lebih tertarik pada konten yang lebih banyak interaksi, kontroversial ataupun provokatif dan hal ini didukung oleh algoritma media sosial. Hal ini berarti banyaknya jenis konten informasi yang penting dan benar yang ada di media sosial dapat terlupakan atau tak terlihat karena tergeser oleh adanya konten yang lebih menarik perhatian meskipun isinya mungkin tidak selalu benar. Sehingga, informasi yang seharusnya diketahui oleh masyarakat dapat terabaikan. Selain itu, desain atau tampilan yang tidak konsisten berdasarkan pendapat dari masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti juga menjadi faktor kurangnya minat masyarakat untuk membaca informasi yang diunggah di media sosial

*Kedua*, kurangnya respons dari pihak pemerintah yang bersangkutan dalam menjawab pertanyaan, masukan, keluhan ataupun kritikan masyarakat di kolom komentar media sosial. Informasi yang diberikan oleh pemerintah baik itu isu publik maupun kebijakan seringkali mendapatkan respon yang berbeda-beda dari masyarakat entah itu kritikan maupun masukan. Hal ini terjadi karena beberapa pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat di kolom komentar tidak berada dalam lingkup kewenangan DISKOMINFOS Kota Denpasar. Oleh sehingga DISKOMINFOS Kota Denpasar mengarahkan bidang ataupun pihak yang bersangkutan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan guna mencegah terjadinya informasi yang simpang siur. Hal ini dapat menjadi masukan karena jika tidak adanya responsif atau tidak adanya hubungan timbal balik dan respon baik itu pertanyaan, masukan, keluhan, atau kritikan dari masyarakat sebagai penerima informasi dan pemerintah sebagai pemberi informasi dapat menciptakan kebingungan, ketidakpercayaan dan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pemerintah.

*Ketiga*, kemampuan literasi digital masyarakat yang kurang. Faktor penghambat penyebaran informasi publik melalui media sosial yang dikelola oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar salah satunya yaitu literasi digital masyarakat yang rendah. Keterampilan ini berpengaruh karena melibatkan kemampuan untuk mempertanyakan, menganalisis, dan mempertimbangkan sudut pandang yang berbeda terhadap suatu informasi, salah satunya informasi yang diberikan oleh pemerintah ke masyarakatnya melalui media sosial. Kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan media sosial secara efektif dan aman dapat menghambat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat yang kurang terampil dalam mengevaluasi keaslian informasi, memahami privasi *online*, atau mengidentifikasi *hoax* dapat rentan terhadap penyebaran informasi yang tidak akurat atau merugikan. Hal ini dapat mempengaruhi upaya DISKOMINFOS dalam menyampaikan pesan penting kepada masyarakat melalui media sosial, serta menurunkan tingkat partisipasi dalam program-program atau diskusi yang diadakan oleh pemerintah kota Denpasar melalui platform media sosial. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat adalah aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan efektivitas penggunaan media sosial oleh pemerintah.

## IV. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian Efektivitas Penggunaan Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Publik guna Mencegah Penyebaran Berita *Hoax* oleh DISKOMINFOS Kota Denpasar Kota Denpasar dengan menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan (dalam Kharisma dan Yuningsih, 2017), yang terdiri dari indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi dapat dijabarkan setelah ditarik kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Pada indikator Pencapaian Tujuan, berfokus pada pada landasan hukum yang mengatur tentang keterbukaan informasi publik, waktu pencapaiannya, serta sasaran pemberian informasi publik. Indikator ini dapat dikatakan telah tercapai yang dinilai dari kemudahan akses informasi publik oleh masyarakat, adanya tujuan jelas dari pemanfaatan media sosial oleh pemerintah dan juga ketepatan waktu dalam penyampaian informasi publik di media sosial.
2. Pada indikator Integrasi, berfokus kepada bagaimana kemampuan dari DISKOMINFOS Kota Denpasar dalam melaksanakan sosialisasi penyampaian program maupun kebijakan dari pemerintah dan bagaimana melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan pendapat, masukan, keluhan maupun kritik. Namun, pada indikator ini belum dikatakan efektif sepenuhnya karena masih kurangnya interaksi dua arah antara pemerintah dan juga masyarakat. Selain itu, masyarakat seringkali merasa informasi yang disampaikan pemerintah cenderung kurang menarik karena desain atau tampilan dari konten yang dibuat dan hal ini berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk membaca informasi yang diberikan oleh pemerintah.
3. Pada indikator Adaptasi, lebih menekankan pada kesiapan sarana-prasarana dari DISKOMINFOS Kota Denpasar dalam melakukan kegiatan penyebaran informasi publik melalui media sosial dengan tujuan membantu masyarakat sebagai penerima informasi yang diberikan pemerintah. Indikator ini dapat dinilai telah efektif terlihat dari sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang penyebaran informasi publik melalui media sosial serta terdapat adanya pelatihan bagi pegawai.

### Saran

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian yang dilakukan, saran yang dapat menjadi rekomendasi peneliti sesuai dengan temuan dari penelitian ini adalah saran yang ditujukan baik kepada masyarakat maupun pihak DISKOMINFOS Kota Denpasar dalam meningkatkan efektivitas penggunaan media sosial dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik guna mencegah penyebaran berita *hoax*.

1. Untuk DISKOMINFOS Kota Denpasar diharapkan untuk lebih memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi secara dua arah dan tidak hanya satu arah. Harus adanya responsivitas dalam menjawab masukan, keluhan ataupun kritikan masyarakat di kolom komentar media sosial maupun aplikasi yang digunakan serta mengoptimalkan pengelolaan website TABOO (Tangkal dan Analisa Berita Bohong) sebagai salah satu layanan verifikasi berita *Hoax*.
2. Bagi DISKOMINFOS Kota Denpasar diharapkan terus meningkatkan kinerja, pengawasan serta evaluasi baik dari sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana dalam menyajikan informasi publik yang akurat kepada masyarakat melalui media sosial.
3. Bagi masyarakat, sangat penting untuk selalu waspada dan tidak langsung percaya ketika mendapatkan berita di media sosial yang kurang jelas atau informasi dari sumber yang tidak resmi. Selain itu, penting untuk secara konsisten mengingatkan satu sama lain untuk berhati-hati ketika menemukan berita yang berpotensi menyesatkan di media sosial.

### Daftar Pustaka

Abbas, M. Rivai, dkk. (2014). *Panduan Optimalisasi Media Sosial Untuk Kementerian Perdagangan RI*. Jakarta: Pusat Humas Kementerian Perdagangan RI.

- Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Denpasar: Taboo Denpasar. Diambil dari <https://tangkalhoax.denpasarkota.go.id/> diakses pada 24 Januari 2024
- Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Denpasar: Website Denpasar Kota. Diambil dari <https://www.denpasarkota.go.id/> diakses pada 24 Januari 2024
- Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Denpasar: Website Diskominfo. Diambil dari <https://www.kominfo statistik.denpasarkota.go.id/> diakses pada 24 Januari 2024
- Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Denpasar: Website Diskominfo. Diambil dari <https://www.kominfo statistik.denpasarkota.go.id/page/profil-dinas> diakses pada 2 Maret 2024
- Idris, I. (2018). *Deradikalisasi: Kebijakan, Strategi dan Program Penanggulangan Terorisme*. Penerbit Cahaya Insani.
- Indonesia, K. B. B. (2008). Departemen Pendidikan Nasional. *Jakarta: Pusat Bahasa*.
- Kementerian Kominfo, R. I. (2018). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*,
- Lewis, S., Pea, R., & Rosen, J. (2010). Beyond participation to co-creation of meaning: mobile social media in generative learning communities. *Social Science Information*, 49(3), 351-369.
- Moleong, L. J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan XXIX. *Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah
- PERATURAN WALIKOTA DENPASAR NOMOR 45 TAHUN 2023 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA PERANGKAT DAERAH
- Retnowati, E. (2012). Keterbukaan informasi publik dan good governance (antara das sein dan das sollen). *Perspektif*, 17(1), 54-61.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2014). Pengantar teknologi informasi.
- Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik