

# IN-EFISIENSI MANAJEMEN INFORMASI DAN KOMUNIKASI ADMINISTRASI PUBLIK AKIBAT BERITA HOAK

Oleh Gede Sandiasa<sup>1</sup>

## Abstraksi

Publik membutuhkan informasi yang valid dan kredibel yang bermanfaat untuk meningkatkan daya kreatifitas, inovasi dan kualitas pengetahuan guna meningkatkan kemampuan serta prestasi publik, berbasis teknologi informasi. Namun berita hoak sebaliknya dapat memberi dampak buruk pada in-efisiensi manajemen informasi dan komunikasi administrasi publik mengakibatkan administrasi mengalami kerusakan, kesalahpahaman, maladministrasi, pemborosan, dan kekacauan publik, dan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Manajemen informasi dan komunikasi administrasi publik dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, menggalang partisipasi publik, penghematan sumberdaya, mewujudkan keterbukaan publik dan percepatan peningkatan pengetahuan masyarakat, secara luas berbasis teknologi informasi yang berkualitas. Dibutuhkan peningkatan kemampuan literasi dibidang digital dan edukasi secara terus menerus kepada masyarakat, untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan terhindar dari berita HOAKS.

Kata Kunci: In-Efisiensi, Manajemen Informasi, Komunikasi Administrasi, Berita Hoak

---

<sup>1</sup>Staf Pengajar Universitas Panji Sakti Singaraja

## 1. Pendahuluan

Perkembangan era digital dan elektronik, pada masa era komunikasi dan informasi yang semakin maju, mengantarkan sistem layanan publik dan proses penyusunan program pembangunan semakin cepat dan semakin mendekati realitas dan kepentingan dari berbagai komponen masyarakat. Tata kelola pemerintahan dan program pembangunan melalui digital memberi harapan baru bagi terpenuhinya berbagai kebutuhan masyarakat, dan dalam upaya mengembangkan sebagian besar potensi sumberdaya masyarakat secara optimal.

Menurut (Rani, 2017) *“One of the forms of development communication in the digital era is the government of electronic governance (e-gov), which involves information technology and communication to improve public services and*

*community and to increase their participation in governance of certain public sector investments* (Salah satu bentuk perkembangan komunikasi di era digital adalah tata kelola elektronik (*e-gov*) pemerintahan, yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya meningkatkan layanan publik dan masyarakat serta untuk meningkatkan partisipasi semua komponen dalam tata kelola investasi sektor publik tertentu). Hal ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa, “*e-government sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju Good governance* (Sudianing & Seputra, 2019: 117). Administrasi dalam bentuk digital dapat memberi manfaat sebagai berikut: sarana digital mudah dioperasikan, dapat menyediakan fasilitas pencarian dokumen dan arsip, mempermudah melakukan pencatatan lokasi fisik dokumen dan pencariannya dokumen, dapat memberikan fasilitas gambar dan suara dengan baik, menjamin keamanan data, dapat melakukan retensi otomatis, serba cepat dan uptodate, memberi laporan laporan kondisi arsip dan kegunaan, serta pemanfaatan data informasi, bisa terhubung dengan jaringan komputer, kemudahan dalam transfer data dan menyediakan layanan lebih murah dan efisien.

Namun dari semua itu, diharapkan ada pengetahuan yang cukup dalam menyikapi dan membaca berbagai sajian yang disampaikan secara elektronik, baik di media sosial, website-website ataupun situs-situs yang menampilkan berbagai informasi dan data tentang layanan publik. Sajian-sajian dalam bentuk elektronik tidak seluruhnya benar (dikategorikan HOAKS), yang dapat merugikan dan memberi dampak buruk dalam perkembangan era digitalisasi ini. Terjadinya inefisiensi dalam sajian-sajian elektronik dapat pula memberi dampak buruk dalam berbagai jenis layanan pemerintah, apabila keliru dalam menyikapi hal tersebut. Inefisiensi disini penulis bermaksud menyampaikan bahwa data dan informasi dapat memberikan kerugian yang besar bagi perkembangan administrasi layanan publik, atau administrasi layanan publik tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu melalui *e-government* pelayanan publik dapat terselenggara secara baik, dapat meningkatkan kecepatan pelayanan,

menghadirkan partisipasi publik yang tinggi dalam layanan publik, akan tetapi akibat HOAKS (berita tidak benar) menjadikan administrasi mengalami kerusakan, kesalahpahaman, maladministrasi, pemborosan, dan kekacauan publik, serta ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah.

Secara umum efisiensi dapat diberikan batasan sebagai berikut:

- Administrasi dapat mencapai suatu hasil atau tujuan sesuai dengan yang diharapkan.
- Dapat menghemat atau mengurangi penggunaan sumber daya dalam melaksanakan tugas pelayanan publik
- Dapat memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki, tidak terjadi pemborosan, baik sumberdaya pemerintah maupun sumberdaya yang dimiliki oleh masyarakat yang dilayani oleh sistem yang dibangun pemerintah melalui elektronik sistem.
- Dapat meningkatkan kinerja layanan publik pemerintah sehingga *output*-nya semakin maksimal dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program layanan maupun program pembangunan.
- Jika melibatkan unsur perusahaan negara atau swasta, elektronikasi dapat memaksimalkan keuntungan yang mungkin didapatkan.
- Dapat mencapai tingkat otomatisasi, keterbukaan publik dan percepatan peningkatan pengetahuan masyarakat tentang layanan pemerintah dan program pembangunan.

## **2. Kajian Teori**

### **2.1. Komunikasi Administrasi yang efektif**

Mengenai efektivitas komunikasi ini, Liliweri (2014:394) mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kemampuan orang untuk menyampaikan semua maksud atau isi hati secara profesional sesuai dengan kemampuan dan kompetensi yang dia tampilkan secara prima.

- b. Kemampuan orang untuk berinteraksi secara baik, misalnya mampu mengalih-bahasakan semua maksud dan isi hatinya secara tepat, jelas dalam suasana yang bersahabat.
- c. Kemampuan orang untuk menyesuaikan budaya pribadinya dengan budaya yang sedang dihadapinya.
- d. Kemampuan orang untuk memberikan fasilitas atau jaminan bahwa dia bisa menyesuaikan diri atau bisa mengelola berbagai tekanan orang atau lingkungan lain terhadap dirinya.

Komunikasi Administrasi memiliki manfaat dan tujuan sebagai berikut:

- a. **Mewujudkan interaksi sosial**, Komunikasi administrasi dapat dilakukan untuk mewujudkan interaksi sosial, guna memperbaiki proses komunikasi dan menerima masukan-masukan dalam upaya meningkatkan layanan publik kepada masyarakat
- b. **Pertukaran informasi**, Pertukaran informasi yang sangat penting untuk dapat memahami tujuan organisasi dan layanan publik, serta berbagai kepentingan yang dapat dipenuhi oleh organisasi terhadap kebutuhan berbagai pihak seperti karyawan, komunikasi antara bawahan dengan atasan, dan komunikasi antar pihak diluar organisasi layanan publik
- c. **Meningkatkan motivasi**, menggunakan komunikasi administrasi dalam sebuah organisasi tentu dapat meningkatkan motivasi setiap komponen yang terlibat dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi layanan publik.
- d. **Menambah wawasan administrasi**, komunikasi administrasi merupakan komunikasi yang berhubungan dengan dunia pekerjaan. Komunikasi administasi yang baik adalah komunikasi yang memenuhi syarat bahwa komunikasi dilakukan dengan jelas, singkat, lengkap, dan tepat. Dengan demikian, komunikasi administrasi memiliki fungsi sebagai sarana untuk menambah wawasan di dalam dunia kerja, berkaitan dengan komunikasi administrasi seperti: pemberitahuan, laporan, permintaan, pernyataan, dan lain sebagainya.
- e. **Mencapai produktivitas layanan publik**, komunikasi administrasi mengantarkan lembaga layanan publik dapat merasakan manfaatnya seperti

pencapaian target dalam perusahaan terealisasi dengan baik, mencapai tingkat kepuasan para pelaksana kebijakan layanan dan masyarakat yang dilayani.

## 2.2. Komunikasi dalam media sosial

Pengertian Media Sosial, Media sosial diberikan pemahaman bahwa, media yang menggambarkan proses media sosial itu sendiri yang menekankan pada proses interaksi diantara individu dengan menciptakan, membagi, menukarkan, dan memodifikasi ide atau gagasan dalam bentuk komunikasi virtual atau jaringan. Menurut Varinder Taprial dan Priya Kanwar dalam bukunya *Undertsanding Social Media* (2012 : 28 – 29), media sosial memiliki beberapa ciri khas sebagai berikut :

- **Aksesibilitas (*Accessibility*)**. Media sosial dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja yang memiliki perangkat yang terkoneksi dengan jaringan internet. Karenanya media sosial sangat mudah digunakan oleh siapa pun dan tidak dibutuhkan keahlian khusus untuk itu. Semua yang memiliki akses daring dapat menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan orang lain di seluruh dunia.
- **Interaktivitas (*Interactivity*)**. Komunikasi yang dilakukan melalui media sosial berlangsung secara dua arah atau bahkan lebih. Karenanya, pengguna media sosial dapat berinteraksi dengan pengguna media sosial lainnya. Setiap orang dapat memberikan pertanyaan, mendiskusikan suatu produk atau hal-hal lain yang sesuai dengan minat yang dimiliki.
- **Longevity/volatility**. Pesan-pesan yang dikirimkan dapat disimpan dan diakses kembali untuk jangka waktu yang lama. Bahkan pesan-pesan tersebut dapat disunting dan dimutakhirkan kembali setiap saat sesuai kebutuhan.
- **Keterjangkauan (*Reach*)**. Internet menawarkan akses yang tidak terbatas untuk menjangkau semua isi yang terdapat dalam dunia tak kasat mata. Setiap orang dapat mengakses internet darimana saja dan kapan saja.
- **Kecepatan (*Speed*)**. Pesan yang telah dibuat di media sosial dapat diakses oleh semua orang yang berada dalam jaringan atau kelompok atau forum atau komunitas yang sama segera setelah pesan tersebut dipublikasikan. Kita dapat

berkomunikasi dengan khalayak tanpa melalui banyak kendala yang mempengaruhi pengiriman suatu pesan. Respon atau tanggapan yang diberikan oleh khalayak juga bersifat instan atau segera sehingga kita dapat berdialog dengan khalayak secara *real time*.

Selanjutnya dapat dijelaskan mengenai bentuk-bentuk sosial media menurut Andreas M. Kaplan dan Michael Haenlein dalam *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media* (2010) mengklasifikasikan media sosial ke dalam 6 (enam) bagian, yaitu :

- **Blogs** – merupakan jurnal yang ditampilkan secara daring dengan menampilkan beberapa topik secara kronologis.
- **Collaborative projects** – merupakan bentuk dari User Generated Content yang memungkinkan terjadinya ketergabungan dan kreasi isi secara simultan yang dilakukan oleh banyak pengguna, contohnya Wikipedia.
- **Content communities** – tujuan utamanya adalah berbagi isi media diantara sesama pengguna, contohnya YouTube.
- **Social networking sites** – merupakan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan orang lain dengan menciptakan informasi pribadi, mengundang teman dan kolega untuk mengakses profil dirinya dan saling berkirim surat elektronik serta pesan instan, contohnya Facebook dan Google+.
- **Virtual game worlds** – merupakan *platforms* yang mereplikasi lingkungan dalam bentuk tiga dimensi dimana pengguna dapat menampilkan dirinya dalam bentuk avatar dan berinteraksi dengan yang lainnya seperti yang dilakukan dalam dunia nyata, contohnya World of Warcraft.
- **Virtual social worlds** – memungkinkan pengguna media sosial untuk memilih perilaku mereka secara lebih bebas dan pada hakekatnya hidup dalam dunia virtual yang sama dengan kehidupannya di dunia nyata, contohnya Second Life.

### 2.3. Pengembangan E Government dalam pengembangan layanan publik dan pencerdasan masyarakat

Cangkupan e-government bukan hanya untuk kepentingan instansi pemerintahan namun juga merupakan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat luas. Terdapat empat model dalam E-Gov yaitu:(Milakovich, 2012 dalam Rani 2017) :

1. *Government to Government (G2G)*; komunikasi dan pertukaran informasi data antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi, baik secara vertikal maupun horizontal, baik dalam negeri maupun luar negeri.
2. *Government to Employee (G2E)*; komunikasi pekerja atau karyawan untuk pengembangan sumber daya, kesejahteraan, kinerja, dan kebijakan database kepegawaian.
3. *Government to Business (G2B)*, penyediaan informasi untuk kalangan bisnis dalam bertransaksi dengan pemerintah, informasi investasi, tender, dan pengadaan barang.
4. *Government to Citizen*; penyampaian informasi dan pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat, pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, pembuatan dokumen kependudukan, keimigrasian, dan lainnya.

Berbagai keuntungan dapat dihadirkan melalui era digital dalam administrasi pemerintah, khususnya dalam mengelola layanan publik dan kearsipan ini antara lain:

- a) **Mudah dioperasikan.** Di dalam pemrograman komputer di kenal istilah *human computer interactive*. Konsep tersebut dalam implementasinya akan menghasilkan program-program aplikasi yang berorientasi visual sehingga mudah dioperasikan oleh penggunanya.
- b) **Fasilitas Pencarian Dokumen.** Salah satu kelebihan utama sistem berbasis komputer adalah kecepatan proses dalam pencarian dokumen. Komputer dapat memberikan kata-kata kunci pencarian yang fleksibel sesuai keinginan sehingga dapat mengantisipasi jika pengguna lupa dengan atribut-atribut pokok sebuah dokumen.

- c) **Pencatatan Lokasi Fisik Dokumen.** Fasilitas pencarian lokasi fisik, berarti akan mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian hardcopy dari arsip yang diinginkannya. Komputer akan memberikan data lokasi penempatan dokumen secara lengkap.
- d) **Fasilitas Gambar dan Suara.** Penggunaan scanner membuat kemudahan dalam melakukan transfer dari bentuk dokumen fisik ke dalam bentuk virtual. Kelebihan tersebut ditambah dengan kemampuan komputer untuk melakukan proses-proses imaging seperti mempertajam dan memperjelas gambar dokumen tersebut.
- e) **Keamanan Data.** Keamanan dokumen akan lebih terjamin dengan adanya level keamanan bertingkat yang menggunakan ID Pengguna dan password. Demikian juga penggunaan komputer memungkinkan kita mengatur autentifikasi pengguna dan blok proteksi sehingga lebih menjamin bahwa sistem akan sulit dimasuki akses-akses yang ilegal.
- f) **Retensi Otomatis.** Penggunaan komputer juga akan memungkinkan pemeriksaan secara otomatis retensi dokumen. Jadi akan terjadi peringatan jika beberapa dokumen sudah kedaluwarsa, sehingga kita bisa menindaklanjuti untuk memusnahkan atau mendokumentasi arsip tersebut ke dalam dokumen pasif.
- g) **Laporan Kondisi Arsip.** Kearsipan elektronik akan memberikan kemudahan dalam menyusun atau menampilkan laporan-laporan kearsipan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen. Dengan menekan hanya satu atau beberapa tombol, maka laporan akan dihasilkan dengan cepat.
- h) **Bisa terhubung dengan jaringan komputer.** Pengguna bisa menghubungkan sistem kearsipan elektronik ke dalam sistem jaringan baik lokal maupun wide area network. Dengan terhubung ke dalam jaringan, maka pengguna bisa memakai sistem tersebut secara multiuser.
- i) **Kemudahan Transfer data.** Penyampaian data dan berbagai laporan dapat dilakukan dengan cepat dan dalam waktu bersamaan untuk berbagai instansi yang diinginkan

- j) **Lebih murah dan efisien.** Tidak menggunakan sumberdaya yang banyak, berbagai jenis pelayanan dapat tersampaikan kepada masyarakat, tanpa batas ruang dan waktu.

#### **2.4. In-Efisiensi administrasi publik akibat HOAKS**

Diskresi administratif adalah segala aktivitas untuk mengemukakan, saran, melapor menjawab, mengambil inisiatif, menyampaikan informasi, memverifikasi, memperingatkan, mengadukan, menyokong, merangsang kerja, menegur, mendukung, menolak, dan merundingkan sesuatu yang berpengaruh terhadap lembaga-lembaga publik (Koumorotomo, 2015: 121). Keterbukaan data informasi harus disertai dengan kebenaran dan kejelasan data dan informasi.

Untuk itu maka perlu suatu kerja bersama semua pihak untuk memberikan literasi (pengetahuan yang lengkap) berkomunikasi menggunakan media sosial. Melalui kegiatan ini diharapkan pengguna medsos memiliki pengetahuan tentang:

- 1) Cara mengenali informasi yang benar/ valid.
- 2) Cara mengklarifikasi informasi yang diterima.
- 3) Cara bereaksi pada pesan yang diterimanya.
- 4) Cara memperlakukan pesan yang diterima (dibuang, disimpan, disebar)
- 5) Cara mengambil keputusan untuk menyebarkan pesan yang diterima.
- 6) Cara berperilaku dalam menggunakan media sosial dengan benar

Dengan kemampuan literasi yang lebih baik dapat memberikan pemahaman dan menghindari pemanfaatan pada data dan informasi yang salah (HOAKS). Perlu diketahui bahwa informasi yang tidak benar (HOAKS) dapat memberikan dampak pada:

1. Menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan jajarannya
2. Menimbulkan dampak komplik horinsontal
3. Rasa prustasi dan ketidakpercayaan diri para pemegang kekuasaan
4. Banyaknya kasus hukum berkaitan dengan pelanggaran UU Komonikasi dan informasi

#### **4. Penutup**

Pelaksanaan manajemen sistem informasi dan komunikasi administrasi dengan teknologi digital, mesti terbebas dari data informasi yang tidak benar (HOAKS), untuk mencapai tata kelola manajemen informasi secara efisien, melaksanakan komunikasi administrasi, untuk dapat menggugah motivasi dan daya dukung layanan publik secara maksimal dari masyarakat. Berita Hoaks harus dilawan dengan peningkatan kemampuan literasi dibidang digital dan sosialisasi terus menerus kepada masyarakat, untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan terhindar dari berita HOAKS

#### **Daftar Pustaka**

- Anonim, 2017. *Konsep Manajemen Dalam Media Massa*. Pakarkomunikasi.Com
- Auliani, Annisa, 2017. “Efektivitas Komunikasi Administrasi dalam Programistana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia”. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang
- Kumorotomo, Wahyudi, 2015. *Etika Administrasi Negara*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Rani, Syamsul, 2017. *Komunikasi Pembangunan Dalam Pembangunan Administrasi Melalui Digital Governance*. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah
- Sudianing, Ni Ketut & Ketut Agus Seputra, 2019. “Peran Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Menunjang Peningkatan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah”. Dalam Locus Majalah Ilmiah Vol 11, No 2 (2019). <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/view/391>