

---

**Layanan Informasi Program Usaha Mikro, Kecil dan Menengah  
Kota Makassar**  
**(Survei di Kelurahan Bira, Kecamatan Tamalanrea Dan Kelurahan  
Kunjungmae, Kecamatan Mariso)**

***Information Services For Micro, Small And Medium Enterprises  
Of Makassar City***  
***(Survey in Bira Subdistrict-Tamalanrea District And Kunjungmae  
Subdistrict-Mariso District)***

Rukman Pala<sup>1</sup>, Rachmawaty Djaffar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN, Indonesia)

Alamat: Jl. Pajjaiang No.13, Sudiang Raya, Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90242

\*Email korespondensi: [rukmn006@brin.go.id](mailto:rukmn006@brin.go.id)<sup>1</sup>

Diterima : 11 Oktober 2022 || Revisi : 5 November 2022 || Disetujui : 27 November 2022

---

***Abstract***

*The rapid development of information makes the government must keep up with existing developments. The need for the use of information technology due to Indonesia's vast territory. Information services are carried out by the government to disseminate programs to the public including the MSME programs. However, the obstacles faced are the media and information channels that are less capable of being used as a source of information that disseminate the MSME programs. This study aims to find out how the MSME program information services in Makassar City, especially in the Bira Subdistrict-Tamalanrea District and Kunjungmae Subdistrict-Mariso District. The research method used was a survey with a quantitative approach with 121 research respondents. The results of the study conclude that respondents do not use official government media in the field of communication and information (central and regional) in seeking information. However, several topics of information that were of concern to respondents, including internet sites and social media, were very little used by respondents in accessing information services. Information channels as a source of information about the MSME program launched by the government were mostly obtained from banners/billboards posted by related agencies. Information services through information media that are used by the public to obtain MSME information services mostly come from television and from family members through direct communication as well as via email and social media.*

***Keywords:*** *Information Services, MSME Program, Makassar City*

***Abstrak***

Perkembangan informasi yang cukup pesat membuat pemerintah harus mengikuti perkembangan yang ada. Perlunya pemanfaatan teknologi informasi dikarenakan wilayah Indonesia yang cukup luas. Layanan informasi dilakukan oleh pemerintah untuk menyampaikan program kepada masyarakat termasuk program UMKM. Namun kendala yang dihadapi adalah media dan saluran informasi yang ada kurang mampu dijadikan sebagai sumber informasi menyalurkan program UMKM. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan informasi program UMKM Kota Makassar khususnya di Kelurahan Bira Kecamatan Tamalanrea dan Kelurahan Kunjungmae Kecamatan Mariso. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif dengan responden penelitian berjumlah 121 orang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa responden tidak terlalu banyak memanfaatkan media resmi pemerintah bidang kominfo (pusat dan daerah) dalam mencari informasi. Meski demikian beberapa topik informasi yang menjadi perhatian responden diantaranya soal situs internet dan media sosial sangat sedikit digunakan oleh responden dalam mengakses layanan informasi. Saluran informasi sebagai sumber informasi tentang program UMKM yang diluncurkan pemerintah lebih banyak diperoleh dari spanduk/baliho yang dipasang oleh instansi terkait. Layanan informasi melalui media informasi yang digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan informasi UMKM sebagian besar berasal dari televisi dan dari anggota keluarga melalui komunikasi langsung maupun melalui *email* dan media sosial.

**Kata kunci:** *Layanan Informasi, Program UMKM, Kota Makassar*

## PENDAHULUAN

Ekonomi dunia saat ini terus mengalami pasang surut terutama selama masa pandemi Covid-19. Pandemi tersebut berpengaruh cukup besar dalam berbagai transaksi ekonomi yang terjadi di dunia. Tidak terkecuali berdampak pada para pelaku dunia usaha dalam menghadapi gejala ekonomi yang tidak menentu ini. Namun pasca Covid-19, ekonomi Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan. Salah satunya pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang kembali menggeliat, sektor ini dianggap sebagai salah satu sektor usaha yang tahan banting dalam kondisi apapun. Tak jarang dengan kemampuan dan keterbatasan tersebut juga dapat menciptakan lapangan kerja walaupun tidak signifikan (Sudrajat, 2017).

Tentu hal ini memerlukan perhatian pemerintah yang lebih besar dalam membantu pengembangan UMKM yang ada sesuai dengan amanat yang termaktub dalam Undang Undang No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang menyatakan bahwa pemerintah pusat dan daerah bersama-sama memberdayakan dan mengembangkan UMKM yang ada. Upaya pemberdayaan tersebut dilakukan melalui berbagai program pemerintah. Misalnya program yang berkontribusi terhadap peningkatan ekspor dan impor, program bantuan dan kemudahan kepada UMKM, dan lain-lain. Program-program tersebut dimaksudkan agar masyarakat dapat mengembangkan usahanya yang pada akhirnya dapat mengembangkan perekonomian dan kesejahteraan bagi masyarakat dapat membangun ekonomi Indonesia/nasional. Di sisi lain, pemerintah juga perlu memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat, berbagai program yang diupayakan pemerintah dapat diketahui, dipahami, dan diterima dengan baik oleh pelaku UMKM dan masyarakat pada

umumnya. Pelayanan informasi yang dilakukan oleh pemerintah didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang mengalami kemajuan yang sangat pesat, seiring dengan kebutuhan manusia yang juga terus bertambah.

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo) berperan penting dalam menyampaikan informasi terkait program pemberdayaan UMKM baik itu melalui papan reklame/baliho maupun melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun dalam pemberian layanan informasi ini masih menghadapi berbagai kendala. Misalnya masih banyak masyarakat yang kurang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendapat keterangan atau penjelasan terkait dengan program UMKM yang disampaikan oleh pemerintah. Padahal program-program tersebut diarahkan untuk pemberdayaan masyarakat itu sendiri.

Kondisi yang sama juga terjadi pada masyarakat di Kota Makassar. Masyarakat kurang memanfaatkan saluran dan media informasi yang tersedia masyarakat cenderung bersifat pasif. Masyarakat lebih banyak menunggu informasi yang berasal dari pemerintah, tetangga atau sahabat yang mengetahui program UMKM yang diluncurkan oleh pemerintah dibandingkan berinisiatif membuka *website-website* yang menyediakan informasi terkait. Di sisi lain, pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Kominfo telah mensosialisasikan program melalui semua media dan saluran informasi yang ada. Misalnya mendiseminasikan informasi melalui baliho/reklame maupun melalui media sosial (*facebook, whatsapp*, dan lain-lain). Kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi informasi yang digunakan Dinas Kominfo dalam penyebaran informasi tersebut tidak diikuti oleh kompetensi dan kesadaran masyarakat untuk mengakses dan menggunakannya. Padahal alat

komunikasi berupa *handphone* sudah digunakan dan tersedia hingga ke daerah-daerah pelosok apalagi daerah perkotaan seperti Kota Makassar.

Oleh karena itu, perlu upaya yang lebih serius lagi dari pemerintah setempat untuk menggunakan media dan saluran informasi yang dapat dijangkau dan diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai sumber informasi yang jelas. Selain itu, diperlukan upaya yang konkrit untuk meningkatkan kompetensi penggunaan teknologi informasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi yang bermanfaat bagi mereka, sehingga layanan informasi yang diberikan pemerintah bisa diterima secara maksimal oleh masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Layanan Informasi*

Sebelum diuraikan tentang layanan informasi, maka terlebih dahulu diberikan pemahaman tentang informasi. Menurut Darmawan (2017) informasi adalah sesuatu yang diperoleh dari hasil proses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang mudah dipahami dan dimengerti bagi orang yang membaca atau melihat untuk digunakan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan. Sedangkan Yusran (2018) memberikan pengertian informasi yaitu merupakan sekumpulan data yang telah melalui suatu proses, dapat digunakan dalam suatu tindakan untuk dipahami dan dimengerti dalam melakukan kegiatan. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil yang dikelola menghasilkan pernyataan, keterangan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan yang dapat dibaca dan dilihat sehingga dapat digunakan dalam melakukan kegiatan setiap harinya.

Untuk memperoleh pesan informasi dari pernyataan dan keterangan dalam mendukung segala kegiatan yang dilakukan, maka diperlukan suatu layanan sehingga informasi ini dapat sampai ke masyarakat. Untuk memahami konsep layanan informasi dapat dilihat dari beberapa konsep tentang layanan informasi. Menurut Lupoyadi (2017) layanan informasi adalah layanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu. Informasi yang diperoleh individu sangat diperlukan oleh individu, agar individu lebih mudah dalam membuat perencanaan dan mengambil keputusan. Sedangkan Rastidin (2019) menyatakan bahwa layanan informasi merupakan bentuk pemberian gagasan atau ide-

ide kepada setiap individu setelah melalui kajian-kajian atau temuan-temuan, dapat memberikan pemahaman kepada setiap orang untuk melakukan tindakan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Tohirin (2017) memberikan pemahaman tentang layanan informasi adalah layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat kekurangan yang dimiliki dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Layanan informasi juga diberikan makna sebagai pemberian pemenuhan kebutuhan akan ide atau gagasan dapat memberikan masukan bagi masyarakat dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan yang ada. Pengertian senada juga dikemukakan oleh Prayitno dan Erman Amti (2018) yang menjelaskan bahwa layanan informasi adalah suatu usaha untuk memberikan hal-hal atau gagasan/ide dan pernyataan kepada individu-individu yang berhubungan dari berbagai hal yang berisikan suatu gagasan atau pernyataan untuk digunakan mendukung suatu program.

Dari berbagai pengertian yang telah dikemukakan di atas dapatlah diartikan bahwa layanan informasi sebagai suatu pemberian atau tindakan yang dilakukan untuk mendistribusikan suatu gagasan atau ide yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan kegiatan. Oleh karena itu layanan informasi merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan gagasan atau ide kepada setiap individu, ide atau gagasan tersebut dapat menjadi masukan atau sebagai nilai tambahan bagi setiap orang dalam menggali suatu makna untuk digunakan dalam setiap kegiatan.

Dari berbagai pengertian yang telah dikemukakan di atas dapatlah diartikan bahwa layanan informasi sebagai suatu pemberian atau tindakan yang dilakukan untuk mendistribusikan suatu gagasan atau ide yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan kegiatan. Oleh karena itu layanan informasi merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan gagasan atau ide kepada setiap individu, ide atau gagasan tersebut dapat menjadi masukan atau sebagai nilai tambahan bagi setiap orang dalam menggali suatu makna untuk digunakan dalam setiap kegiatan.

### *Tujuan Layanan Informasi*

Berdasarkan pemahaman di atas tentang layanan informasi maka dapat diperoleh tujuan layanan informasi yang dicapai. Menurut Idfil (2015) terdapat dua tujuan layanan informasi yang ingin dicapai yaitu secara umum dan khusus. Secara umum layanan informasi sebagai suatu upaya tercapainya informasi yang diharapkan. Sedangkan secara khusus yaitu memahami dan

menerima diri dari lingkungan secara positif, objektif, dan dinamis, mampu mengambil keputusan, mampu mengarahkan diri sesuai dengan kebutuhannya tersebut, dan akhirnya dapat mengaktualisasikan dirinya. Menurut Supiyadi (2018) tujuan layanan informasi merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk pemecahan masalah, mencegah timbulnya masalah, mengembangkan dan memelihara potensi yang ada, dan memungkinkan peserta yang bersangkutan membuka diri dalam mengaktualisasikan hak-haknya. Sedangkan Tjakradinata (2019) memberikan pemahaman bahwa tujuan layanan informasi berusaha memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan. Dalam layanan ini, kepada peserta layanan disampaikan berbagai informasi. Informasi itu kemudian diolah dan digunakan oleh individu untuk kepentingan hidup dan perkembangannya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan informasi adalah membekali siswa agar mampu merencanakan, dan memutuskan rencana masa sekarang maupun masa depan dengan mandiri dan bertanggungjawab sesuai dengan bakat, kemampuan dan minatnya secara positif, objektif dan dinamis. Secara tidak langsung, hal ini dapat menyelesaikan masalah karir, sosial, belajar, maupun pribadi.

### **UMKM**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki definisi yang berbeda pada setiap literatur menurut beberapa instansi atau lembaga bahkan undang-undang. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM didefinisikan sebagai berikut:

1. Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
2. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
3. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang

dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, ataupun menjadi bagian baik langsung maupun tidak

Di Indonesia, definisi UMKM diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 tentang UMKM. Pasal 1 dari UU tersebut, dinyatakan bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memiliki kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam UU tersebut. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang buka merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung, dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut.

Sedangkan usaha mikro adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung, dari usaha mikro, usaha kecil, atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut (Sutedja, 2016).

## **METODE PENELITIAN**

### *Model Penelitian*

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model survei menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penggunaan model penelitian survei dilakukan untuk membantu mendeskripsikan hasil penelitian. Dalam mendukung penelitian ini akan digunakan daftar pertanyaan atau kuesioner yang dibagikan kepada responden sebagai sampel dalam penelitian. Konsep pendekatan kuantitatif merupakan bentuk pengolahan data melalui hasil penelitian yang dibagikan kepada responden berdasarkan obyek penelitian (Drajat, 2018).

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui layanan penyebaran informasi program UMKM oleh masyarakat di Kota Makassar, maka prinsip pemilihan lokasi penelitian ditetapkan sebanyak dua kelurahan yaitu Kelurahan Bira dan Kelurahan Kunjungmae dengan rincian jumlah populasi penduduk untuk kedua wilayah tersebut adalah untuk Kelurahan

Bira sebanyak 15.321 dan Kelurahan Kunjungmae sebanyak 10,141. Sehingga total jumlah populasi penduduk di ketiga kabupaten kota ini sebanyak 25.462 (BPS, 2021).

Untuk mendukung pencapaian tujuan penelitian, maka teknik pengambilan sampel memakai aksidental *sampling*. Teknik ini digunakan yaitu penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Dari hasil penelitian ini diperoleh jumlah responden dari kedua kelurahan yang digunakan dalam survey penelitian ini berjumlah 121 orang.

#### **Teknik Pengumpulan dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer bersumber dari observasi dan kuesioner. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumentasi dan studi pustaka (buku, jurnal, internet dan referensi lainnya).

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan pengimputan data dari kuesioner serta tabulasi data dan validasi data. Data yang sudah diinput dengan menggunakan bantuan MS EXCEL dalam bentuk tabel dan grafik kemudian dianalisis secara deskriptif.

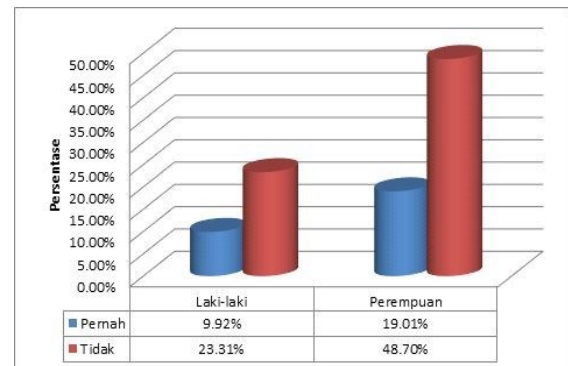
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Deskripsi responden dalam penelitian ini berjumlah 121 responden berasal dari Kelurahan Bira dan Kelurahan Kunjungmae. Adapun identitas responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa sebahagian besar adalah wanita yaitu sebanyak 71 orang (58,68%) dan laki-laki sebanyak 50 orang (41,32%) dengan usia terbanyak antara 35-45 tahun yaitu sebanyak 51 orang (42,15%). Ibu rumah tangga merupakan profesi yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu 49 orang (40,49%) disusul mahasiswa/pelajar sebanyak 38 orang (31,40%) dengan tingkat pendidikan terbanyak SMA yaitu 83 orang (68,6%) disusul kemudian S1 sebanyak 19 orang (15,7%). Hasil penelitian menggambarkan bahwa sebanyak 28,93% responden yang mengaku pernah menggunakan media resmi pemerintah (kementerian Kominfo dan/atau Dinas Perhubungan dan Kominfo (daerah) untuk mencari informasi yang berkaitan dengan kominfo. Sementara sebanyak 71,07% responden menyatakan tidak.

Tabel 1. Responden Yang Pernah Menggunakan Media Resmi Pemerintah

| Kriteria | Laki-laki      |                | Perempuan      |                | Total |
|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
|          | Jumlah (otang) | Persentase (%) | Jumlah (otang) | Persentase (%) |       |
| Pernah   | 12             | 9,92           | 23             | 19,01          | 35    |
| Tidak    | 27             | 23,31          | 59             | 48,70          | 86    |

Sumber: Hasil Jawaban Responden, Tahun 2022



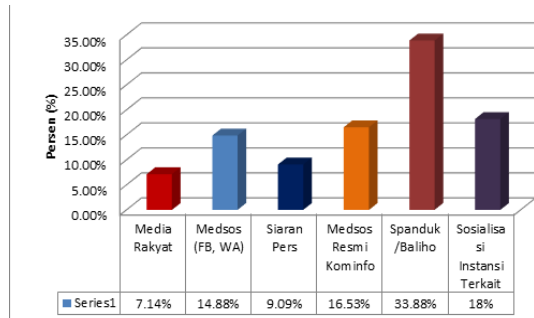
Gambar 1. Responden yang Pernah Menggunakan Media Resmi Pemerintah untuk Mencari Informasi Tentang UMKM

Dari tabel dan grafik di bawah ini, menunjukkan bahwa layanan informasi dalam menyampaikn program UMKM di Kota Makassar khususnya di Kelurahan Bira dan Kelurahan Kunjungmae menggunakan berbagai saluran informasi sehingga dapat menerima informasi tentang UMKM. Saluran yang paling sering digunakan responden untuk memperoleh informasi tentang program UMKM yang dilakukan pemerintah dalam hal ini kominfo yaitu spanduk dan baliho masih menjadi pilihan terbanyak responden yaitu 41 orang (33,88%) kemudian disusul media sosial resmi pemerintah sebanyak 22 orang (8,33%).

Tabel 2. Saluran untuk Memperoleh Informasi Tentang UMKM

| Kriteria                    | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------------------|--------|----------------|
| Media rakyat                | 9      | 7,44           |
| Medsos (WA, FB, dll)        | 18     | 14,88          |
| Siaran Pers                 | 11     | 9,09           |
| Media Resmi Kominfo         | 20     | 16,53          |
| Spansuk/Baliho              | 41     | 33,88          |
| Sosialisasi Intansi Terkait | 22     | 18,18          |
| Total                       | 121    | 100,00         |

Sumber: Hasil Jawaban Responden, Tahun 2022



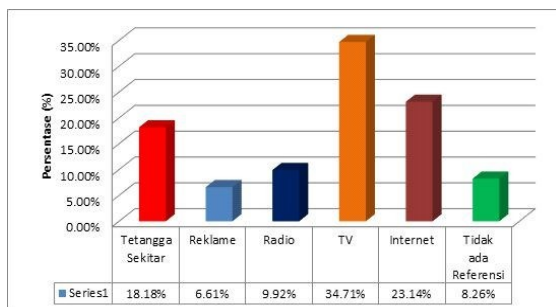
Gambar 2. Saluran untuk Memperoleh Informasi Tentang UMKM

Dari tabel dan grafik di bawah ini, media yang digunakan sebagai sumber informasi yang diperoleh masyarakat terkait dengan program UMKM lebih banyak diperoleh masyarakat berasal dari Televisi swasta maupun TVRI sebanyak 42 orang (34,71%) disusul internet melalui media sosial/internet (WA,FB,dll) sebanyak 28 orang (8,26%).

Tabel 3. Media untuk Memperoleh Informasi Tentang UMKM

| Kriteria            | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------------|--------|----------------|
| Tetangga sekitar    | 22     | 18,18          |
| Papan Reklame       | 8      | 6,61           |
| Radio               | 12     | 9,92           |
| TV                  | 42     | 34,71          |
| Internet            | 28     | 23,14          |
| Tidak ada Referensi | 10     | 8,26           |
| Total               | 121    | 100,00         |

Sumber: Hasil Jawaban Responden, Tahun 2022



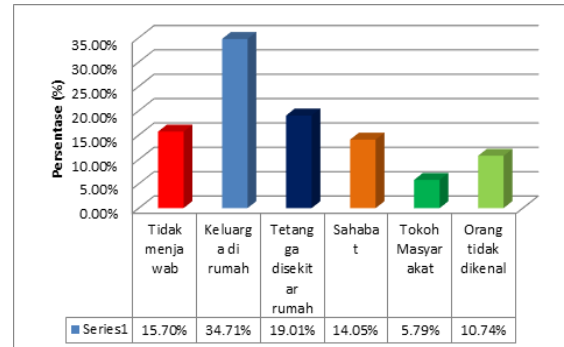
Gambar 3. Media untuk Memperoleh Informasi Tentang UMKM

Dari tabel dan grafik di bawah ini, menunjukkan bahwa responden mengaku pernah meneruskan informasi pemerintah tentang UMKM berasal dari orang anggota keluarga di rumah yaitu sebanyak 42 orang (34,71%), tetangga sekitar rumah atau kepada orang lain sebanyak 23 orang (19,01%) dan berasal dari sahabat sebanyak 17 orang (14,05%).

Tabel 4. Sebaran Informasi tentang UMKM

| Kriteria               | Jumlah | Persentase (%) |
|------------------------|--------|----------------|
| Tidak menjawab         | 19     | 15,7           |
| Keluarga di rumah      | 42     | 34,71          |
| Tetangga sekitar rumah | 23     | 19,01          |
| Sahabat                | 17     | 14,05          |
| Tokoh Masyarakat       | 7      | 5,79           |
| Orang tidak dikenal    | 13     | 10,74          |
| Total                  | 121    | 100,00         |

Sumber: Hasil Jawaban Responden, Tahun 2022



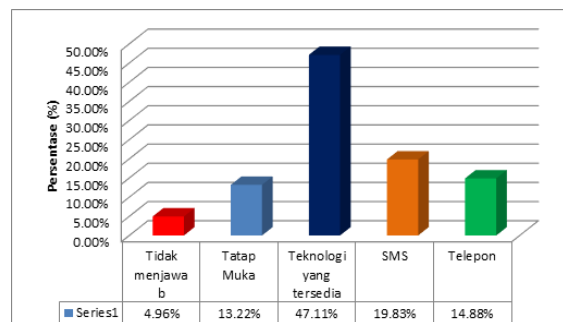
Gambar 4. Grafik Sebaran Informasi Tentang UMKM

Dari tabel dan grafik di bawah ini, menunjukkan bahwa jenis komunikasi yang digunakan responden dalam proses penyebaran informasi, komunikasi tatap muka (komunikasi langsung) masih mendominasi yaitu 53.85% dan melalui teknologi komunikasi informasi seperti email, media sosial, *instant messanging* mencapai 18.59%.

Tabel 5. Jenis Komunikasi yang Digunakan Responden Dalam Proses Penyebaran Informasi

| Kriteria                | Jumlah | Persentase (%) |
|-------------------------|--------|----------------|
| Tidak menjawab          | 6      | 4,96           |
| Tatap muka              | 16     | 13,22          |
| Teknologi yang tersedia | 57     | 47,11          |
| SMS                     | 24     | 19,83          |
| Telepon                 | 18     | 14,88          |
| Total                   | 121    | 100,00         |

Sumber: Hasil Jawaban Responden, Tahun 2022



Gambar 5. Jenis Komunikasi Yang Digunakan Dalam Penyebaran Informasi Tentang UMKM

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan media resmi sebagai sumber informasi tentang UMKM sebanyak 28,93%. Hasil responden ini menunjukkan bahwa masyarakat relatif sedikit memanfaatkan media resmi pemerintah misalnya dari Kominfo.

Saluran informasi sebagai sumber informasi tentang program UMKM yang diluncurkan pemerintah lebih banyak diperoleh dari spanduk/baliho yang dipasang oleh instansi terkait. Dari data jawaban responden sebanyak 41 responden (33,88%) yang memperoleh informasi dari baliho/spanduk. Hal ini dikarenakan baliho/spanduk sangat mudah dipasang diberbagai tempat seperti di fasilitas umum dan mudah dibaca oleh masyarakat. Sedangkan saluran informasi lain yang digunakan pemerintah untuk menyebarkan informasi tentang UMKM berasal dari sosialisasi dengan instansi terkait.

Media informasi yang digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan informasi UMKM sebahagian besar berasal dari media TV. Hal ini dapat dilihat dari 121 responden yang paling banyak menggunakan media TV sebanyak 42 responden (34,71%). Hal ini dikarenakan media TV sudah merupakan sarana informasi yang paling banyak digunakan masyarakat. Selain itu pula media TV juga mampu menjadi mitra pemerintah dalam memberikan layanan informasi tentang UMKM kepada masyarakat mulai dari perkotaan sampai kepedesaan.

Sebaran informasi yang diperoleh masyarakat terhadap program UMKM lebih mudah diperoleh dari anggota keluarga. Sejumlah 121 responden sebahagian besar memperoleh informasi tentang UMKM dari anggota keluarga yaitu sebanyak 42 responden (34,71%). Mudahny memperoleh informasi dari anggota keluarga, karena sering bertemu dan berkomunikasi khususnya tentang program UMKM, sehingga informasi penyaluran atau program UMKM dapat diketahui.

Jenis komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan pelayanan informasi kepada masyarakat terkait dengan program UMKM dilakukan melalui teknologi yang tersedia seperti internet. Hal ini dapat dilihat dari 121 responden yang menjawab menggunakan teknologi yang tersedia sebanyak 57 responden (47,11%). Hal ini dikarenakan teknologi yang tersedia seperti media sosial merupakan media yang memiliki presentase tertinggi penggunanya. Banyaknya konten-konten yang digunakan untuk

memasukkan informasi UMKM mendukung layanan informasi yang disebarakan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amranus (2020) mengenai layanan informasi yang digunakan masyarakat menerima program penyaluran Bantuan Langsung Tunai di Kepulauan Aru Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak menggunakan saluran informasi berbasis IT misalnya FB, Instagram, WA dan fitur lainnya dalam membagi program pemerintah. Media dan saluran informasi yang ada cukup membantu dalam menyebarkan informasi mengenai BLT kepada masyarakat. Namun yang menjadi kendala bagi masyarakat tidak semua masyarakat mampu menggunakan IT sehingga salah satu media informasi yang digunakan adalah melalui brosur dan baliho yang dipasang di tempat-tempat umum.

Demikian halnya penelitian Darius Arief (2020) diperoleh hasil penelitian bahwa layanan informasi yang dilakukan oleh aparat Desa Senggong Kabupaten Sumbawa Tengah menunjukkan bahwa layanan informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga program Pra Kerja dapat diterima oleh pemuda(i) sebagai bentuk perhatian pemerintah bagi para pekerja yang sedang mencari kerja maupun yang di PHK akibat wabah covid-19. Dari hasil penelitian ini pemuda dan pemudi desa ini memperoleh informasi Pra Kerja dari media sosial seperti FB, Instagram dan WA. Media dan saluran informasi ini yang digunakan karena pemuda dan pemudi sudah menguasai IT, dan lebih banyak menggunakan fitur-fitur yang mudah digunakan sebagai media informasi untuk menyalurkan program pra kerja kepada masyarakat. Dari uraian di atas menunjukkan bahwa layanan informasi yang digunakan oleh pemerintah dilakukan melalui media informasi yang tersedia di beberapa fitur yang tersedia pada media sosial. Adanya fitur-fitur ini sangat membantu pemerintah dalam menyebarkan informasi program pemerintah.

## SIMPULAN

Bagian SIMPULAN berisi temuan penelitian/penciptaan yang berupa jawaban atas pertanyaan penelitian atau berupa intisari hasil pembahasan. Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau

hipotesis. Bila perlu, di bagian akhir kesimpulan dapat juga dituliskan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan informasi masyarakat yang menggunakan media resmi sebagai sumber informasi tentang UMKM relatif sedikit memanfaatkan media resmi pemerintah. Saluran informasi sebagai layanan informasi tentang program UMKM yang diluncurkan pemerintah lebih banyak diperoleh dari spanduk/baliho yang dipasang oleh instansi terkait. Media informasi yang digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan informasi UMKM sebahagian besar berasal dari media TV. Hasil penelitian menyimpulkan internet dan media sosial sangat sedikit digunakan responden dalam mengakses informasi tentang pemerintah bidang Kominfo. Responden lebih banyak memperoleh informasi tentang pemerintah pada media luar ruang seperti spanduk dan baliho, sementara televisi masih menjadi media utama pencarian informasi masyarakat. Meski pencarian informasi relatif sedikit, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengaku pernah meneruskan informasi pemerintah bidang kominfo kepada orang lain, paling banyak disebarkan ke anggota keluarga, teman kantor/sekolah dan kebanyakan dilakukan dengan komunikasi langsung melalui teknologi komunikasi informasi (internet) seperti *email*, media sosial, *instant messaging* jauh lebih sedikit.

## SARAN

Perlunya sosialisasi secara terus menerus tentang kebijakan bidang kominfo oleh institusi terkait baik pusat maupun daerah dalam menyalurkan informasi program pemerintah, meskipun informasi tersebut tidak menjadi kebutuhan masyarakat, jika disosialisasikan dengan menggunakan media yang tepat yang digunakan oleh masyarakat, maka hal itu dapat mengubah pengetahuan masyarakat. Selain itu diperlukan optimalisasi akses informasi dari pemerintah ke masyarakat dengan menggunakan media-media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat seperti media sosial dengan mengemas isi informasi yang menarik, mudah dipahami masyarakat. Sinergi komunikasi antar lembaga pemerintah perlu ditingkatkan, serta strategi komunikasi terkait isu kontekstual muncul dari kondisi yang membutuhkan respon cepat pemerintah. Peran aktif masyarakat juga dibutuhkan dalam ikut menyebarkan informasi

tentang pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amranus (2020). Peran Penggunaan Media Sosial Facebook Dalam Menjangkau Publik Eksternal Pada SAat Kritis di Kepulauan Aru Selatan Malang: Universitas Brawijaya.
- BPS. (2021). Kota Makassar Dalam Angka, Makassar.
- Darmawan, 2017. Teknologi Informasi dalam Menunjang Program Pemerintah Kota dan Daerah, Jakarta, Mandar Maju.
- Darius Arief, (2020). Analisis Layanan Informasi Dalam Menyampaikan Informasi Program Prakerja di Desa Senggong Kabupaten Sumbawa Tengah, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonom Kupang.
- Drajat, (2018). Perpustakaan Digital: Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia. Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia.
- Idfil. (2015). The Information Needs and Information-Seeking Behavior of Rural Dwellers.
- Lupoyadi, (2017). Media Informasi Dalam Era Digitalisasi, Jakarta, Bina Arta Persada.
- Prayitno & Erman Amti, (2018). Strategi komunikasi Direktorat Penyiaran Dalam Mengkomunikasikan Peraturan dan Kebijakan Proses Perizinan. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Purwoko, (2015). Studi tentang Karakteristik Individu dan Karakteristik Sosial Masyarakat Kampung Naga dan Kaitannya Dengan Pola Pertukaran Informasi. In Laporan Penelitian.
- Rastidin, (2019). Pemberdaya Ekonomi Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sudrajat (2017).. Pemanfaatan Internet sebagai New Media Dalam Bidang Politik, Bisnis, Pendidikan dan Sosial Budaya. Jurnal Administrasi Bisnis , 8 No.1, 73-87.
- Supiyadi, (2018). Pendekatan Sosial Culture dalam Mengembangkan IT, Jakarta, Mandar Maju.
- Tohirin, (2017). Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. Pustaha : Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol 4 No.2 pp 87, 2008.
- Tjakraadinata, (2019). Jaringan Sosial dalam Melalui Penggunaan Teknologi Informasi, Bandung, Gracia Press



Undang Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang  
Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.  
Yusran, 2018. Konsep Pengembangan Teknologi  
Informasi dalam Menunjang Pembangunan,  
Jakarta, Rineka Cipta.