

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang semakin digital, media sosial telah menjadi platform penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk penerbitan media. Salah satu platform media sosial yang paling populer adalah Facebook. Facebook memiliki basis pengguna yang besar dan menawarkan banyak fitur yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam posting dan berbagi informasi. Internet adalah cara yang tepat untuk mendapatkan informasi yang anda butuhkan, dengan mudah dan cepat. Hasil observasi “Facebooker” menunjukkan bahwa media sosial Facebook tidak hanya untuk keperluan komunikasi atau update status saja, namun juga telah banyak digunakan untuk tujuan politik, komersial bahkan terintegrasi dalam sistem pendidikan.¹

Penggunaan media sosial juga didorong oleh pertimbangan dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008, dimana setiap instansi pemerintah dianjurkan untuk menggunakan media sebagai sarana penyampaian informasi mengenai kegiatannya.

Media sosial memiliki kekuatan pada user-generated content (UGC) atau interaksi konten yang dihasilkan oleh pengguna, dibandingkan editor seperti agensi

¹Hadi, M. J. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Facebook Sebagai Media Peningkatan Kemampuan Menulis Mahasiswa. *Jurnalistrendi: Jurnal Linguistik, Sastra dan Pendidikan*, 1(1).

media massa.² Tidak dapat disangkal bahwa media sosial kini telah menjadi sarana komunikasi baru bagi masyarakat.

Saat ini sudah banyak instansi pemerintah yang mulai memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, dimana keberadaan media sosial diyakini dan dirasakan dapat mempererat komunikasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat, untuk menyebarkan informasi secara cepat, efisien dan efektif. serta menerima masukan masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan hingga saat ini. Jejaring sosial atau media sosial mempunyai dampak yang besar dalam mengubah cara masyarakat berkomunikasi. Facebook dapat merambah ke seluruh dunia tanpa orang mengetahui siapa dan bagaimana mereka berinteraksi dengan website ini. Kita dapat menemukan teman-teman yang belum pernah kita temui atau hubungi selama beberapa dekade, dan kita bahkan dapat menemukan teman-teman yang asal usul dan silsilah keluarganya tidak kita ketahui.³ Facebook kini bisa diakses tidak hanya melalui computer, tetapi juga melalui telepon genggam yang memungkinkan kita bisa berkomunikasi kapanpun dan dimanapun sehingga tidak perlu mengunjungi warnet.

Pengelolaan dan Pemanfaatan jejaring sosial oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah dinilai sangat penting. Karena sebagai sebuah organisasi atau instansi pemerintah, penggunaan media sosial merupakan salah satu cara untuk

²Widayanti, R. (2015). pemanfaatan media sosial untuk penyebaran informasi kegiatan sekolah menengah kejuruan Pasundan Tangerang. *Jurnal Abdimas*, 1(2), 81-87.

³ Sarmiati. (2013). Interaksi Sosial dan Gaya Komunikasi Melalui Facebook. *Jurnal Komunikata Kajian Budaya-Media*, V, 22, h. 1-19.

menyebarkan informasi positif secara masif dan juga digunakan untuk mempromosikan program, kegiatan terkait dan efektivitasnya. Sehingga dapat menunjang terbentuknya opini dan pemahaman yang baik di masyarakat. Dalam kegiatan Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan, akun sosial Facebook digunakan untuk menyebarkan informasi dan mempublikasikan konten khususnya Wanua Kaasar Kec. Kauditan. Akun Facebook ini sudah memiliki 2.4rb, jumlah ini bisa bertambah sewaktu-waktu. Akun ini digunakan untuk berbagi informasi kepada masyarakat atau pengikutnya untuk menerima informasi tentang berbagai program kegiatan dan informasi menarik yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan. Namun respon masyarakat kurang baik dalam hal like atau berbagi informasi di Facebook Wanua Kaasar Kec. Kauditan.



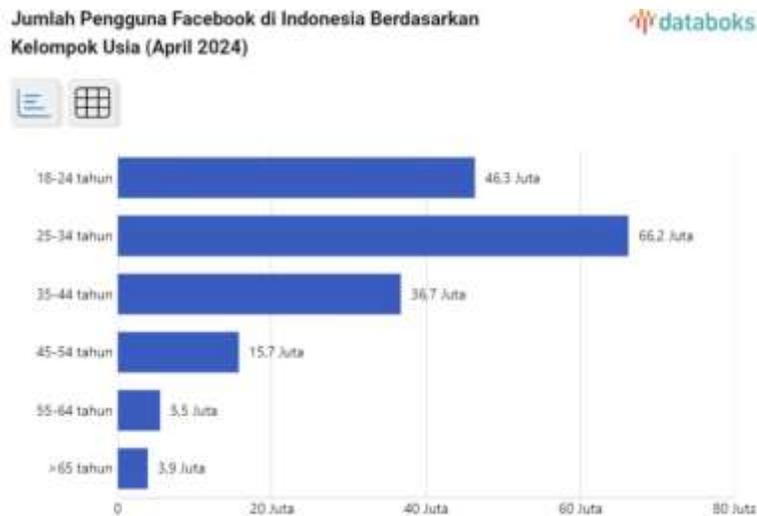
Gambar 1 1 Postingan Kurang Respon Masyarakat

Dengan memilih judul Pengelolaan Media sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan informasi di Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan Kab.Minahasa Utara Prov.Sulawesi Utara penulis ingin mengetahui program-program yang dibuat oleh masyarakat dengan menggunakan media sosial facebook. Adapun program yang dibuat oleh Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan yaitu dalam gerakan Mewujudkan pemerintahan desa yang cepat tanggap, transparan, kredibel, akuntabel, dan bertanggungjawab. Serta Peningkatan kapasitas dan SDM aparatur pemerintahan desa. Menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama dalam proses pembangunan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan serta pemeliharaan hasil-hasil pembangunan. Menciptakan generasi sehat, cerdas, berdaya saing, dan berbudaya. Memaksimalkan peran budaya, kearifan lokal dan gotong royong. Mengoptimalkan fungsi BUMDesa. Mempersiapkan generasi muda untuk berprestasi dan mampu bersaing di era digital. Program desa ini bertujuan untuk membantu pemerintah desa kaasar menjadi bersih, sehat, cerdas, berbudaya saing, mandiri, berbudaya, aman, sejahtera berlandaskan iman dan gotong royong yang dalam pencapaiannya di bantu oleh masyarakat desa kaasar.

Penulis memilih Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan sebagai objek penelitian di antara desa-desa yang lain, karena peneliti ingin mengetahui pengelolaan media sosial facebook sebagai media publikasi dan informasi di kantor desa kaasar kec. Kauditan sebagaimana yang sering dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melakukan penyebaran informasi, edukasi serta sosialisasi dan juga berdasarkan pengelola akun media facebook kantor Desa Kaasar Flo Yescky Jan Kambey S.TH mengatakan,

Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas yang berhubungan dengan media publikasi dan Informasi, Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan membantu Masyarakat khususnya Masyarakat Desa Kaasar Kec. Kauditan untuk memberi informasi terhadap pelanggaran etika pada sosial media dan juga sebagai sarana sosialisasi kegiatan desa.

Serta kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan juga memiliki masalah keterbelakangan dalam pengelolaan media dan sekarang dalam tahap penyesuaian Desa Digital yang memungkinkan semua bisa berproses menggunakan sosial media, dan juga masalah yang lebih kurangnya respon masyarakat dan atensi masyarakat soal adanya media sosial facebook seperti menyukai atau membagikan postingan, namun tujuan utama dari media sosial facebook yaitu agar masyarakat desa kaasar mengetahui apa yang dilakukan oleh pemerintah desa masih belum 100%, karena pada akhirnya yang pemerintah tunjukkan itu apa yang sepatasnya di informasikan atau di publikasikan lewat facebook, sedangkan ekspektasi dari masyarakat itu, semua hal berita atau kegiatan boleh di share ke publik. Permasalahan yang ada sudah menjadi sebuah fakta sebagaimana yang di katakan oleh Admin facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan di atas. Serta Fakta sosialnya sudah ada dalam akun facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan dalam postingan-postingan tersebut kurangnya respon terhadap informasi yang dibagikan.



Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna Facebook di Indonesia

Sumber :

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/05/20/milenial-mendominasi-kelompok-pengguna-facebook-indonesia-april-2024>

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Napoleon Cat Data, pada April 2024, terdapat 174,3 juta pengguna Facebook di Indonesia, atau mencakup sekitar 61,8% dari total populasi negara. Mayoritas pengguna Facebook di Jepang dikatakan adalah kaum Milenial, artinya mereka berusia antara 25 dan 34 tahun. Jumlah pengguna Facebook pada kelompok usia 25-34 tahun mencapai 66,2 juta atau 38% dari seluruh pengguna domestik. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa sebagian aktivitas sehari-hari masyarakat bergantung pada kompleksitas teknologi Internet untuk memperoleh informasi.

Hal ini membuat Kantor Desa Kec. Kauditan juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana pengelolaan berkomunikasi dengan masyarakat. Karena media sosial

sangat mendukung proses pemberitaan dan penerbitan. Sebagai perusahaan/organisasi kita harus mampu memperkuat. Informasi dan publikasi di media sosial dapat disebarkan dengan cara membagikan informasi yang dipublikasikan dan mengirimkan berbagai kegiatan, menggunakan gambar atau video untuk menyajikan informasi yang diterima kepada masyarakat secara keseluruhan. Serta akun Facebook Wanua Desa Kaasar Kec.Kauditan yang memberikan edukasi etika media kepada masyarakat setempat. sosial untuk pencegahan berita bohong/hoax yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan juga kesadaran dalam membuat postingan, seperti bahaya dalam konten pornografi dan sebagainya. Selain mengedukasi masyarakat tentang etika dan kesadaran, akun facebook Wanua Desa Kaasar Kec Kauditan juga menyebarkan informasi terkait kebijakan serta informasi terkini yang ada di seputaran Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan sehingga membuat masyarakat lebih mengetahui semua informasi serta kebijakan dan informasi terkini lewat akun facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan.



Gambar 1 2 Akun Facebook Wanua Kaasar Kec. Kauditan

Sehubungan dengan pesatnya arus komunikasi, publikasi dan informasi kepada Masyarakat Desa Kaasar, kami berharap melalui penelitian dapat dipelajari bagaimana pengelolaan media sosial Facebook sebagai media publikasi dan informasi pada Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan oleh penulis diatas, yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul “Pengelolaan Media Sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan Informasi di Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan Kab. Minahasa Utara Prov. Sulawesi Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas adalah :
Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan Informasi Di Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan Kab. Minahasa Utara Prov. Sulawesi Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti sesuai dengan apa yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas yaitu : Untuk mengetahui Pengelolaan Media Sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan Informasi Di Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan Kab. Minahasa Utara Prov. Sulawesi Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber informasi, peneliti dapat memahami proses penyebaran informasi dengan bantuan media sosial facebook yang dilakukan melalui publikasi postingan dan informasi mengenai kegiatan dari Kantor desa Kaasar Kec.Kauditan terhadap masyarakat sekitar, terutama melalui pengembangan ilmu komunikasi. Bidang humas dapat dijadikan sebagai alat penelitian oleh para peneliti yang ingin mengkajinya secara efektif. Pengelolaan media sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan Informasi di Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan Kab. Minahasa Utara Prov. Sulawesi Utara.

1.4.2 Manfaat Praktis

- Diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi bagi Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan Kab. Minahasa Utara Prov. Sulawesi Utara sebagai media publikasi dan informasi dalam meningkatkan citra instansi.
- Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pemerintah daerah mengenai pentingnya digital PR yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian mengacu pada kerangka filosofis atau perspektif yang memandu pelaksanaan, pemahaman dan interpretasi penelitian. Paradigma adalah suatu cara melihat atau melihat hal-hal yang hidup dalam diri

seseorang dan mempengaruhi realitas orang tersebut dan dunia disekitarnya. Paradigma penelitian juga menggambarkan bagaimana seorang peneliti memahami suatu masalah dan kriteria tes yang menjadi dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁴

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif, yaitu Paradigma interpretif memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, tidak terpisah-pisah satu dengan lainnya, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan antar gejala bersifat timbal balik (*reciprocal*), bukan kausalitas. Paradigma interpretif juga memandang realitas sosial itu sesuatu yang dinamis, berproses dan penuh makna subjektif. Realitas sosial tidak lain adalah konstruksi sosial. Terkait posisi manusia, paradigma interpretif memandang manusia sebagai makhluk yang berkesadaran dan bersifat intensional dalam bertindak (*intentional human being*). Manusia adalah makhluk pencipta dunia, memberikan arti pada dunia, tidak dibatasi hukum di luar diri, dan pencipta rangkaian makna. Atas dasar pandangan tersebut, semua tindakan atau perilaku manusia bukan sesuatu yang otomatis dan mekanis, atau tiba-tiba terjadi, melainkan suatu pilihan yang di dalamnya terkandung suatu interpretasi dan pemaknaan. Karenanya setiap tindakan dan hasil karya manusia (dianggap) senantiasa sarat dan diilhami oleh corak kesadaran tertentu yang terbenam dalam sanubari atau dunia makna pelakunya.⁵

⁴Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.

⁵ Rahardjo, M. (2018). Paradigma interpretif.

1.5.2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mengidentifikasi karakteristik, sifat, atau keadaan dari suatu fenomena tanpa mencoba untuk menjelaskan atau mengontrolnya.⁶ Metode penelitian kualitatif sudah menjadi tradisi ilmiah digunakan dalam penelitian bidang ilmu khususnya ilmu-ilmu sosial, budaya, psikologi dan pendidikan. Bahkan dalam tradisi penelitian terapan, metode ini sudah banyak diminati karena manfaatnya lebih bisa dipahami dan secara langsung bisa mengarah pada Tindakan kebijakan bila dibanding dengan penelitian kuantitatif. Istilah lain penelitian kualitatif adalah penelitian naturalistik, pasca-positivistik, fenomenologis, etnografik, studi kasus, humanistik.⁷

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif adalah strategi penelitian dimana peneliti mempelajari peristiwa, fenomena dalam kehidupan individu dan meminta seseorang atau sekelompok individu menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian dirilis oleh peneliti dalam kronologi deskriptif.⁸ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan

⁶Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90

⁷Subadi, T. (2006). Metode penelitian kualitatif.

⁸Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

informasi deskriptif yang akurat tentang perilaku, interaksi, atau situasi yang diamati.

Menurut Somantri, Metode kualitatif seperti halnya metode-metode penelitian lainnya, dipagari dengan etika penelitian. Perlu disampaikan bahwa dalam setiap penelitian, peneliti dihadapkan pada dua sikap profesional yang harus melekat. Sikap pertama adalah pengetahuan yang mencukupi untuk memahami teknik-teknik penelitian. Sikap kedua adalah sensitivitas pada aspek etika dalam melakukan penelitian.⁹

1.5.3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian berarti suatu individu, kelompok, objek atau fenomena yang menjadi objek atau subjek penelitian. Sumber yang memberikan informasi mengenai data yang ada dari instansi terkait sangat diperlukan dalam penelitian Pengelolaan Media Sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan Informasi di Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan.

Narasumber yang dimintai informasi ini adalah narasumber yang dapat memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Merupakan admin dari Facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan serta yang terlibat langsung dalam bagian informasi.

⁹ Somantri, G. R. (2005). Memahami metode kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57-65.

2. Merupakan bagian operator yang mengurus segala kegiatan di Wanua Kaasar Kec.Kauditan maupun kegiatan seperti kunjungan pemerintah dan relasi terhadap narasumber yang akan diundang.
3. Bagian pengisi postingan yang merupakan bagian terpenting juga dalam Wanua Kaasar Kec.Kauditan sebagai pengelola yang dapat berinteraksi dengan para pengikut.

Narasumber yang dimintai informasi dalam penelitian ini memiliki hubungan langsung dengan Pengelolaan Media Sosial Facebook sebagai Media Publikasi dan Informasi Di Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan Kab.Minahasa Utara Prov.Sulawesi Utara. Subjek dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria bahwasannya adalah kepala seksi dan koordinator dari Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan. Ada 2 Narasumber yang akan dimintai informasi yaitu Brayen M Manayang sebagai Kepala Seksi Pemerintah Desa Kaasar dan juga bagian informasi, Dan Flo Yescky Jan Kambey S.TH sebagai Operator Desa yang sekaligus menjadi koordinator media sosial.

Objek penelitian yang dilakukan di akun sosial media Facebook Kantor Desa Kaasar yaitu Wanua Kaasar Kec Kauditan sebagai objek penelitian utama. Facebook Wanua Kaasar Kec Kauditan adalah salah satu media sosial Desa Kaasar yang paling sering digunakan dalam penyebaran media publikasi. Sejak saat ini Facebook Wanua Kaasar Kec Kauditan memiliki pengikut sekitar 2,4K.

1.6 Jenis Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari 2 macam, yaitu :

a. Data Primer

Data primer yang digunakan peneliti adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview dan observasi.¹⁰ Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi dengan kehumasan dalam Pengelolaan Media Sosial Facebook sebagai Media Publikasi Kantor Desa Kaasar Kec. Kauditan serta observasi pada aktivitas akun Facebook Wanua Kaasar Kec Kauditan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang

¹⁰ Situmorang, S. H., Muda, I., Doli, M., & Fadli, F. S. (2010). *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*. USUpress.

memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber *primer*, dan sumber *sekunder*. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan keempatnya.¹¹

a. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam wawancara ini, penulis memilih narasumber yang bekerja di bagian Informasi dan Komunikasi Publik yang mengelola seluruh

¹¹ Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

media sosial Kantor Desa Kaasar seperti pengelolaan postingan informasi dan komunikasi publik, serta memantau opini dan keinginan masyarakat.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara ini biasanya diikuti dengan daftar kata kunci, topik, atau topik yang akan dibahas pada saat wawancara. Jenis wawancara ini bersifat fleksibel dan memungkinkan peneliti mengikuti minat dan pemikiran orang yang diwawancarai. Walaupun wawancara adalah proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka, wawancara adalah suatu proses pengumpulan data untuk suatu penelitian. Beberapa hal dapat membedakan wawancara dengan percakapan sehari-hari antara lain: (1) pewawancara dan responden biasanya belum saling kenal-mengenal sebelumnya; (2) responden selalu menjawab pertanyaan; (3) pewawancara selalu bertanya; (4) pewawancara tidak menjuruskan pertanyaan kepada suatu jawaban, tetapi harus selalu bersifat netral; (5) pertanyaan yang ditanyakan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya.

Pemilihan atau kriteria narasumber dalam penelitian ini tentunya seseorang yang memiliki informasi mengenai gambaran fenomena yang dialami terutama dalam Pemanfaatan Facebook Wanua Kaasar Kec. Kauditan, serta bersedia untuk terlibat dalam kegiatan penelitian, dan juga bersedia untuk diwawancarai selama penelitian berlangsung.

b. Observasi

Observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Sedangkan observasi tak langsung adalah mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki dengan perantara sebuah alat. Pelaksanaannya dapat berlangsung di dalam situasi yang sebenarnya maupun di dalam situasi buatan.¹²Observasi dapat bersifat partisipatif (peneliti ikut serta dalam kegiatan yang diamati) atau non-partisipatif (peneliti hanya sekedar pengamat).Pengamatan dilakukan pada akun Facebook Wanua Kaasar Kec Kauditan dan aktivitas kehumasan dinas komunikasi dan informasi Kantor Desa Kaasar.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Tujuan dokumentasi yang dibuat penulis adalah untuk mengumpulkan informasi melalui informasi, tulisan, gambar, rekaman wawancara dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi sangat penting untuk mengumpulkan informasi penting bagi penelitian.

¹² Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

1.8 Teknik Analisis Data

Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.¹³ Bahan empiris yang terhimpun dianalisis dengan menggunakan tiga langkah analisis yaitu reduksi data, pemaparan bahan empiris dan penarikan kesimpulan dan verifikasi¹⁴.

A. Reduksi data

Reduksi data yang dilakukan penulis adalah mengorganisasi data, menggolongkan serta mengarahkan data sesuai dengan judul penelitian ini.

B. Penyajian data

Penyajian data yang dilakukan penulis adalah sekumpulan informasi yang ditulis naratif sehingga memudahkan penulis membuat kesimpulan dan fenomena yang terjadi.

C. Penarikan kesimpulan

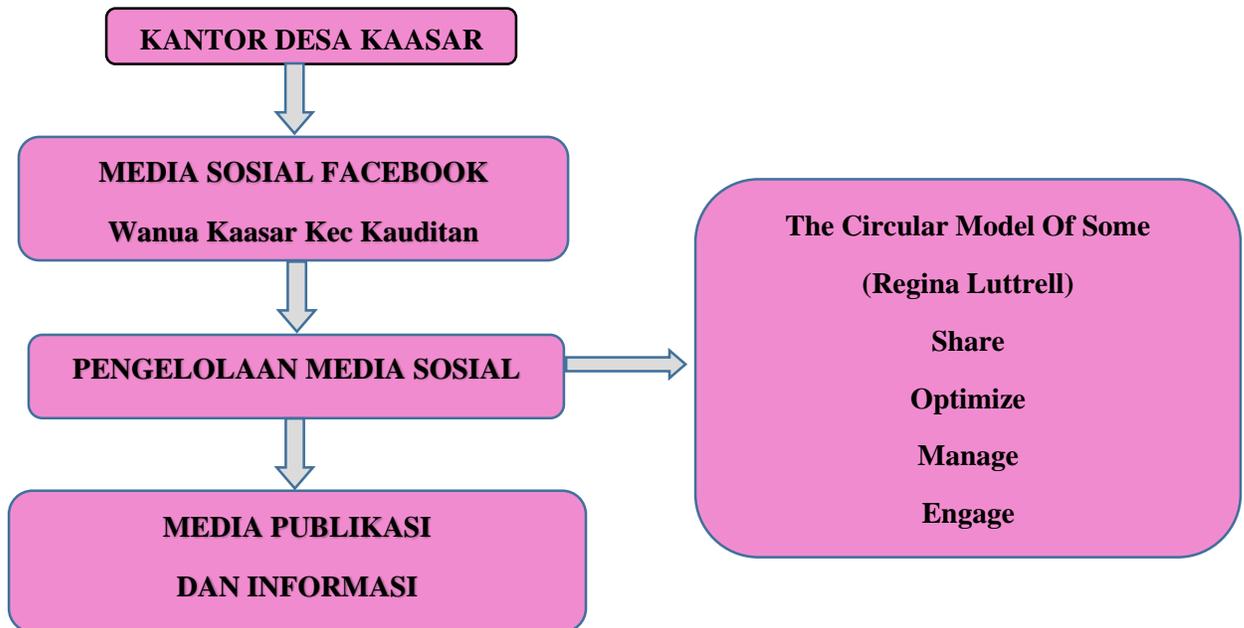
Penarikan kesimpulan yang dilakukan penulis adalah dengan meninjau ulang penelitian yang dilakukan, meninjau ulang catatan lapangan dan penulisan.

¹³ Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), 179-188.

¹⁴ Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan metode penelitian kualitatif.

1.9 Kerangka Konsep, Definisi Konsep dan Operasional Konsep

1.9.1. Kerangka Konsep



1.9.2. Definisi Konsep

A. Media Sosial

Media sosial merupakan salah satu wujud media baru yang berbasis pada perkembangan teknologi komunikasi dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi. Media sosial dipahami sebagai bentuk komunikasi baru di Internet, yang didukung oleh berbagai aplikasi perangkat lunak yang memungkinkan komunikasi antar pengguna. Media sosial telah banyak merubah dunia. Memutarbalikkan banyak pemikiran dan teori yang dimiliki. Tingkatan atau level komunikasi melebur dalam satu wadah yang disebut jejaring sosial/media sosial. Konsekuensi yang muncul pun juga wajib diwaspadai, dalam arti media sosial semakin membuka kesempatan tiap individu yang terlibat di dalamnya untuk bebas mengeluarkan pendapatnya. Akan tetapi kendali

diri harusnya juga dimiliki, agar kebebasan yang dimiliki juga tidak melanggar batasan dan tidak menyinggung pihak lain.¹⁵

Media sosial mempunyai beberapa keunggulan, terutama kemampuannya dalam memberikan komunikasi dua arah yang interaktif dan memudahkan akses pengguna terhadap berbagai informasi. Kondisi ini sangat mendukung komunikasi interaktif tanpa hambatan dan jarak. Interaksi sosial kemungkinan besar terjadi antara individu, individu dengan kelompok, kelompok dan kelompok, bahkan antara individu dengan kelompok dan massa. Beberapa media sosial yang paling populer saat ini adalah Facebook, Twitter, dan YouTube. Ketiganya akan terus mendominasi media sosial selama dua tahun ke depan. Terdapat 65 juta pengguna Facebook di Indonesia dan penetrasi Facebook di Indonesia sebesar 95% dari pengguna internet. Urutan berikutnya disusul Twitter dengan 50 juta pengguna..dan ini merupakan jumlah terbesar di Asia. Kehadiran media sosial dapat menghilangkan batasan ruang dan waktu yang sebelumnya menjadi penghambat komunikasi antar manusia yang berjauhan. Terkait dengan kondisi tersebut maka muncullah istilah yang disebut dengan *global village*.

Media sosial memiliki beberapa perbedaan dengan media komunikasi pemasaran lainnya, yaitu *Always on* dan *Everywhere*. Penggunaan media sosial dapat mengakses kapan saja dan dimana saja, karena selain diakses melalui komputer dapat diakses melalui mobile/smart phone. Hal tersebut yang memberikan peluang bagi para pemasar untuk dapat melakukan komunikasi pemasaran kapan saja dan dimana saja.

¹⁵ Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan media sosial (communications and social media). *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69-74.

B. Media Publikasi dan Informasi

Media publikasi merupakan alat promosi yang efektif untuk menyebarkan informasi, berita, dan bahan tertulis atau cetak kepada masyarakat luas. Tujuan utama dari media penyiaran adalah untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak yang relevan dengan harapan mereka akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang suatu subjek, mempengaruhi opini atau tindakan, atau meningkatkan kesadaran dan minat terhadap suatu subjek atau produk. Media cetakan memainkan peran penting dalam mempromosikan komunikasi yang efektif dalam masyarakat..Dari media cetak seperti surat kabar dan majalah hingga media elektronik seperti radio, televisi dan Internet, semuanya menyebarkan informasi, mempromosikan ide-ide dan menimbulkan perdebatan serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang isu-isu penting. seperti pemilu, masalah kesehatan lingkungan, intimidasi di sekolah, dll..

Di akun Facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan. Sosial media digunakan untuk penyebaran informasi, media edukasi serta penyebaran informasi kebijakan baru yang ada di Desa Kaasar Kec. Kauditan. Media publikasi dan informasi berperan sebagai jembatan antara penerbit atau penyiar dengan khalayaknya. Mereka memainkan peran kunci dalam membentuk opini publik, memberikan pengetahuan, dan memfasilitasi dialog yang penting dalam masyarakat.

C. Pengelolaan Media Sosial

Media sosial bisa kita pahami sebagai salah satu platform yang menyediakan fasilitas untuk melakukan berbagai kegiatan sosial untuk setiap penggunanya. Media

sosial adalah suatu label yang merujuk pada teknologi digital yang berpotensi untuk membuat semua orang saling terhubung dan melakukan interaksi, berbagi pesan, dan juga produksi pesan.¹⁶ Beberapa kegiatan yang bisa dilakukan di media sosial adalah melakukan komunikasi atau interaksi secara daring sampai memberikan berbagai informasi ataupun konten berupa foto, tulisan, dan juga video. Berbagai informasi dalam konten yang dibagikan tersebut bisa dibuka untuk semua pengguna selama 24 jam penuh.

Pengelolaan Media sosial Facebook begitu cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang populer ini merupakan nilai tambah bagi Facebook yang lengkap dengan fitur *chatting* dan status pengguna aktif menjadi fasilitas yang mampu menghidupkan situs jejaring sosial ini, dengan fitur *chatting* ini pengguna Facebook dapat berinteraksi dua arah secara langsung dan fitur pengguna aktif adalah untuk mengetahui teman-teman yang sedang *online*. Dengan situs jejaring sosial Facebook beberapa hal yang tidak mampu dilakukan oleh situs jejaring lainnya Facebook mampu melakukannya karena Facebook dibekali dengan fitur-fitur canggih dan lebih aman, mulai berbagai informasi, berbagi foto, berbagai video dan banyak lagi hal-hal menarik lainnya.

Pengelolaan media sosial facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan sudah baik dan sudah cukup tepat menuju penyesuaian. Namun sejalan dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi, perkembangan aplikasi-aplikasi dunia media sosial

¹⁶ Lewis, B. K. (2009). *Social media and strategic communication: Attitudes and perceptions among college students* (Doctoral dissertation).

maka Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan selalu berusaha untuk mencoba menyeimbangkan perkembangan serta menyesuaikan media sosial dengan apa yang telah di lakukan sehingga tidak menutup kemungkinan pada saat ini Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan memiliki pengelolaan media sosial yang cukup baik dalam tahap penyesuaian ke Desa Digital, serta cukup optimal tapi belum tentu pada saat bergeser beberapa waktu kedepan sesuai dengan perkembangan zaman akan terus menyesuaikan sehingga akhirnya pengelolaan media sosial Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan sesuai dengan arus teknologi sesuai dengan perkembangan teknologi dan juga sesuai dengan isu konten yang diangkat.

Pada dasarnya, media sosial merupakan bagian dari pengembangan internet. Dimana kehadirannya sudah membuat media sosial bisa berkembang dan tumbuh secara luas dan cepat. Hal itulah yang menjadikan semua pengguna yang tersambung dengan koneksi internet bisa melakukan proses penyebaran informasi ataupun konten kapan saja dan dimana saja. Di akun Facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan. Sosial media digunakan untuk penyebaran informasi, media edukasi serta penyebaran informasi kebijakan baru yang ada di Desa Kaasar Kec. Kauditan.

D. The Circular Model of Some

Teori Regina Luttrell dalam buku media sosial tahun 2015 *How to Engage, Share, and Connect* adalah bahwa “model sirkular parsial” memiliki beberapa fase yang perlu diperhatikan ketika mengelola media sosial. Model ini terdiri dari empat aspek. Keempat aspek tersebut efektif jika berdiri sendiri, namun secara bersama-sama

membentuk strategi yang solid. Ketika sebuah perusahaan/instansi berbagi (*sharing*) sesuatu mereka juga dapat mengelola (*manage*) atau terlibat (*engage*) dan bahkan mengoptimalkan (*optimize*) pesan mereka secara bersamaan.¹⁷

Berikut adalah penjelasan mengenai *The Circular model of Some* menurut Regina Luttrell dalam bukunya *Social Media* (Regina, 2015):

1. *Share* (Menyebarkan). Dalam hal ini komunikator harus mempunyai strategi dalam menggunakan media sosial dan media sosial apa yang digunakannya, agar komunikasi dapat berjalan efektif dan efisien; Di sini Luttrell menekankan ada tiga hal yang menjadi fokus, yakni *participate*, *connect*, dan *build trust*.

2. *Optimize* (Optimisasi) : Mengoptimalkan semua rekaman percakapan adalah hal yang paling penting. Rencana komunikasi yang kuat dan dioptimalkan dengan baik akan memaksimalkan dampak pesan, merek, dan nilai Anda. Pada bagian ini, kita akan membahas tentang mengoptimalkan pesan yang ingin Anda sampaikan melalui media sosial.

3. *Manage* (Mengatur), Fase ini adalah tentang bagaimana komunikator mengelola media sosial dengan baik. Sebab perbincangan di media sosial seringkali terjadi dengan cepat. Tahap *manage* Luttrell menentukan kegiatan media monitoring, *quick response*, dan *real time interaction*.

4. *Engage* (Melibatkan), Mengelola strategi keterlibatan bisa jadi sulit, namun begitu perusahaan menyadari manfaat keterlibatan yang sebenarnya, mereka dapat

¹⁷ Regina, L. (2015). *Social Media How To Engage, Share and Connect*.

membangun hubungan yang tepat. Dalam manajemen media sosial, mengintegrasikan kelompok sasaran dan influencer adalah bagian yang sangat penting dari strategi media sosial Anda.

1.9.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan unsur penting dalam penelitian, karena melalui definisi operasional variabel maka seorang peneliti menyusun dan membuat alat ukur data yang tepat dan akurat. Pengelolaan media sosial merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Kantor Desa Kaasar Kec.Kauditan untuk mengelola dan memanfaatkan platform media sosial Facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan sebagai alat publikasi dan informasi.

Strategi media sosial sangat penting karena menyediakan saluran yang menghubungkan khalayak dengan minat yang sama, sehingga memungkinkan terjadinya dialog di mana hubungan yang bermakna dapat dibina. Peneliti menggunakan teori dari Regina Luttrell yaitu *The Circular Model of Some (Model Sirkuler SoMe)* dalam teori terdapat 4 tahapan yaitu share, optimize, manage, dan engage.¹⁸

a. *Share*

Tahapan ini merupakan tahap dimana Kantor Desa Kauditan Kec.Kaasar mengelola media sosial facebook sebagai sarana publikasi dan komunikasi untuk

¹⁸ Regina, L. (2015). Social Media How To Engage, Share and Connect.

berinteraksi dengan masyarakat melalui like, comment dan share. Semakin banyak like, komentar, dan share yang didapat maka akun Facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan akan semakin menjangkau masyarakat sekitar. Menekankan ada tiga hal yang menjadi fokus, yakni *participate*, *connect*, dan *build trust*.

a. *Participate* (Partisipasi)

Berpartisipasi dalam menggunakan media sosial, artinya ikut dalam menggunakan media sosial yang audiensnya menggunakan media sosial tersebut. Dengan target audiens yang spesifik ini Wanua Kaasar Kec.Kauditan sudah melakukan hal yang sesuai. Target audiens Wanua Kaasar Kec.Kauditan adalah masyarakat desa Kaasar. Artinya Wanua Kaasar Kec.Kauditan secara langsung berkomunikasi dengan publik melalui media sosial dan bagaimana Wanua Kaasar Kec.Kauditan membuat postingan sehingga dapat tersampaikan dengan baik.

b. *Connect* (Menghubung)

Postingan yang diberikan kepada khalayak oleh Wanua Kaasar Kec.Kauditan mengenai segala sesuatu yang didalamnya mengandung unsur informasi seperti informasi peristiwa yang ada, pencapaian-pencapaian prestasi, informasi event, informasi memperingati hari besar, keluhan kesah masyarakat Kaasar, infografis. jenis postingan yang dibagikan tidak hanya milik internal Info tetapi juga postingan dari *followers* Wanua Kaasar Kec.Kauditan . Dalam

pembuatan postingan menggunakan kalimat positif dan visual yang menarik untuk mengundang audiens guna memberikan like dan komentar.

c. *Build trust* (Kepercayaan)

Wanua Kaasar Kec.Kauditan memberikan postingan informasi valid langsung dari sumbernya kemudian diolah sendiri oleh Wanua Kaasar Kec.Kauditan. Sehingga khalayak percaya bahwa informasi dan fakta yang disampaikan benar dan tepat. Hal ini sesuai dengan pendapat Luttrell bahwa salah satu bagian terpenting dalam *share* adalah membangun kepercayaan public.

b. *Optimize*

Langkah ini menunjukkan bagaimana Kantor Desa Kauditan Kec.Kaasar mengoptimalkan konten atau postingan yang akan dibagikan dan berinteraksi dengan masyarakat atau komunitas. Pada bagian ini, kita akan membahas tentang mengoptimalkan pesan yang ingin Anda sampaikan melalui media sosial. Sebab, setiap media sosial mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Sedang dibicarakan publik terkait dengan topik yang di publikasikan tersebut *listen & learn, dan take part in authentic communications* harus di perhatikan. Dengan pengoptimalan informasi, fitur facebook yang tersedia seperti, Update Status dan Comment Wall To Wall, Note atau Docs, Share Link/ Photo/ Video, dan Fitur Group Chatting. Dalam penyampaian postingan Wanua Kaasar Kec.Kauditan harus memilih jam-jam yang efektif dan optimal. Tujuannya adalah postingan yang diposting dapat relevan dengan audiens dan

informasi yang disampaikan tepat sasaran dan membangkitkan minat publik untuk membaca serta memberikan like, komen, *share*. Lutrell menambahkan ketika suatu lembaga sudah memutuskan untuk menggunakan media sosial maka lembaga tersebut sudah tidak menjadi organisasi yang bersifat kaku tetapi berusaha untuk menjadi manusia fleksibel dalam menggunakan media social.

c. *Manage*

Tahap ini memandu Facebook mulai dari penerbitan, penyebaran informasi, hingga pembuatan konten/postingan. Saat ini Facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan harus dikelola dengan baik terbukti dari konten/postingannya yang meliputi media penerbitan, media edukasi, bahkan berita duka dan kegiatan pemerintahan. Tahap *manage* Luttrell menentukan kegiatan media monitoring, *quick response*, dan *real time interaction*.

a. *Media Monitoring* (Pemantauan Media)

Penggunaan *media monitoring* dalam sebuah pengelolaan postingan media sosial digunakan untuk melihat perkembangan aktivitas konten dan akun facebook. Hal tersebut dilakukan untuk melihat pergerakan yang terjadi pada masing-masing konten yang diposting, seperti respon dan *feedback*, serta seluruh data facebook. Pada akun facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan *media monitoring* dilakukan sendiri oleh admin. Akun facebook digunakan untuk memantau perkembangan jumlah like, komen, followers dari setiap postingan yang dibagikan. Oleh karena itu, kualitas postingan penting untuk terus dipantau dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Lutrell menurutnya *media monitoring* dapat menghitung hasil dan memahami matrik

yang muncul di media sosial. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa suatu organisasi dapat memahami langkah-langkah dijelaskan dalam hasil tersebut sehingga memiliki gambaran dari hasil konten yang telah dibuat. Pemantauan media dilakukan oleh admin mulai hari senin hingga hari jumat, namun tidak menutup kemungkinan dilakukan pemantauan pada hari sabtu dan minggu, biasanya pemantauan dihari sabtu dan minggu dilakukan oleh koordinator.

b. *Quick respon* (Respon Cepat)

Dalam memberikan respon cepat (*quick respon*) Wanua Kaasar Kec.Kauditan merespon audiesnya secara manual serta berusaha memberikan respon dengan cepat.. Upaya yang dilakukan membalas komentar atau membalas pesan yang masuk melalui chat dengan netral untuk menghindari perdebatan. Hal ini sudah sesuai dengan Lutrell menyatakan bahwa interaksi yang terjadi di media sosial sangat cepat, dan tentunya khalayak yang memberikan feedback juga mengharapkan respon yang cepat. Selain memberikan masukan berupa informasi, Wanua Kaasar Kec.Kauditan berupaya menyikapi keluhan followersnya dengan memberikan tanggapan yang dilakukan dengan pendekatan personal, mengklarifikasi, meminta maaf atas ketidaknyamanan, dan mengucapkan terimakasih atas saran yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Lutrell bahwa organisasi harus memperhatikan percakapan dengan khalayak dan mempertimbangkan *feedback* yang diberikan.

c. *Real time* (Waktu Nyata)

Untuk berinteraksi dengan followers secara baik hal ini tidak terlepas dari respon yang diberikan Hal ini sesuai dengan pendapat Lutrell bahwa perusahaan harus melakukan kegiatan interaksi secara *real-time*, karena dapat digunakan sebagai taktik perusahaan untuk menjangkau audiens yang banyak dan memperoleh engagement yang lebih baik. Dalam hal ini Wanua Kaasar Kec.Kauditan tidak memiliki jadwal rutin untuk membagikan postingan atau siaran langsung, hanya pada saat momen-momen tertentu.

d. *Engage*

Wanua Kaasar Kec.Kauditan melibatkan anggota Facebook pada tahap ini untuk meningkatkan kinerja akun Facebook-nya guna mempercepat penyebaran informasi dan menjadi forum umpan balik yang efektif. Dalam manajemen media sosial, mengintegrasikan kelompok sasaran dan influencer adalah bagian yang sangat penting dari strategi media sosial Anda..

a. *Influencer* (Pemberi Pengaruh)

Bagaimana cara dari untuk menarik perhatian khalayak, Wanua Kaasar Kec.Kauditan berkolaborasi dengan pembicara dalam program atau kegiatan yang dilakukan dan disiarkan melalui siaran langsung. Tidak hanya dari sisi internal saja postingan yang dibuat dan dipublikasikan di akun facebook Wanua Kaasar Kec.Kauditan, tetapi pengelolaan postingan juga dilakukan secara eksternal, seperti berkolaborasi dengan beberapa komunitas atau pemerintah yang ada di Kec,Kauditan. Hal tersebut guna untuk meningkatkan *exposure* di facebook sehingga postingan yang dibagikan bisa memberikan dampak ke

Wanua Kaasar Kec.Kauditan dan pengikutnya. Hal ini sesuai dengan konsep Lutrell terlibat percakapan dengan khalayak dan *influencer* adalah bagian terpenting dari strategi sosial. Berinteraksi dengan *influencer* adalah salah satu cara untuk mengoptimalkan penggunaan media sosial agar *engagement* media sosial bisa tercapai.

b. *Intractivitas* (Intraktivitas)

Aspek selanjutnya bagaimana Wanua Kaasar Kec.Kauditan mengetahui target audiensnya. Cara yang digunakan Wanua Kaasar Kec.Kauditan untuk mencari tahu target audiensnya adalah dengan melakukan riset terlebih dahulu. Riset digunakan untuk mengetahui informasi seperti apa yang dibutuhkan, apakah informasi yang diberikan sesuai dengan target audiens yang dituju. Wanua Kaasar Kec.Kauditan melakukan riset dengan mengamati khalayak melalui akun media sosial dan terjun langsung ke lapangan untuk melihat apa yang sebenarnya terjadi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Lutrell bahwa diperlukan riset terlebih dahulu untuk mengetahui karakteristik dari target audiens yang akan dituju.