

POLA KOMUNIKASI GRUP WHATSAPP "GTC BARANTI" SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMERINTAH KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Communication Pattern of the "Gtc Baranti" Whatsapp Group as a Communication Media for the Baranti District Government, Sidenreng Rappang Regency

Muhammad Ashar Sansuri^{1*}, Muhammad Yusuf AR², Yusmanizar³

^{1,2,3}Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

*Email: gen.impact.1247@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan mendeskripsikan dan menganalisa pola penyebaran informasi dan hambatan – hambatan yang mungkin terjadi dalam grup Whatsapp “GTC BARANTI”. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menemukan hasil transmisi pesan ditemukan pola yang terjadi pada Grup “GTC BARANTI” terdiri atas beberapa pola antara lain komunikasi Vertikal ke bawah (Top-Down) yaitu pola komunikasi yang mengalir dari pimpinan kepada bawahan, pola vertical keatas (Bottom-Up) berupa pola yang mengalir dari bawahan atau Tingkat dibawahnya kepada atasan, dan Pola komunikasi Horizontal yang melibatkan interaksi antar anggota yang memiliki kedudukan setara. Dalam pemanfaatan Grup Whatsapp ini juga ditemukan beberapa hambatan yang didominasi oleh hambatan semantik atau bahasa seperti kebingungan atas istilah – istilah baru, informasi yang tidak lengkap atau kurang valid pada kesempatan pertama dan potensi kesalahpahaman akibat minimnya isyarat nonverbal yang menyertai informasi yang disampaikan, selain itu hambatan juga terjadi pada sisi teknis seperti jaringan yang kurang bagus sehingga informasi menjadi lambat diterima, ataupun kehabisan kuota pada saat – saat penting

Kata kunci: Whatsapp, media informasi, komunikasi digital, birokrasi, pola komunikasi.

Abstract

This study aims to describe and analyze the patterns of information dissemination and potential obstacles that may occur in the Whatsapp group "GTC BARANTI." The research was conducted at the Baranti District Office, Sidenreng Rappang Regency, with data collected through observation, interviews, and documentation. The study found that message transmission patterns in the "GTC

BARANTI" group consisted of several patterns, including top-down vertical communication, which is a communication flow from leaders to subordinates, and bottom-up vertical communication, which flows from subordinates or lower levels to superiors, and Horizontal communication patterns which involve interactions among members who have equal status. In the use of this Whatsapp Group, several obstacles were also found, mainly dominated by semantic or language barriers such as confusion over new terms, incomplete or less valid information at the first opportunity, and the potential for misunderstandings due to minimal nonverbal cues accompanying the information conveyed. In addition, obstacles also occur on the technical side, such as poor network conditions causing information to be received slowly, or running out of data at critical moments

Keywords: Whatsapp, information media, digital communication, birocracy, communication pattern

PENDAHULUAN

Abad ke-21 menandai dimulainya revolusi teknologi yang secara fundamental mengubah cara pandang dan praktik komunikasi manusia. Saat ini, peradaban telah memasuki era Society 5.0, sebuah tatanan masyarakat di mana teknologi mutakhir seperti Internet of Things (IoT), big data, dan kecerdasan buatan (artificial intelligence) diintegrasikan secara penuh untuk mendorong interaksi global tanpa batasan geografis, ruang, maupun waktu (Suherman dkk., 2020). Konsep Society 5.0 menekankan pentingnya konvergensi antara lingkungan fisik dan digital demi menciptakan nilai baru, mengatasi kesenjangan sosial, serta mendorong kualitas pelayanan publik (Fukuyama, 2018). Transformasi struktural ini secara masif telah meruntuhkan hambatan tradisional dalam interaksi sosial, mengubah lanskap komunikasi konvensional dan tatap muka menjadi jaringan global yang terkoneksi secara instan.

Dalam konseptualisasi yang lebih dalam, teknologi dalam era Society 5.0 tidak lagi dipandang sebagai alat bantu (tools), melainkan bertindak sebagai pendorong utama lahirnya masyarakat yang inklusif dan berkelanjutan (Sugiono, 2021). Pergeseran paradigma ini menuntut evolusi sistem komunikasi agar mampu memanfaatkan data real-time dan kolaborasi digital, sehingga aksesibilitas informasi dapat melampaui kapasitas batas-batas konvensional terdahulu (Suherman dkk., 2020). Fenomena transformatif ini memicu proses yang dikenal sebagai mediamorfosis, yakni sebuah fase konvergensi sekaligus substitusi media lama, seperti surat kabar, radio, dan televisi, oleh kehadiran media baru berbasis internet (Fidler, 1997).

Dampak langsung dari mediamorfosis ini adalah perubahan drastis pada pola konsumsi informasi masyarakat. Audiens tidak lagi menempati posisi sebagai penerima pasif dari sebuah informasi yang disiarkan secara terpusat melalui model one-to-many, melainkan telah menjelma menjadi partisipan aktif di dalam ekosistem media digital (Jenkins, 2006). Kemunculan platform digital –khususnya media sosial dan aplikasi pesan instan– memfasilitasi model komunikasi many-to-many (banyak ke banyak). Melalui model ini, setiap individu memiliki agensi dan kapasitas penuh

untuk memproduksi, menyunting, dan mendiseminasikan informasi secara mandiri dalam sebuah kerangka masyarakat jaringan (*network society*)..

Meskipun perubahan struktural ini berhasil mendemokratisasi akses informasi dan memberikan agensi yang lebih besar bagi pengguna, desentralisasi arus informasi ini tetap membawa tantangan baru yang signifikan. Fenomena kontemporer seperti penyebaran disinformasi, risiko kecanduan teknologi, hingga potensi degradasi kualitas interaksi tatap muka secara sosial menjadi dampak negatif yang beriringan dengan efisiensi komunikasi digital. Oleh karena itu, upaya membedah bagaimana masyarakat mengadopsi serta memanfaatkan platform digital saat ini bukan lagi sekadar persoalan teknis, melainkan menjadi sebuah urgensi sosiologis untuk menganalisis perubahan sosial, budaya, dan ekonomi yang menyertainya di tingkat global.

Relevansi transisi digital ini terkonfirmasi secara empiris melalui data mutakhir yang diterbitkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melalui Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Penggunaan Internet. Tingkat penetrasi internet nasional tercatat telah mencapai 80,66 persen dari total populasi, yang merepresentasikan sekitar 229,4 juta jiwa dari keseluruhan 284,4 juta penduduk Indonesia (APJII, 2025). Angka ini menunjukkan pertumbuhan stabil dan struktural dari tahun-tahun sebelumnya, yakni 77,01 persen pada 2022, 78,19 persen pada 2023, dan 79,50 persen pada 2024. Secara demografis-generasional, angka penetrasi tertinggi didominasi oleh kelompok Milenial (89,12 persen) dan Gen X (79,48 persen)—dua kelompok usia produktif yang saat ini mendominasi postur serta posisi Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif di Indonesia.

Pada tingkat regional, Pulau Sulawesi mencatatkan persentase penetrasi internet sebesar 71,64 persen dengan kontribusi nasional sebesar 6,46 persen. Secara lebih spesifik, Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan akselerasi adopsi digital yang signifikan dengan tingkat penetrasi mencapai 76,03 persen serta kontribusi nasional sebesar 3,22 persen, meningkat dari angka 71,81 persen pada tahun sebelumnya (APJII, 2024). Peningkatan ini mencerminkan lompatan digital di wilayah yang sebelumnya dikategorikan sebagai area menengah dalam peta digital nasional. Dalam dimensi penelitian, realitas statistik makro ini menjadi landasan kontekstual yang sangat relevan untuk meneropong pemanfaatan platform digital dalam tata kelola pemerintahan lokal, khususnya di Kabupaten Sidenreng Rappang dan Kecamatan Baranti.

Di sisi lain, pergeseran preferensi publik terhadap media sosial di Indonesia juga berjalan sangat dinamis. Survei APJII (2025) mendokumentasikan bahwa platform TikTok telah menggeser posisi Facebook sebagai media sosial yang paling sering diakses dengan perolehan 35,17 persen, disusul oleh YouTube (23,76 persen), Facebook (21,58 persen), dan Instagram (15,94 persen). Kendati preferensi konten hiburan bergeser ke arah video berdurasi pendek, instrumen komunikasi dan koordinasi kedinasan dalam sektor pemerintahan masih mutlak dikuasai oleh aplikasi pesan instan berbasis teks. Platform WhatsApp menempati posisi puncak sebagai media chat yang paling masif digunakan di Indonesia dengan persentase mencapai 97,86 persen (APJII, 2025). Angka fantastis ini membuktikan bahwa hampir seluruh pengguna internet di Indonesia memiliki dan mengoperasikan WhatsApp sebagai medium komunikasi primer mereka.

Sejarah mencatat bahwa sejak didirikan pada tahun 2009 oleh Brian Acton dan Jan Koum sebagai alternatif SMS yang ekonomis, WhatsApp mengalami evolusi korporasi dan teknologi yang sangat masif. Langkah strategis Facebook Inc. (sekarang Meta Platforms) yang mengakuisisi platform ini senilai 19 miliar dolar AS pada Februari 2014 menjadi titik balik perluasan infrastruktur global dan fitur aplikasi. Penerapan sistem keamanan enkripsi end-to-end secara menyeluruh pada April 2016 berhasil memperkuat tingkat kepercayaan publik terkait privasi komunikasi. Langkah evolusioner berikutnya terjadi pada tahun 2018 melalui peluncuran WhatsApp Business yang secara resmi memperluas ekosistem pemanfaatan aplikasi ini dari ranah interpersonal menuju sektor profesional, korporasi, hingga kelembagaan birokrasi publik.

Lebih dari satu dekade perjalanannya, WhatsApp telah menjelma dari sekadar aplikasi pesan teks sederhana menjadi platform komunikasi multidimensional berspesifikasi rich media. Integrasi fitur Voice Call pada 2015, Video Call pada 2016, Status pada 2017, hingga fitur Komunitas (Communities) pada 2022 serta fasilitas polling memberikan fleksibilitas tinggi bagi penggunaannya. Kehadiran fitur grup percakapan (Group Chat) yang kini mampu menampung kapasitas hingga 1.024 anggota menjadi instrumen yang sangat ideal untuk menunjang kebutuhan koordinasi organisasi berskala menengah, termasuk dalam ekosistem birokrasi pemerintahan. Aksesibilitas aplikasi yang fleksibel di berbagai sistem operasi gawai (cross-platform) menjadi faktor pembeda utama yang memicu adopsi massal platform ini di negara berkembang seperti Indonesia.

Transformasi digital dalam sektor publik di Indonesia secara konseptual diwadahi melalui gerakan E-Government yang mulai diintensifkan sejak era 1990-an seiring perkembangan internet global. E-Government pada hakikatnya merupakan wujud pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh institusi pemerintah untuk menjalankan fungsi-fungsi pelayanan publik secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel guna menjawab tuntutan tata kelola pemerintahan yang responsif dan bersih. Secara fungsional, pilar E-Government mencakup dimensi pelayanan, informasi, komunikasi, dan transaksi yang diimplementasikan melalui skema Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B), serta Government to Government (G2G) yang berfokus pada integrasi sistem demi memperlancar pertukaran data serta koordinasi antarinstansi pemerintah.

Di tingkat daerah, penerapan TIK terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perubahan budaya dan struktur kerja birokrasi. Riset yang dilakukan oleh Razak dkk. (2021) di Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa intervensi TIK bertindak sebagai pendorong utama percepatan transformasi birokrasi melalui restrukturisasi organisasi dari model yang vertikal-hierarkis menuju pola hubungan kerja yang lebih fleksibel, horizontal, dan adaptif. Perubahan ini berjalan beriringan dengan tingkat literasi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) di daerah yang dinilai relatif cukup baik pada tiga aspek utama, yakni wawasan digital, keterampilan digital, dan perilaku digital (Tombili dkk., 2024).

Namun demikian, akselerasi transformasi birokrasi berbasis TIK ini bukannya tanpa hambatan. Di Kabupaten Sidenreng Rappang, kendala utama yang kerap mengemuka adalah keterbatasan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (SDM) di bidang teknologi informasi (Razak dkk., 2021). Merujuk pada pemikiran Janowski (2016), transformasi e-government sejati tidak boleh terjebak pada sekadar

digitalisasi prosedur administrasi semata, melainkan wajib menyentuh aspek kontekstualisasi kebutuhan lokal, peningkatan kapasitas SDM, serta penguatan infrastruktur pendukung yang berkelanjutan. Oleh sebab itu, pemanfaatan platform digital seperti WhatsApp dalam koordinasi birokrasi pemerintah daerah tidak boleh dipandang secara reduktif sebagai solusi teknis yang netral, melainkan harus diteliti sebagai sebuah praktik sosial yang dibentuk dan dibentuk oleh struktur organisasi pemerintahan itu sendiri.

Kajian ilmiah mengenai efektivitas penggunaan WhatsApp dalam mendukung kelangsungan komunikasi organisasi telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Rahmansari (2017) menemukan bahwa platform WhatsApp memiliki kontribusi signifikan dalam mempercepat proses penyampaian informasi kedinasan resmi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, meskipun masih menghadapi kendala teknis berupa fluktuasi sinyal dan daya baterai. Selaras dengan hal tersebut, Supriyanto dan Trijayanto (2021) membuktikan secara kuantitatif bahwa pemanfaatan WhatsApp dinilai sangat efektif pada dimensi intensitas komunikasi serta tingkat kepuasan pengguna. Bahkan pada tingkat akar rumput, WhatsApp grup mampu menembus komunitas pedesaan dan berakulturasi dengan tradisi berkumpul fisik, menghasilkan perpaduan unik antara interaksi digital dan kohesi sosial (Tutiasri dkk., 2021). Secara tegas, Yahya (2020) menyimpulkan bahwa aplikasi WhatsApp efektif dalam membantu stabilitas dan kelancaran komunikasi organisasi bagi pegawai.

Meskipun literatur mengenai WhatsApp dalam organisasi pemerintahan telah berkembang, sebagian besar studi terdahulu memiliki keterbatasan ruang lingkup karena mayoritas berfokus pada level organisasi tunggal (single organization) seperti satu dinas, satu kantor, atau satu komunitas tertentu. Sejauh ini, belum ada penelitian yang secara khusus mengulas dan menganalisis dinamika komunikasi kelompok yang melibatkan multiple stakeholders lintas kelembagaan resmi-struktural dalam satu forum koordinasi terpadu. Secara khusus, terdapat kekosongan kajian ilmiah (research gap) mengenai pola komunikasi dan hambatan interaksi digital di dalam platform WhatsApp yang digunakan oleh unsur FORKOPIMCAM (Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan), yang notabene merupakan wadah sinergi strategis antara tiga pilar utama di tingkat daerah: Pemerintah, TNI, dan POLRI.

Penelitian makro oleh Razak dkk. (2021) memang telah memberikan kerangka konseptual yang kokoh mengenai transformasi birokrasi berbasis TIK di Kabupaten Sidenreng Rappang, namun riset tersebut belum mampu menjangkau dinamika komunikasi mikro yang terjadi di tingkat kecamatan. Kehadiran penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan akademis tersebut dengan mengkaji secara mendalam pola komunikasi dan hambatan interaksi dalam grup WhatsApp kedinasan di tingkat akar rumput (grassroots). Fokus kajian ini menjadi sangat krusial mengingat efektivitas koordinasi di tingkat kecamatan merupakan ujung tombak yang paling menentukan apakah program digitalisasi birokrasi benar-benar berjalan optimal dalam pelayanan publik atau sebatas formalitas administratif. Terlebih lagi, pola komunikasi top-down yang kerap mendominasi instruksi kedinasan via WhatsApp sering kali memperkuat struktur hierarki formal (Olivia,

2020), sehingga membutuhkan analisis mendalam ketika diterapkan pada forum lintas instansi.

Kecamatan Baranti merupakan salah satu dari 11 kecamatan di Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, yang menempati posisi geografis di bagian barat dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Pinrang. Berjarak kurang lebih 15 kilometer dari ibu kota kabupaten, wilayah dengan luas sekitar 53,89 kilometer persegi ini secara administratif membawahi lima kelurahan (Baranti, Panreng, Duampanua, Manisa, Benteng) dan empat desa (Sipodeceng, Passeno, Tonronge, Tonrong Rijang). Selain jajaran aparaturnya kecamatan dan desa/kelurahan, wilayah Kecamatan Baranti juga ditunjang oleh berbagai unit kerja sektoral, seperti UPT Bappenda, UPT PSDA, KUA, BPP, BPI, UPT BKKBN, UPT Disdikbud, serta unsur vertikal dari TNI dan POLRI.

Sebagai langkah nyata dalam mengadopsi teknologi digital untuk mempermudah koordinasi kewilayahan, unsur Tripika Kecamatan Baranti yang terdiri atas Camat, Komandan Rayon Militer (Danramil), dan Kepala Kepolisian Sektor (Kapolsek) menginisiasi pembentukan sebuah grup WhatsApp resmi yang diberi nama "GTC BARANTI" (Grup Terbaru Kecamatan Baranti) pada tanggal 20 Oktober 2021. Pembentukan grup ini didorong oleh kebutuhan mendesak untuk mempercepat jalur komunikasi, mengefisienkan koordinasi lintas sektor, mempermudah distribusi dokumen kedinasan, serta berfungsi sebagai pusat informasi dan pengumuman resmi di tingkat kecamatan. Saat peneliti secara resmi bergabung untuk melakukan observasi pada 29 Juli 2025, grup ini tercatat memiliki 32 anggota aktif yang merepresentasikan seluruh pimpinan dan perwakilan instansi sektoral di Kecamatan Baranti.

Eksistensi grup "GTC BARANTI" ini secara tidak langsung telah menggeser fungsi ruang rapat konvensional menjadi sebuah kantor digital yang cukup aktif. Karakteristik anggota yang heterogen dari berbagai latar belakang institusi melahirkan dinamika komunikasi yang unik dan kompleks, di mana batas-batas urusan kedinasan yang formal dan kaku sering kali melebur dan bercampur aduk dengan obrolan informal sehari-hari. Rekaman log percakapan selama hampir empat tahun menjadi laboratorium empiris yang sangat berharga untuk membedah realitas pemanfaatan teknologi komunikasi digital dalam praktik pemerintahan lokal. Melalui wawancara mendalam dengan delapan informan kunci dari berbagai unsur kelembagaan, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis secara komprehensif pola komunikasi, dinamika interaksi, serta hambatan operasional yang muncul dalam ekosistem komunikasi multi-stakeholder GTC BARANTI.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Hal ini dipilih karena tujuan penelitian untuk menjelaskan tentang pola dan hambatan komunikasi pada Kecamatan Baranti dalam Lingkup grup "GTC BARANTI". Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti terlibat langsung ke lapangan, menjalin interaksi dengan informan, serta menginterpretasikan data berdasarkan perspektif kritis dan reflektif. Lokasi utama penelitian ini adalah ruang digital dari grup Whatsapp "GTC BARANTI". Sifat grup ini akan dideskripsikan pada awal analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pola Komunikasi Grup WA GTC Baranti sebagai Media Informasi di Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang

Berdasarkan hasil analisis terhadap aktivitas komunikasi di dalam grup WhatsApp "GTC BARANTI", ditemukan fakta bahwa platform digital ini telah mentransformasi cara kerja birokrasi tradisional di Kecamatan Baranti menjadi lebih cair dan akseleratif. Jika dikorelasikan dengan teori Arus Informasi (Information Flow) yang dikembangkan oleh Pace dan Faules, komunikasi dalam sebuah organisasi bukan sekadar aktivitas perpindahan pesan mekanis, melainkan sebuah proses penciptaan makna yang dinamis. Dalam konteks operasional GTC Baranti, pola komunikasi yang terbentuk tidak lagi bersifat tunggal atau linier, melainkan mewujud dalam bentuk pola hibrida. Pola hibrida ini mengintegrasikan rigiditas struktur birokrasi formal yang kaku dengan karakteristik media sosial yang cenderung egaliter, interaktif, dan berjalan secara real-time.

Di antara beberapa alur yang teridentifikasi, pola komunikasi vertikal ke bawah (top-down) menjadi pola yang paling dominan dan memegang peranan sentral dalam menggerakkan roda pemerintahan di tingkat kecamatan. Camat bersama unsur Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan (Forkopimcam) secara intensif memanfaatkan grup ini sebagai instrumen "komando digital", terutama dalam mendiseminasikan instruksi strategis seperti pelaksanaan vaksinasi dan kesiapsiagaan bencana. Fenomena ini sejalan dengan premis Helen Olivia dan Trys Setyawan yang menyatakan bahwa dalam komunikasi top-down melalui WhatsApp, bawahan memiliki kecenderungan tinggi untuk menerima dan melaksanakan instruksi karena dinilai selaras dengan tujuan organisasi. Namun, pada grup GTC Baranti, terjadi pergeseran fungsi yang tidak hanya berfokus pada pemberian perintah, melainkan pada percepatan respons. Platform ini berhasil memangkas rantai birokrasi korespondensi konvensional, sehingga instruksi darurat terkait kebencanaan dapat tersampaikan dan ditindaklanjuti oleh aparat desa atau kelurahan hanya dalam hitungan menit. Karakteristik ini mempertegas dimensi hibrida dalam pemerintahan, di mana kendali top-down tetap terjaga namun diimbangi oleh fleksibilitas fungsi relasional yang kuat, sehingga hierarki formal tidak lagi terasa kaku dan menakutkan. Dalam perspektif teori Computer-Mediated Communication (CMC), pemanfaatan fitur siaran (broadcast) dan kecepatan transmisi pesan ini telah memenuhi kriteria efisiensi informasi yang sangat krusial bagi ekosistem birokrasi modern.

Sebaliknya, pola komunikasi vertikal ke atas (bottom-up) juga mengalami redefinisi fungsi melalui pelaporan capaian kinerja, seperti data capaian vaksinasi secara real-time. Laporan yang dikirimkan oleh para Lurah dan Kepala Desa melalui grup GTC Baranti kini tidak sekadar berfungsi sebagai pemenuhan akuntabilitas administratif semata, melainkan telah bertransformasi menjadi sebuah panggung pertunjukan kinerja digital (digital showcase). Realitas ini memperkuat hasil riset Razak dkk. di Kabupaten Sidenreng Rappang yang menegaskan bahwa implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mampu mendorong perubahan budaya organisasi ke arah yang lebih terbuka dan transparan. Merujuk pada teori CMC, aspek kehadiran sosial (social presence) menjadi faktor penentu di mana para aparat di tingkat akar rumput menggunakan kecepatan laporan digital ini

untuk menunjukkan eksistensi, kompetensi, dan performa kerja mereka di hadapan pimpinan serta rekan sejawat. Dampak positifnya, pola ini menciptakan iklim kompetisi yang sehat dan transparan antarwilayah, karena capaian satu desa dapat langsung dipantau dan dibandingkan dengan desa lainnya, yang pada akhirnya memicu motivasi kerja yang lebih tinggi.

Dinamika komunikasi hibrida ini semakin lengkap dengan hidupnya pola komunikasi horizontal yang berfungsi sebagai ruang sosial bersama. Interaksi antarggota yang setara, seperti komunikasi antarlurah atau antarkepala desa, sering kali berlangsung cair dan diselingi oleh humor, sapaan informal, serta penggunaan emoji atau stiker. Dalam teori komunikasi organisasi, interaksi horizontal yang sehat sangat vital untuk memecahkan hambatan operasional di lapangan dan saling berbagi informasi teknis tanpa harus selalu melibatkan intervensi pimpinan. Penggunaan humor kreatif dan instrumen visual di GTC Baranti ini memvalidasi teori Hyperpersonal dalam CMC dari Walther, yang menyatakan bahwa pengguna media digital selalu menemukan cara-cara kreatif untuk mengatasi dinginnya komunikasi berbasis teks demi membangun kehangatan hubungan sosial. Temuan ini sekaligus memberikan antitesis terhadap riset Swandhana yang menunjukkan buruknya komunikasi horizontal di objek penelitiannya. Di Kecamatan Baranti, komunikasi horizontal justru bertindak sebagai katup penyelamat yang efektif meminimalisir ketegangan psikologis akibat tingginya intensitas instruksi top-down dari pimpinan.

Secara praktis, fenomena hibridisasi birokrasi ini memberikan dimensi baru bagi penerapan administrasi publik kontemporer. Kehadiran GTC Baranti membuktikan bahwa implementasi CMC tidak hanya mengubah format pesan, tetapi juga merombak struktur koordinasi organisasi secara fundamental. Model ini mengubah gaya kepemimpinan Camat menjadi bentuk remote leadership, di mana otoritas kedinasan dikendalikan dan diukur melalui presensi digital di dalam grup, bukan lagi semata-mata bertumpu pada dokumen fisik atau kehadiran di kantor. Praktik tata kelola yang lincah dan berpusat pada efisiensi jaringan ini secara tidak langsung menjadi embrio penting bagi pengembangan dimensi smart governance menuju perwujudan smart village yang responsif. Kendati demikian, pola komunikasi hibrida ini melahirkan implikasi berupa budaya always-on, yakni kondisi di mana aparatur dituntut untuk selalu terhubung dan siap merespons kebijakan kapan saja. Budaya ini membawa beban kerja mental baru bagi ASN karena mengaburkan batas tegas antara kehidupan kerja dan ruang privasi di luar jam dinas formal. Oleh karena itu, muncul kebutuhan mendesak terkait standarisasi konten dan etika etiket digital guna meminimalisir ambiguitas informasi serta menjaga keseimbangan kerja aparatur.

2. Hambatan Komunikasi yang terjadi Dalam Grup WA "GTC BARANTI" Kecamatan Banranti

Meskipun penggunaan WhatsApp dalam grup GTC Baranti dinilai sangat efektif dalam mengakselerasi kecepatan arus informasi, penelitian ini menemukan bahwa performa komunikasi digital tersebut tetap tidak luput dari berbagai hambatan. Gangguan yang paling mendominasi dan memiliki implikasi serius terhadap kualitas relasi kerja adalah hambatan semantik, yaitu gangguan komunikasi yang terjadi akibat kesalahan penafsiran makna, penggunaan diksi yang ambigu, ataupun perbedaan pemahaman bahasa antara komunikator dan komunikan.

Karakteristik WhatsApp yang berbasis teks memiliki keterbatasan inheren dalam menyalurkan nada suara (tone of voice), intonasi, dan ekspresi wajah pembicara. Keterbatasan ini memvalidasi teori Media Richness (Kekayaan Media) dari Trevino dkk., di mana media teks dikategorikan sebagai media yang miskin konteks visual dan auditori. Akibatnya, dalam log percakapan GTC Baranti, pesan singkat dari pimpinan seperti ungkapan "Adakah?" atau komentar mengenai "pintu gerbang" sering kali memicu distorsi semantik, di mana sebuah instruksi tegas atau teguran serius dari Camat kerap disalahartikan oleh anggota grup sebagai candaan ringan, atau sebaliknya.

Realitas empiris ini memperkuat argumen Kaufhold dkk. yang menyatakan bahwa saluran komunikasi grup digital sangat rentan terhadap bias interpretasi akibat minimnya konteks situasional. Dalam struktur birokrasi pemerintahan yang sangat bergantung pada ketepatan komando, ambiguitas makna ini memiliki risiko tinggi menurunkan kualitas pelayanan publik apabila tidak segera diklarifikasi. Gejala hambatan semantik ini terlihat jelas dari tingginya frekuensi munculnya kata "Diralat" atau koreksi data berulang kali di dalam grup. Fenomena ini menunjukkan adanya pertukaran yang tidak seimbang antara kecepatan dan akurasi, di mana hasrat aparatur untuk mengirimkan laporan secepat mungkin sering kali mengorbankan proses verifikasi data yang valid. Jika mengacu pada studi Agani dan Kencon, keterbatasan kekayaan media pada pesan teks yang berujung pada koreksi berulang ini lambat laun dapat menurunkan kredibilitas pesan kedinasan itu sendiri. Keadaan ini juga diperparah oleh faktor psikologis anggota grup, di mana terdapat fenomena silent reader seperti yang dialami oleh informan bernama Hardiman, yang memilih untuk tidak pernah berbicara atau merespons dalam grup akibat munculnya keraguan psikologis dan kecemasan akan salah menginterpretasikan maksud pesan pimpinan.

Temuan mengenai dominasi hambatan semantik di Kecamatan Baranti ini sekaligus menandai adanya pergeseran tren hambatan komunikasi digital. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmansari serta Supriyanto dan Trijayanto yang meletakkan faktor teknis (seperti kualitas sinyal buruk, keterbatasan daya baterai, atau kerusakan perangkat) sebagai penghambat utama, kondisi di GTC Baranti menunjukkan bahwa aspek teknis sudah bukan lagi menjadi isu krusial. Pergeseran ini menandakan bahwa aspek literasi teknologi aparatur pemerintah setempat sudah berada pada level yang baik dalam mengoperasikan aplikasi. Kendala utama kini telah bergeser ke ranah literasi informasi dan komunikasi, yaitu kemampuan aparatur dalam menyusun redaksi pesan yang presisi, kaya konteks, serta melakukan validasi internal sebelum menyebarkan informasi ke dalam forum publik. Hambatan bias interpretasi akibat minimnya literasi komunikasi digital ini juga jamak ditemukan dalam riset Hidayat dan Hermawan pada konteks komunikasi organisasi tingkat desa.

Kendati demikian, hambatan teknis tidak sepenuhnya hilang dari ekosistem GTC Baranti dan tetap muncul dalam beberapa skala minor. Faktor konektivitas dan kestabilan jaringan internet masih menjadi kendala periodik, terutama ketika aparat desa sedang berada di wilayah lapangan yang minim jangkauan sinyal operator atau saat terjadi kendala kuota internet, yang secara otomatis memperlambat distribusi pesan-pesan penting. Selain itu, keterbatasan perangkat keras berupa penurunan

performa fisik gawai yang digunakan oleh sebagian aparaturnya turut mempengaruhi ritme pertukaran data dokumen yang berukuran besar. Terakhir, hambatan juga bersumber dari keterbatasan fitur platform WhatsApp itu sendiri, di mana ketiadaan sistem diskusi berulir yang terorganisir (threaded discussion) sering kali menyebabkan pesan-pesan instruksi penting dari pimpinan cepat tenggelam oleh tumpukan obrolan sosial horizontal atau laporan performa dari desa lain, sehingga membutuhkan kerja ekstra dari anggota untuk melacak kembali informasi kedinasan yang valid.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara singkat pada bab sebelumnya tentang penggunaan grup Whatsapp Pemerintah Kecamatan Baranti yang disebut "GTC Baranti" sebagai media informasi, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagaimana berikut:

1. Grup ini menerapkan model komunikasi hibrida yang menggabungkan fungsi kedinasan formal dengan interaksi sosial digital
2. Hambatan semantik (Istilah, kelengkapan dan minim isyarat non verbal) menjadi kendala yang paling sering ditemukan dalam interaksi di grup dan Hambatan Teknis (Jaringan, perangkat, SDM) : Dapat mempengaruhi kelancaran pertukaran informasi..

DAFTAR PUSTAKA

1. Anam, K., & Rofiq, A. A. (2023). Effectiveness of Submission of Communication Information Using Whatsapp (Case Study of BEM UMSurabaya).
2. Agani, M. W., & Kencon, D. S. (2024). Optimalisasi Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi di Era Pandemi COVID-19 di Indonesia
3. Ananda, R., dkk. (2023). Implementasi Computer Mediated Communication dalam Digital Staffing Berbasis Mobile Application dan Online Platform.
4. Asran. (2024). Peran Media Sosial Whatsapp dalam Meningkatkan Komunikasi Internal Staf Pegawai KUA Tiroang
5. Atthahara, R., dkk. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Chatbot Whatsapp 'Mojoketo Excelent Court' (MOXER) Di Pengadilan Negeri Mojokerto Kelas 1A
6. Castells, M. (1996). The rise of the network society. Blackwell Publishers.
7. Fauzi, R. (2018). Perubahan Budaya Komunikasi Pada Pengguna Whatsapp Di Era Media Baru
8. Fidler, R. (1997). Mediamorphosis: Understanding new media. Pine Forge Press.
9. Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a New Human-centered Society.
10. Gibbs, J. L., Rozaidi, N. A., & Eisenberg, J. (2013). The use of mobile technologies for work coordination and collaboration. Journal of Computer-Mediated Communication.
11. Halimatusha'diah, & Sirnayatin, T. A. (2021). Optimalisasi Pemanfaatan Grup Whatsapp dalam Upaya Membangun Komunikasi Efektif. Jurnal PKM: Pengabdian kepada Masyarakat.
12. Hardiansyah, M. T., & Ali, A. (2025). Analisis Pola Komunikasi Komunitas Hoyoverse Community Pada Whatsapp Grup. e-Proceeding of Management.
13. Harivarman, D (2017) Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan

14. Hermawan, A. (2021). Komunikasi Pemerintah Desa kepada Masyarakat Desa dalam Penggunaan Dana Desa di Desa Perbatasan Provinsi Jawa Barat
15. Hidayat, R. (2021). Penggunaan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Organisasi di Harian Pagi Metro Riau
16. Irawan, B. (2021). Implikasi Penggunaan Aplikasi Whatsapp Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Produksi Di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.
17. Janowski, T. (2016). Digital government evolution: From transformation to contextualization.
18. Kaufhold, M. A., dkk (2020). The role of cognitive heuristics in disaster communication via Whatsapp.
19. Kusmiyati, R.,Ginting, R.,Thariq, M (2023) Digitalisasi Birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik (Peluang dan tantangannya).
20. Maulana, E. (2025). Peran Media Sosial dalam Komunikasi Internal Organisasi Studi Kasus Organisasi Mahasiswa di UIN SMH Banten. Dialogika: Jurnal Penelitian Komunikasi dan Sosialisasi.
21. Ningrum, N. A., dkk. (2022). Efektivitas Penggunaan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Organisasi Program PTSL di Lingkungan Pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang.
22. Nugraha, A. (2023). Pengembangan Model Pelayanan Administrasi Pada Dimensi Smart Governance Untuk Transformasi Menuju Smart Village
23. Olivia, H., & Setyawan, T. (2020). Pola Komunikasi Melalui Media Whatsapp Sebagai Sumber Informasi Karyawan Bagian Operasional Di Pt. Artisan Wahyu.
24. Parinduri, T. H. (2022). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Whatsapp Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Medan.
25. Pace, R. W. (2013). Aliran Informasi dalam Organisasi. Dalam D. Mulyana & J. Rakhmat (Eds.), Komunikasi Organisasi: Pendekatan Teoritis dan Praktis.
26. Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan (D. Mulyana, Ed.; A. K. M., Trans.).
27. Rahmansari, R. (2017). Penggunaan Aplikasi Whatsapp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo.
28. Razak, M. R. R., Ahmad, J., Mustanir, A., Madani, M., & Idhans, A. (2021). Effects of ICT Application (Information Communication and Technology) Towards the Transformation of Regional Bureaucracy
29. Rizkyana, dkk. (2024). Transformasi Budaya Organisasi Dalam Reformasi Birokrasi Dan Digitalisasi Di Pemerintahan.
30. Rochman, S (2021) Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus LPP TVRI Stasiun Bengkulu).
31. Sarahma, dkk. (2024). Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasi.
32. Sari, N. (2024). Strategi Komunikasi Diskominfo Kota Dumai Dalam Mendukung Transformasi Digital Menuju Kota Cerdas (Smart City).
33. Sebayang, J., dkk. (2023). Peran Media Sosial Whatsapp Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Karo

34. Sihombing, M. U. S., & Sugianto, A. (2019). Pengaruh Komunikasi Melalui Grup Whatsapp untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel Grandhika Medan.
35. Suherman, Musnaini, Wijoyo, H., & Indrawan, I. (2020). INDUSTRY 4.0 vs SOCIETY 5.0.
36. Supriyanto, & Trijayanto, D. (2021). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Penunjang Kinerja pada Karyawan PT. Flexindo.
37. Suryana, A., dkk. (2023). Inovasi Akses Informasi Berbasis Whatsapp Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Caringin.
38. Sutikno, dkk. (2024). Pembuatan Whatsapp BOT Untuk Sistem Informasi Pelayanan Desa Kromong Ngusikan Jombang
39. Suwarno, D. (2025). Pengaruh Penggunaan Whatsapp Group Terhadap Efektivitas Komunikasi Rt-Rw Di Kecamatan Patikraja
40. Swandhana, H. (2017). Peranan Komunikasi Horizontal dalam Peningkatan Kinerja pada Prime Sauce.
41. Tarumingkeng, R. C. (2025). Komunikasi Virtual, Media Sosial, dan Remote Leadership
42. Tombili, S,C,D,C.,Kambolong, H,M.,Yusuf,M. (2024). Literasi Digital Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
43. Trevino, L. K., Lengel, R. H., & Daft, R. L. (1987). Media symbolism, media richness, and media choice in organizations. *Communication Research*.
44. Tutiasri, R. P., Santoso, W., & Rahmawati, A. (2021). Pemanfaatan Whatsapp Grup Sebagai Media Komunikasi di Daerah Pedesaan.
45. Wahyudi, I., dkk. (2025). Sistem Pelayanan Whatsapp Bot Desa Katemas.
46. Walter, J.B (1996). Computer-mediated communication Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction.
47. Winanda, K.,Destiwati, R (2024) Peran Komunikasi Horizontal dan Budaya Organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.
48. Wulandari, S. (2021). Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Group Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Siswa Siswi Lintas Angkasa Training Center Medan.
49. Yahya, A., & Dirgantara, P. (2022). Efektivitas Penggunaan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Organisasi Program PTSL di Lingkungan Pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang.
50. Yunus, M., & Zakaria, S. (2022). Peran Whatsapp Group dalam Peningkatan Perilaku Pencegahan Covid-19