

Optimalisasi Saluran Komunikasi Digital dan Tradisional oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan untuk Menjangkau Masyarakat dengan Melek Digital Terbatas

Muhamad Risky Syawal Gobel, Rusli Isa

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 30, 2025
Revised 10 Oktober 2025
Accepted 15 Oktober 2025
Available online 22 Oktober. 2025

Keywords

Hybrid Communication Strategy,
Gatekeeper, Public Administration,
Good Governance

Kata Kunci:

Strategi Komunikasi Hibrid, Peran
Tokoh Masyarakat, Administrasi
Publik, Pemerintahan yang Baik



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This research examines the communication strategy of the Bolsel District Communication and Informatics Office (Diskominfo) in integrating digital (website, social media) and traditional channels (face-to-face meetings, mosque loudspeakers) to reach the entire community. The objective is to develop an inclusive communication model that overcomes the digital divide, thereby ensuring equitable access to information and more effective government governance. This qualitative study analyzes the optimization of communication channels by Diskominfo in the context of limited public digital literacy. Primary data from in-depth interviews and secondary data were analyzed using triangulation. Through the application of Miles and Huberman's interactive model of analysis, the findings were reduced, presented, and verified to obtain a comprehensive contextual understanding. The findings indicate that Diskominfo Bolsel implements a hybrid communication strategy, combining digital channels (such as social media) with traditional ones (such as sub-district head visits and community forums). The role of community leaders as key gatekeepers, who filter information, enhances credibility and feedback. This strategy accommodates digital infrastructure limitations by leveraging existing social structures, aligning with Rogers' Diffusion of Innovations theory. The South Bolmong government successfully enhanced public communication with this hybrid model, which integrates platforms like Facebook and WhatsApp with conventional methods. However, challenges related to infrastructure and human resource capacity still need to be addressed to expand reach and inclusivity.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji strategi Diskominfo Bolsel dalam memadukan komunikasi digital (website, media sosial) dan tradisional (pertemuan langsung, pengerasan masjid) untuk menjangkau seluruh masyarakat. Tujuannya adalah menyusun model komunikasi inklusif yang mengatasi kesenjangan digital, sehingga akses informasi merata dan tata kelola pemerintahan semakin efektif. Penelitian kualitatif ini mengkaji optimalisasi saluran komunikasi oleh Diskominfo Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan di tengah literasi digital masyarakat yang terbatas. Data primer dari wawancara mendalam dan data sekunder dianalisis secara triangulasi. Dengan analisis model interaktif Miles dan Huberman, temuan direduksi, disajikan, dan diwujudkan untuk memperoleh pemahaman kontekstual yang utuh. Diskominfo Bolsel menerapkan strategi komunikasi hibrid yang menggabungkan saluran digital (seperti media sosial) dengan tradisional (seperti kunjungan camat dan forum warga). Peran tokoh masyarakat sebagai *gatekeeper* kunci menyaring informasi, meningkatkan kredibilitas dan umpan balik. Strategi ini mengakomodasi pembatasan infrastruktur digital dengan memanfaatkan struktur sosial yang ada, sesuai teori Difusi Inovasi Rogers. Pemerintah Bolmong Selatan sukses meningkatkan komunikasi publik dengan model hibrid. Model ini menggabungkan platform digital seperti Facebook dan WhatsApp dengan metode konvensional seperti kunjungan camat dan pengerasan suara masjid. Peran tokoh masyarakat sebagai *gatekeeper* kunci, meskipun tantangan infrastruktur dan kapasitas SDM masih perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan dan inklusivitas.

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 dan society 5.0 mendorong percepatan transformasi digital pemerintah, khususnya dalam penyebaran informasi publik. Sebagai ujung tombak, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan (Bolsel), dituntut mengoptimalkan platform digital seperti website, media

sosial, dan aplikasi pesan instan guna menjangkau masyarakat secara lebih efisien, selaras dengan perubahan teknologi dan perilaku masyarakat modern.

Namun, di balik percepatan ini, masih terdapat kesenjangan literasi digital yang cukup mencolok, terutama di wilayah pedesaan dan kelompok lansia. Data mengungkapkan bahwa penetrasi internet serta kemampuan masyarakat Bolsel dalam memanfaatkan informasi digital masih beragam. Masyarakat perkotaan mungkin sudah familiar dengan teknologi digital, sementara sebagian warga di daerah terpencil masih memiliki keterbatasan dalam hal akses dan pemahaman digital.

Kondisi ini berpotensi menyebabkan eksklusivitas akses informasi, di mana hanya kelompok yang melek teknologi yang dapat mengakses informasi penting dari pemerintah. Akibatnya, berita seputar bantuan sosial, kebijakan daerah, atau imbauan kesehatan berisiko tidak tersampaikan kepada kelompok rentan. Dampak lanjutannya, partisipasi publik dalam pembangunan dapat menurun dan efektivitas kebijakan pemerintah daerah tidak optimal.

Menyikapi hal tersebut, diperlukan upaya optimalisasi yang strategis dan berimbang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan tidak dapat sepenuhnya beralih ke saluran digital, tetapi juga harus mempertahankan metode tradisional yang terbukti masih relevan bagi masyarakat akar rumput. Pendekatan inklusif justru memadukan secara sinergis saluran modern dan konvensional agar seluruh lapisan masyarakat tetap terhubung.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam memadukan komunikasi digital dan tradisional. Fokusnya adalah melihat integrasi antara media digital seperti website dan media sosial dengan saluran tradisional seperti pertemuan langsung, pengeras suara masjid, hajatan, atau banner di ruang publik. Tujuannya adalah membangun ekosistem komunikasi yang saling melengkapi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat merumuskan model komunikasi yang inklusif dan efektif bagi Diskominfo Bolsel. Model ini tidak hanya berfokus pada efisiensi teknologi, tetapi juga menjamin pemerataan akses informasi bagi seluruh masyarakat, termasuk kelompok dengan kemampuan digital terbatas. Pada akhirnya, upaya ini akan memperkuat tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara lebih merata.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif guna mengeksplorasi secara mendalam upaya optimalisasi saluran komunikasi dari sudut pandang pelaku yang terlibat langsung. Fokus penelitian terletak pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, dengan melibatkan sejumlah desa yang mencerminkan kondisi masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital masih terbatas. Melalui desain tersebut, studi ini bertujuan memperoleh pemahaman yang utuh dan sesuai dengan konteks lapangan.

Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan inti, meliputi Kepala Diskominfo, staf bidang Pengelolaan Informasi Publik, serta perwakilan masyarakat seperti Kepala Desa, tokoh agama, dan ketua pemuda yang berfungsi sebagai penyebar informasi. Adapun data sekunder berasal dari dokumen pendukung seperti laporan kinerja Diskominfo, arsip media sosial, serta data kependudukan wilayah. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yaitu dengan memadukan wawancara terstruktur, observasi terhadap kegiatan Diskominfo dan dinamika interaksi di media sosial, serta telaah dokumen untuk mengevaluasi konten dan tingkat keterlibatan audiens.

Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Tahap pertama adalah reduksi data, yakni memilih dan memusatkan perhatian pada informasi yang relevan. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk mempermudah pemahaman. Tahap terakhir adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, di mana peneliti menafsirkan makna data yang telah disajikan guna menjawab pertanyaan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskominfo Bolsel mengimplementasikan strategi komunikasi hibrid yang memadukan saluran digital dan tradisional. Saluran digital seperti Facebook, INSTAGRAM, WEBSITE dan WhatsApp Group berperan sebagai sumber utama distribusi informasi pertama. Sementara itu, jangkauan informasi diperluas ke masyarakat luas melalui saluran tradisional, termasuk hajatan kunjungan camat, spanduk, dan forum warga. Strategi ini diperkuat oleh peran perangkat desa, tokoh agama, dan pemuda sebagai *gatekeeper* yang menyaring dan menyederhanakan informasi dari platform digital sebelum disalurkan secara tradisional, sehingga meningkatkan kredibilitas dan memfasilitasi umpan balik. Meski demikian, model ini menghadapi kendala seperti kesenjangan infrastruktur internet, kompetensi *gatekeeper* yang tidak seragam, serta anggaran yang terbatas untuk perawatan sarana komunikasi tradisional.

Berdasarkan teori Difusi Inovasi Rogers, peran tokoh masyarakat menjadi kunci di lokasi dengan tingkat adopsi inovasi yang rendah. Sejalan dengan ini, Diskominfo Bolsel mengadopsi strategi dengan memanfaatkan struktur sosial tradisional alih-alih memaksakan saluran digital. Pendekatan *many-to-mouth* melalui figur terpercaya terbukti lebih efektif dibandingkan komunikasi digital di daerah seperti Bolsel. Strategi ini merepresentasikan adaptasi yang cerdas terhadap kondisi sosial-budaya dan infrastruktur, sehingga meningkatkan inklusivitas dan partisipasi dalam komunikasi pemerintah.

SIMPULAN

Berdasarkan studi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan sukses meningkatkan efektivitas komunikasi publik lewat penerapan model hibrid yang kreatif. Model ini memadukan platform digital seperti Facebook dan WhatsApp sebagai sumber informasi utama, sementara metode konvensional seperti kunjungan camat, rapat desa, dan pengeras suara masjid berperan sebagai penguat. Dengan cara ini, informasi tidak hanya sampai kepada kelompok yang melek teknologi, tetapi juga dapat diterima oleh masyarakat yang memiliki akses terbatas terhadap perangkat digital, sehingga memperluas cakupan sekaligus menjamin inklusivitas.

Keberhasilan pendekatan komunikasi ini ditopang oleh peran kunci tokoh masyarakat yang bertindak sebagai *gatekeeper* dan pemimpin opini. Mereka menjadi penghubung dengan cara mengadaptasi dan menyebarkan informasi dari platform digital ke dalam bahasa serta konteks lokal yang lebih relevan bagi warga. Meski terbukti efektif, implementasi model ini masih menghadapi kendala utama, yakni belum meratanya infrastruktur digital di semua daerah serta kemampuan sumber daya manusia para *gatekeeper* yang masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Penelitian pemerintah daerah disarankan untuk memainkan peran kunci dengan memperkuat pembangunan infrastruktur telekomunikasi, khususnya di wilayah yang belum terjangkau sinyal. Upaya ini diperlukan untuk mempermudah penyebaran informasi digital kepada para penjaga gerbang informasi di tingkat akar rumput. Di sisi lain, anggaran juga perlu disiapkan guna mendukung perawatan dan pengembangan saluran komunikasi konvensional, misalnya radio komunitas, yang terbukti masih mampu menjangkau segmen masyarakat tertentu.

Secara paralel, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan disarankan untuk mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis secara rutin bagi perangkat desa serta tokoh masyarakat. Program ini bertujuan meningkatkan kapasitas literasi digital serta pemahaman mereka dalam menyebarkan informasi publik yang valid. Diskominfo juga perlu mendesain konten digital yang lebih mudah diakses oleh pengguna pemula, contohnya dengan memperbanyak penggunaan elemen visual seperti infografis dan video singkat, serta memilih bahasa yang sederhana. Untuk penelitian mendatang, dapat dikaji lebih lanjut mengenai persepsi masyarakat sebagai penerima informasi terhadap penerapan model komunikasi hibrid ini serta melakukan pengukuran efektivitasnya secara kuantitatif guna penyempurnaan strategi di masa mendatang.

REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wahyudi, D., & Setyaningsih, W. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Menghadapi Disrupsi Digital di Era Society 5.0. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1), 45-60.