

**PERAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI MELALUI MEDIA  
SOSIAL WHATSAPP DALAM MENINGKATKAN INTERAKSI  
MASYARAKAT DENGAN PEMERINTAH  
DI DESA TOUNELET**

Anugerah Flafiah Maindoka<sup>1</sup>, Julius Lodewijk Kaunang Randang<sup>2</sup>, Leviane Jeckelin  
Hera Lotulung<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu, 95115, Indonesia  
Email: anugerahmaindoka2002@gmail.com

*Abstract*

*The aim of this research is to determine the role of interpersonal communication via WhatsApp social media in increasing community interaction with the government in Tunelet village, Kakas sub-district, Minahasa district. This research is qualitative research, namely a special approach where the entire research process emphasizes activities by constructing research formats and strategies for obtaining data in the field (field research). The research results focused on ease of communication using WhatsApp social media, openness to communicate using WhatsApp, supporting each other in conveying messages, and positive attitudes showing positive results. Whatsapp social media makes it easier for people in Tounelet village, Kakas subdistrict, to communicate both with fellow community members and with the government. The openness of the Tounelet village community in using WhatsApp is characterized by a sense of freedom to express opinions/convey messages to the village government regarding the need for information. Tounelet village officials in Kakas subdistrict pay attention/respond to messages/information conveyed by the community. The attitude of supporting the community via Whatsapp, is shown by polite words and sentences, appreciating and respecting the existence of the Village Government, in this case the Tounelet Village Government, Kakas sub-district, Minahasa Regency regarding the use of Whatsapp by the community. The community's positive attitude in interacting with the government via Whatsapp is shown by feeling happy and helped and feeling effective. Through the 4 (four) conclusions specifically above; ease of communication, openness, mutual support, and the presence of a positive attitude, in general it can be concluded that the use of WhatsApp social media by the community in communication plays a very important role in increasing interaction with the government in Tounelet village, Kakas subdistrict, Minahasa district.*

*Keywords: Role, Interpersonal Communication, Whatsapp, Interaction, Government.*

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

## Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Peranan Komunikasi Antarn Pribadi melalui Media Sosial Whatsapp dalam meningkatkan interaksi masyarakat dengan Pemerintah di desa Tounelet kecamatan Kakas kabupaten Minahasa. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu sebuah pendekatan secara khusus dimana seluruh proses penelitian menekankan kegiatan dengan cara mengkonstruksi format penelitian dan strategi memperoleh data dilapangan (penelitian lapangan). Hasil Penelitian yang difokuskan pada kemudahan berkomunikasi menggunakan media sosial whatsapp, keterbukaan berkomunikasi dengan menggunakan whatsapp, saling mendukung dalam penyampaian pesan, dan adanya sikap positif menunjukkan hasil yang positif. Media Sosial Whatsapp mempermudah masyarakat di desa Tounelet kecamatan Kakas dalam berkomunikasi baik dengan sesama warga masyarakat maupun dengan Pemerintah. Keterbukaan masyarakat desa Tounelet dalam menggunakan whatsapp ditandai dengan rasa bebas berpendapat/menyampaikan pesan kepada Pemerintah desa terkait dengan kebutuhan akan informasi. Perangkat desa Tounelet kecamatan Kakas memberikan perhatian/respon terhadap pesan/informasi yang disampaikan masyarakat. Sikap Mendukung Masyarakat melalui Whatsapp, ditunjukkan dengan kata-kata dan kalimat yang sopan, menghargai, dan menghormati keberadaan Pemerintah Desa dalam hal ini Pemerintah Desa Tounelet kecamatan Kakas Kabupaten Minahasa terkait dengan penggunaan Whatsapp oleh masyarakat. Sikap Positif Masyarakat dalam berinteraksi dengan Pemerintah lewat Whatsapp ditunjukkan melalui perasaan senang dan terbantuan serta merasa efektif. Melalui 4 (empat) kesimpulan secara khusus di atas; kemudahan dalam berkomunikasi, terbuka, saling mendukung, dan adanya sikap positif maka secara umum dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial whatsapp oleh masyarakat dalam komunikasi sangat berperan meningkatkan interaksi dengan pemerintah di desa Tounelet kecamatan Kakas kabupaten Minahasa.

**Kata Kunci:** Peranan, Komunikasi Komunikasi Antar Pribadi, Whatsapp, Interaksi, Pemerintah.

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang terjadi pada masa sekarang ini telah membuat kita terbiasa dengan inovasi yang membuat segala sesuatu menjadi mudah dan cepat dalam melakukan berbagai hal, misalnya saja dalam bidang data dan korespondensi. Saat ini, media utama dan mempunyai organisasi paling luas adalah web. Media web ini, berkembang pesat dan konsisten memberikan pengembangan kepada kliennya sesuai kebutuhan saat ini. Praktis semua kebutuhan media dan individu dihubungkan melalui web, sehingga web dapat mempengaruhi kebutuhan manusia di segala bidang. Inovasi yang tercipta di bidang data banyak dimanfaatkan di ranah persekolahan untuk mencari sumber referensi pembelajaran dalam struktur berbasis web. Banyak situs memberikan konsentrasi pada materi untuk kemudian dibaca dan dipelajari di web. Selain situs, kemajuan di bidang korespondensi juga mengalami pertumbuhan yang signifikan, khususnya hiburan berbasis web. Hiburan virtual umumnya dimanfaatkan oleh anak muda untuk mencari teman baru, berbincang, atau mengadakan pertemuan untuk berdiskusi dan fokus pada suatu hal. Kehadiran hiburan virtual memudahkan individu untuk bekerja sama dari jarak jauh dengan teman, anggota keluarga, dan lainnya. Siklus komunikasi yang selama ini hanya terbantu melalui komunikasi tatap muka, kelompok, massa, telah berubah total dengan berkembangnya inovasi korespondensi virtual, khususnya web. Perubahan ini harus terlihat di ruang terbuka di mana individu lebih asyik berbicara dengan alat yang mereka miliki dibandingkan dengan orang yang berada di dekatnya. WhatsApp dapat dimasukkan ke dalam hipotesis CMC dengan alasan bahwa WhatsApp merupakan aplikasi pada telepon seluler yang digunakan sebagai media. Korespondensi Intervensi PC (CMC) adalah istilah yang digunakan untuk berkomunikasi antara setidaknya dua individu yang dapat berinteraksi satu sama lain melalui PC. Pada dasarnya, manusia adalah makhluk sosial, yang berarti bahwa manusia pada umumnya bergantung atau membutuhkan satu sama lain dari orang yang berbeda. Orang membutuhkan sesuatu yang oleh banyak orang disebut sebagai interaksi sosial. Interaksi

sosial merupakan kepanjangan dari komunikasi, karena dengan kerjasama satu individu dan satu lagi dapat berhubungan satu sama lain. Adanya koneksi melalui kerjasama ini disebut manusia sebagai hewan yang bersahabat, khususnya manusia yang tidak dapat hidup seutuhnya sebagai manusia. Dengan adanya kontak, khususnya interaksi yang didalamnya terdapat komunikasi, masyarakat dapat hidup berdampingan dengan orang yang berbeda dalam suatu pertemuan lokal. Komunikasi merupakan salah satu syarat utama dalam aktivitas publik manusia, selain sebagai penghubung juga merupakan salah satu bentuk transformasi terhadap iklim secara umum. Komunikasi mungkin merupakan gerakan paling mendasar dalam keberadaan manusia. Kebutuhan manusia untuk berhubungan satu sama lain, yang dirasakan oleh hampir semua agama, telah ada sejak Adam dan Hawa. Komunikasi Antar Pribadi yang merupakan kegiatan komunikasi paling sederhana antara seseorang dengan orang lainnya, dapat dilakukan melalui media sosial baru. Dengan adanya media sosial Komunikasi Antar Pribadi lebih praktis dan lebih harmonis untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan peserta serta lebih efektif. Perkembangan proses berpikir dalam memanfaatkan media tidak lepas dari dukungan atau tujuan individu dibalik pemanfaatannya sehingga muncul beberapa penanda rasional, antara lain mencari data, untuk menunjukkan karakter individu, sebagai sarana untuk berkolaborasi dan untuk diversifikasi. Untuk alasannya sendiri, tentunya pelajar yang memanfaatkan aplikasi hiburan berbasis web Whatsapp ini mempunyai alasan tersendiri, apakah untuk membantu keperluan alamatnya atau untuk bekerjasama dengan teman, anggota keluarga dan lain-lain. Ada banyak hal yang dilakukan dalam aplikasi Whatsapp, khususnya berbagi data rahasia dan data yang dibutuhkan oleh masyarakat umum. Akhirnya ini pemanfaatan aplikasi Whatsapp semakin meluas, terutama di kalangan pelajar karena pemanfaatannya dianggap layak. Seluk-beluk lebih lanjut akan dibicarakan dalam buku harian ini. Desa Tounalet yang akan menjadi lokasi penelitian ini adalah salah satu dari 13 (tiga belas) desa berada di wilayah kecamatan Kakas Kabupaten Minahasa provinsi Sulawesi Utara. Desa ini sebagaimana desa-desa lainnya di Minahasa mengalami terpaan teknologi komunikasi khususnya telepon genggam (hand phone). Sadar atau tidak sadar alat komunikasi ini sudah menjadi kebutuhan dalam berbagi informasi baik yang sifatnya pribadi maupun non pribadi. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki alat komunikasi/media sosial ini seperti; Fb, WA, Instagram, Twiter dan lain-lain menjadi ajang berbagi informasi masyarakat bagi semua kalangan (anak-anak, remaja, pemuda, orang tua). Melalui alat komunikasi ini, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi, interaksi sosial masyarakat seperti; berbagi informasi tentang kegiatan-kegiatan arisan, kerukunan keluarga, ibadah dan lain sebagainya dilakukan khususnya melalui fasilitas whatsapp. Demikian juga dengan partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan desa (komunikasi masyarakat dengan pemerintah) seperti menjadi anggota grup whatsapp dimasing-masing wilayah lingkungan/jaga. Kondisi ini menjadi fenomena yang menarik di desa Tounalet, interaksi antara orang tua dengan anak, anak dengan anak, warga dengan perangkat desa dilakukan dengan menggunakan fasilitas ini. Apakah Komunikasi Antar Pribadi melalui Media Sosial Whatsapp ini berperan dalam meningkatkan interaksi masyarakat dengan pemerintah di desa Tounalet kecamatan kakas kabupaten Minahasa dibandingkan dengan sebelum menggunakannya? Fenomena inilah yang menarik untuk diteliti.

## **METODE**

**Lokasi Penelitian;** Penelitian ini dilaksanakan di desa Tounalet kecamatan Kakas Kabupaten Minahasa. **Jenis Penelitian;** Penelitian ini Peranan Komunikasi Antar Pribadi melalui Media Sosial Whatsapp dalam meningkatkan interaksi masyarakat dengan Pemerintah di desa Tounalet kecamatan Kakas kabupaten Minahasa. Adalah penelitian kualitatif yaitu sebuah pendekatan secara khusus dimana seluruh proses penelitian

menekankan kegiatan dengan cara mengkonstruksi format penelitian dan strategi memperoleh data lapangan (penelitian lapangan). Menurut Pawito yang mengutip Bogdan dan Taylor, mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan gambaran data yang berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang diamati. **Fokus Penelitian;** Penelitian yang akan dilakukan ini yang berjudul Peran Media Sosial Whatsapp dalam meningkatkan Interaksi masyarakat dengan Pemerintah di desa Tounet Kecamatan Kakas difokuskan pada; Kemudahan berkomunikasi dengan menggunakan Whatsapp, Keterbukaan (openness), Sikap mendukung (suportiveness), Sikap positif (positiveness). **Informan Penelitian;** Informan penelitian dari penelitian ini berjumlah 9 (sembilan) orang yang terdiri dari Hukum Tua dan 6 (enam) orang kepala jaga/lingkungan dan 2 (dua) orang anggota masyarakat desa Tounet Kecamatan Kakas kabupaten Minahasa yang ditetapkan berdasarkan purposive sampling. Informan ini merupakan sumber data dimana peneliti mendapatkan data atau informasi mengenai penelitian ini. **Sumber Data;** Penelitian ini memerlukan data baik yang sifatnya primer (utama) maupun yang sifatnya sekunder (pendukung). Berikut penjelasan di antara keduanya: Data Primer (utama) adalah informasi yang dapat diperoleh dari informan yang dijadikan responden dengan cara melakukan wawancara kepada informan yang direncanakan dalam hal ini Hukumtua dan anggota masyarakat. Data Sekunder adalah data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer (utama) yang ada hubungan dengan penelitian ini berupa dokumen-dokumen. **Teknik Pengumpulan Data;** Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan wawancara kepada informan yang sudah ditentukan terkait dengan penelitian ini dan pengamatan (observasi) langsung dilokasi (desa Tounet Kecamatan Kakas) dengan mencatat dan mendokumentasikan data tersebut. Wawancara, teknik wawancara yang dilakukan berpedoman pada pedoman wawancara terkait data-data primer (utama) mengacu pada fokus penelitian. Wawancara akan dilakukan peneliti dengan mendatangi/menunjungi atau bertemu langsung dengan informan yang sudah ditetapkan. Observasi, Teknik Observasi atau pengamatan pada tahap pertama yaitu (pra survey) dengan mengamati gejala-gejala atau gambaran tentang kamtibmas dilokasi penelitian dan tahap berikutnya yang akan dilakukan adalah mengamati kembali gejala-gejala terkait dengan data penelitian ini jika dianggap kurang. **Teknik Analisis Data;** Data yang telah dikumpulkan, akan dianalisa sebagai berikut: Reduksi Data, Pertama, data direduksi, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data kembali apabila dianggap kurang. Penyajian data, Data yang telah direduksi kemudian disajikan/ditampilkan. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data disajikan dalam bentuk tabel, pictograam dan sejenisnya sehingga data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan agar lebih mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, lebih banyak dilakukan dengan menguraikan secara singkat bagan, hubungan antar karegori dan sejenisnya. Penarikan Kesimpulan, Langkah ke tiga analisa yang akan dilakukan adalah penarikan kesimpulan (verifikasi), menurut Miles dan Huberman penarikan kesimpulan dan atau verifikasi adalah melakukan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. (Sugiono : 2010)

## HASIL PENELITIAN

Kemudahan dalam berkomunikasi; Denis McQuail dalam bukunya Teori Komunikasi Massa ciri utama media baru adalah adanya saling keterhubungan, aksesnya terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitasnya, kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada di mana-

mana. Adapun perbedaan media baru dari media lama, yakni media baru mengabaikan batasan percetakan dan model penyiaran dengan memungkinkan terjadinya percakapan antar banyak pihak, memungkinkan penerimaan secara simultan, perubahan dan penyebaran kembali objek-objek budaya, mengganggu tindakan komunikasi dari posisi pentingnya dari hubungan kewilayahan dan modernitas, menyediakan kontak global secara instan, dan memasukkan subjek modern/akhir modern ke dalam mesin aparat yang berjaringan. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 9 (sembilan) informan menunjukkan bahwa warga dan pemerintah desa Tounolet kecamatan Kakas Kabupaten Minahasa banyak menggunakan media sosial whatsapp dalam berkomunikasi; saling bertukar pesan/informasi; Keterbukaan dalam menggunakan Whatsapp. Keterbukaan adalah kemampuan untuk membuka atau mengungkapkan pikiran, perasaan, dan reaksi kita kepada orang lain. Selain itu, demi penerimaan diri seseorang maka harus bersikap tulus, jujur, dan apa adanya dalam membuka diri. hakekatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu setiap orang selalu berusaha agar mereka lebih dekat satu sama lain. Disamping itu faktor kebebasan berpendapat mengeluarkan pikiran dan perasaan serta sikap saling memperhatikan juga menjadi indikator dari keterbukaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran media sosial whatsapp dalam meningkatkan interaksi masyarakat dengan pemerintah di desa Tounolet kecamatan Kakas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di desa Tounolet sangat terbantu dengan adanya fasilitas penyampai informasi/pesan melalui whatsapp. Penggunaan whatsapp ini lebih mempermudah interaksi masyarakat desa Tounolet dengan pemerintah terkait dengan kebutuhan akan surat-surat yang harus dikeluarkan oleh pemerintah seperti; surat keterangan domisili, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan usaha, sampai pada persyaratan-persyaratan pembuatan kartu penduduk dan kartu keluarga serta akte kelahiran. Melalui penggunaan whatsapp masyarakat lebih bebas dalam berkomunikasi dan mendapatkan perhatian atau respon dari pemerintah desa. Dari sisi Pemerintah Desa, Hukum Tua dan Kepala-kepala Jaga sangat merespon positif penggunaan whatsapp oleh masyarakat. Sikap Mendukung Masyarakat melalui Whatsapp; Sikap saling mendukung untuk membangun dan menjalin hubungan dengan orang lain menjadi fokus penelitian ini selanjutnya; yaitu, kita harus menerima diri kita sendiri dan orang lain. Semakin menonjol pengakuan diri kita dan semakin menonjol pengakuan kita terhadap orang lain, semakin mudah bagi kita untuk menjaga dan memperluas hubungan kita dengan orang lain ini. Indikator dari faktor ini adalah saling menghargai dan menghormati, masyarakat desa Tounolet kecamatan Kakas yang diwakili oleh 2 (dua) orang informan dalam berkomunikasi melalui whatsapp dilakukan dengan baik dan menghargai tugas pokok dan fungsi pemerintah. Pesan-pesan yang disampaikan menggunakan kalimat-kalimat yang santun penuh rasa hormat. Di lain pihak pemerintah desa Tounolet kecamatan Kakas tidak merasa risih atau diremehkan oleh masyarakat yang menggunakan whatsapp untuk berinteraksi dengan mereka. Menghargai dan menghormati pemerintah tergambar dalam kalimat-kalimat dan kata-kata yang digunakan. Sikap Positif Masyarakat dalam berinteraksi dengan Pemerintah lewat Whatsapp; Apabila pembicaraan antara komunikator dan komunikan mendapat tanggapan positif dari kedua belah pihak, maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar. Rasa positif menjadikan orang-orang yang berkomunikasi tidak berprasangka atau curiga yang dapat mengganggu jalinan komunikasi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Hasil wawancara yang dilakukan kepada 2 (dua) orang informan yang mewakili masyarakat dan 7 (tujuh) orang informan yang mewakili pemerintah menunjukkan bahwa sikap positif masyarakat desa Tounolet kecamatan Kakas yang menggunakan whatsapp

dalam berinteraksi dengan pemerintah dapat terlihat pada indikator rasa senang dan terbantuan dimana mereka berinteraksi. Rasa senang dan terbantu merupakan gambaran sikap positif masyarakat baik terhadap penggunaan whatsapp dalam menyampaikan pesan dan dukungan pemerintah desa Tounelet kecamatan Kakas terhadap penggunaan whatsapp oleh masyarakat dalam berinteraksi dengan mereka ditanggapi positif.

## KESIMPULAN.

Media Sosial Whatsapp mempermudah masyarakat di desa Tounelet kecamatan Kakas dalam berkomunikasi baik dengan sesama warga masyarakat maupun dengan Pemerintah. Keterbukaan masyarakat desa Tounelet dalam menggunakan whatsapp ditandai dengan rasa bebas berpendapat/menyampaikan pesan kepada Pemerintah desa terkait dengan kebutuhan akan informasi. Perangkat desa Tounelet kecamatan Kakas memberikan perhatian/respon terhadap pesan/informasi yang disampaikan masyarakat. Sikap Mendukung Masyarakat melalui Whatsapp, ditunjukan dengan kata-kata dan kalimat yang sopan, menghargai, dan menghormati keberadaan Pemerintah Desa dalam hal ini Pemerintah Desa Tounelet kecamatan Kakas Kabupaten Minahasa terkait dengan penggunaan Whatsapp oleh masyarakat. Sikap Positif Masyarakat dalam berinteraksi dengan Pemerintah lewat Whatsapp ditunjukan melalui perasaan senang dan terbantuan serta merasa efektif. Melalui 4 (empat) kesimpulan secara khusus di atas; kemudahan dalam berkomunikasi, terbuka, saling mendukung, dan adanya sikap positif maka secara umum dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial whatsapp oleh masyarakat dalam komunikasi sangat berperan meningkatkan interaksi dengan pemerintah di desa Tounelet kecamatan Kakas kabupaten Minahasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cangara, Hafid. 2019. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Keempat*. Depok: Rajawali Pers.
- Devito J A, 1986, *The interpersonal communication*, Newyork, addison wesley longman
- Hariyanto D, 2021, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*, Sidoarjo, Umsida Press
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prenamedia Group
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta.
- Mulyana D, 2003, *Ilmu komunikasi suatu pengantar*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Ngalimun, 2017, *Ilmu Komunikasi sebuah pengantar praktis*, Yogyakarta, Pustaka baru press
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Rakhmat Jalaludin, 201. *Psikologi Komunikasi*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wiryanto, 2004, *Pengantar ilmu komunikasi*, Jakarta, Grasindo