

Investigasi Peranan *Social Media* pada Pemerintahan Kota Prabumulih

Fajriyah¹, Antoni, Darius², Akbar, Muhamad³

Program Studi Magister Teknik Informatika Konsentrasi Chief Information Officer
Universitas Bina Darma Palembang
Jalan Ahmad Yani No. 12, Plaju, Palembang
Rhieyah.mti12@gmail.com

Abstrak. *Social media* merupakan salah satu media yang berbasis internet yang mempunyai peran penting dalam dunia Pemerintahan untuk berkomunikasi dengan stakeholder di era global ini. Teknologi yang semakin canggih memudahkan semua orang untuk memperoleh informasi yang mereka inginkan sehingga berkat kecanggihan teknologi informasi dengan bantuan *internet* semakin memudahkan media *online* untuk diakses, menjadikan media *online* sebagai salah satu media yang efektif untuk memenuhi kebutuhan interaksi antar manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi peranan penggunaan *social media* termasuk *facebook*, *twitter*, *instagram*, *path* dan lain sebagainya pada Pemerintahan Kota Prabumulih. Penelitian ini mengambil sampel yaitu masyarakat pengguna *social media* di Pemerintahan Kota Prabumulih. Pemerintahan Kota Prabumulih dipilih sebagai objek penelitian karena keberadaan *social media* menjadi kebutuhan yang penting saat ini. Tinjauan literatur digunakan sebagai metode dalam meninjau jurnal untuk mengetahui peran *social media* dalam mengoptimalkan interaksi antara kedua belah pihak.

Kata Kunci : *Social Media*, *facebook*, *twitter*, politik, interaksi stakeholder.

1 Pendahuluan

Social media merupakan salah satu media yang berbasis internet yang mempunyai peran penting dalam dunia Pemerintahan untuk berkomunikasi dengan stakeholder [1]. Penggunaan *Social media* adalah sebuah media *online* dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi *blog*, *social network* atau jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. *Blog*, jejaring sosial dan wiki mungkin merupakan bentuk *social media* yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia [2]. Media sosial menegaskan kembali bagaimana kita berhubungan satu sama lain sebagai manusia dan bagaimana kita sebagai manusia berhubungan dengan organisasi yang melayani kita. Ini semua tentang dialog – diskusi dua arah yang membawa orang bersama – sama menemukan dan membagikan informasi [3]. Semakin mudahnya media *online* untuk diakses, menjadikan media *online* sebagai salah satu media yang efektif untuk memenuhi kebutuhan interaksi antar manusia. Media sosial dapat didefinisikan sebagai sekelompok teknologi yang memungkinkan lembaga-lembaga publik untuk mendorong keterlibatan dengan warga dan organisasi lainnya dengan menggunakan filosofi Web 2.0. Semua pendekatan yang ada telah menunjuk dimensi sosial dari Web 2.0, teknologi yang "mengacu pada media sosial yang menghubungkan individu peserta aktif dalam menciptakan, mengatur, mengedit, menggabungkan, berbagi, berkomentar, dan rating konten Web serta membentuk jaringan sosial melalui interaksi dan menghubungkan satu sama lainnya [4].

Diantara penggunaan *social media* yang sering kali digunakan saat ini adalah *facebook*, *twitter*, *instagram*, *path*, dan lain sebagainya [5]. Jenis-jenis media sosial tersebut masing-masing memiliki konten yang berbeda-beda dan unik. Namun jika kita pahami secara mendalam semuanya memiliki fungsi yang sama yaitu kita difasilitasi untuk saling berkomunikasi dan bersosialisasi di dunia maya tanpa terkendala oleh ruang dan waktu. Pengguna *twitter*, *facebook*, *instagram*, *path* merupakan salah satu bukti nyata keberadaan media sosial menjadi kebutuhan manusia terpenting, komunikasi *interpersonal* menjadi lebih mudah dengan adanya *social media* yang sangat efektif untuk saling berinteraksi. *Social media* adalah salah satu media yang memimpin perubahan dramatis struktur komunikasi dari konsumsi komunikasi massa ke era komunikasi digital yang interaktif [6]. Setiap pengguna *social media* termasuk didalamnya politisi dapat memproduksi pesan dengan publik yang lebih terarah karena tersedianya stimulus teknologi yang modern dalam menjalin hubungan yang lebih baik [7]. Tidak hanya untuk komunikasi, kini *social media* sudah menjadi media kreatifitas. Sudah banyak sekali orang-orang yang meraih kepopuleran melalui *social media*, tingkat penggunaan media sosial semakin hari semakin pesat [8]. Hal ini memaksa setiap individu untuk lebih cerdas dalam memanfaatkannya agar nantinya tidak

menjadi sia-sia baik waktu maupun materil. Karena tidak dapat kita pungkiri media sosial telah menjangkau berbagai kehidupan masyarakat. Bahkan dalam bidang politik dan pemerintahan, media sosial telah menjadi sarana perubahan dan pembangunan kota juga sekaligus sebagai sarana aspirasi masyarakat yang cepat dan efektif. Selama ini pemerintah pusat maupun daerah menerapkan sistem dan proses kerja yang kaku, yang tidak mungkin menjawab perubahan yang semakin kompleks dan dinamis serta perlu ditanggapi dengan secara cepat. Hal ini dapat didukung dengan adanya penerapan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kerja dalam mengelola, menyalurkan dan menyebarluaskan informasi serta layanan publik dengan menggunakan *social media*. Dengan adanya *social media* hubungan antara pemerintah, masyarakat umum serta *stakeholders* menjadi lebih baik dan proses transparansi informasi menjadi lebih jelas.

Banyak metode digunakan oleh penelitian-penelitian sebelumnya untuk mengetahui bagaimana peran *social media* di Pemerintahan. Penelitian mengenai *social media* pernah dilakukan oleh Lidya Joyce Sandra [9], dengan judul “ Political Branding Jokowi selama Kampanye Pemilu Gubernur DKI Jakarta 2012 di Media Sosial Twitter”, adapun hasil dari penelitian ini political branding Jokowi sebagai politisi yang terbuka, dekat dengan masyarakat serta merakyat sehingga kredibilitas kerjanya dapat dirasakan oleh masyarakat. Gustavo Henrique Maultasch Oliveira, Eric W. Welch [10] dalam penelitiannya yang berjudul “*Social Media use in Local Government: Linkage of technology, task and organizational context*”, tujuan dari penelitian ini menunjukkan variabilitas yang besar dan menjelajahi hubungan timbal balik antara berbagai jenis *social media* yang dilakukan oleh Pemerintah dan organisasi. Wisnu Prasetya Utomo [11] dalam penelitiannya yang berjudul “Menimbang Media Sosial dalam Marketing Politik di Indonesia : Belajar dari Jokowi –Ahok di Pilkada DKI Jakarta 2012”, tujuan dari penelitian ini untuk mengorganisir warga dan memobilisasi pemilih yang menggabungkan media social, media massa, dan marketing politik tradisional menjadi lebih terbuka.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka penulis ingin mengetahui peranan *Social media* pada Pemerintahan Kota Prabumulih berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

2 Metode Penelitian

2.1 Riset Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur sebagai bahan kajian utama. Sebagai tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa peran *social media* yang ada pada Pemerintahan. Sebuah metode literature pustaka sangat cocok digunakan untuk menciptakan dasar yang kuat untuk memajukan pengetahuan dan teori pembangunan [12]. Sebuah tinjauan literatur sistematis melibatkan tiga kegiatan berurutan dari *input*, proses dan *output* [13]. Dengan demikian, artikel dan jurnal yang relevan yang diidentifikasi dari *Google Scholar*, *Science Direct*, *informit*, *ISSN* dan *IEEE* menggunakan istilah pencarian “*social media*”, “*Peranan Social Media pada Pemerintahan*”.

Tabel 1. Menunjukkan hasil dari pencarian jurnal atau artikel tentang *social media pada Pemerintahan* dengan menggunakan *key word* diatas.

| No. | Database Name | Year | | | | |
|-----|-----------------------|------|------|------|------|------|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| 1 | <i>Google Scholar</i> | 1 | 1 | | 1 | |
| 2 | <i>Science Direct</i> | | 1 | | | 1 |
| 3 | <i>Informit</i> | | | 1 | | |
| 4 | <i>ISSN</i> | | | 3 | | 1 |
| 5 | <i>IEEE</i> | | | 2 | | |

Artikel dan jurnal dipahami dengan membacanya terutama dibagian abstrak dan dalam beberapa kasus seluruh artikel dan jurnal. Dalam perjalanan studi literatur, konsep-konsep utama disekitar “*social media*” dan “pemerintahan” dikembangkan menjadi sebuah *social media* pada pemerintahan menjadi lebih jelas.

2.2 Peranan *Social Media* bagi Pemerintah Kota Prabumulih.

Penggunaan media sosial sebagai salah satu sarana komunikasi pemerintah merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap kemajuan teknologi informasi khususnya dalam penggunaan *internet* dan

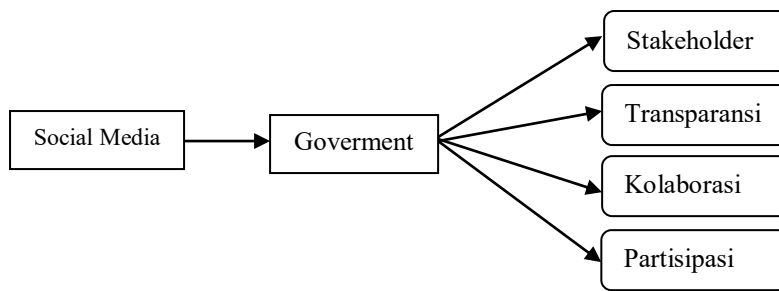
berbagai bentuk media yang berbasis *web*. Teknologi *social media* merupakan solusi menghubungkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang tidak selalu mengkonsumsi *social media*. Umumnya kehadiran berbagai *new media* yang berbasis *internet* telah memunculkan era *cyberspace* dimana dalam penggunaan masyarakat terhadap *new media* seperti *social media* cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan media yang konvensional yaitu radio, koran serta televisi. Keuntungan penggunaan *social media* oleh pemerintahan adalah dengan adanya *social media* yang dilengkapi berbagai fitur yang ada didalamnya telah menawarkan berbagai keunggulan sebagai solusi bagi kendala komunikasi yang mungkin terjadi antara pelayanan pemerintah dengan publik. Instansi pemerintah di berbagai Negara saat ini menggunakan berbagai media sosial *blog*, *microblog*, berbagai layanan, pesan teks, forum diskusi, kolaborasi alat editing, *virtual worlds*, dan layanan jaringan sosial untuk melibatkan warganya [14]. Karena sifat khas dan kekuatannya, teknologi media sosial sebagai daya tarik massa terletak pada kemampuannya untuk menciptakan sebuah dialog langsung dan interaktif [15]. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dalam memahami setiap update, bagaimana hal itu dirasakan, bagaimana disebarkan, dan bagaimana para pemangku kepentingan mereka terlibat dengan informasi. Akibatnya, peran pemerintah berkurang untuk fungsi mendengarkan pasif tanpa aktif menjadi terlibat dalam percakapan. Sebuah kerangka pengukuran perkembangan langkah-bijaksana karena dapat membantu untuk memberikan bimbingan untuk interaksi online masa depan.

Tabel 2. Ringkasan Penelitian sebelumnya

| No | Penelitian | Kerangka untuk Mengukur Peranan Social media pada Pemerintahan | | | | |
|----|---|--|-------------|--------------|-------------|------------|
| | | Politik | Stakeholder | Transparansi | Partisipasi | Kolaborasi |
| 1 | Lidya Joyce Sandra [9] | X | | | | X |
| 2 | Gustavo Henrique Maultasch, Eric W. Welch [10] | | X | X | X | X |
| 3 | Wisnu Prasetya Utomo [11] | X | | X | | |
| 4 | Bertot et al. [15] | | | X | X | X |
| 5 | Herri Setiawan, Puwo Santoso [18] | | | X | X | |
| 6 | Harris Munandar, Maman S [19] | | X | X | X | X |
| 7 | Desi Kurnia Widiastuti [17] | | X | X | X | X |
| 8 | J. Ignacio Criado, Rodrigo Sandoval Almazan, J. Ramon Gil-Garcia [21] | | | X | X | X |
| 9 | Lei Zheng, Tuo Zheng [22] | | | X | X | X |
| 10 | Lei Zheng [23] | | | X | X | X |
| 11 | John C. Bertot, Paul T. Jaeger, Justin M. Grimes [24] | | X | X | X | X |
| 12 | Chun, Soon Ae dan Reyes, Luis F. Luna [4] | | X | X | X | X |
| 13 | Kaplan, Andreas M dan Michael Haenlein [3] | | X | X | X | X |

2.3 Conceptual Framework

Sesuai dengan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, penelitian ini akan meneliti sejauh mana peranan *social media* pada pemerintahan Kota Prabumulih. Kerangka pemikiran teoritis dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. *Conceptual Framework*

3 Hasil dan Pembahasan

Social media merupakan sarana bagi konsumen untuk berbagi informasi teks, gambar, audio dan video dengan satu sama lain atau dengan perusahaan yang menggunakan teknologi berbasis *web* yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif. [16].

Menurut Bertot et al. (2012) [15] media sosial memiliki empat potensi kekuatan besar, yaitu: kolaborasi, partisipasi, pemberdayaan, dan waktu. Media sosial adalah kolaborasi dan partisipasi yang hakikatnya merupakan sebuah interaksi sosial. Jaeger et al. (2012) menjelaskan bahwa media sosial telah berkembang dengan cepat menjadi sarana utama untuk menyebarkan informasi, berhubungan dengan anggota masyarakat, dan menyediakan akses ke layanan pemerintah.

Dari definisi diatas, penelitian ini mencoba mendefinisikan *social media* secara umum. *Social media* adalah bagaimana pengguna *social media* bisa mengetahui dan menggunakan berbagai macam produk *social media* untuk mendapatkan berbagai informasi dan seberapa besar peran penggunaan *social media*.

Media sosial yang termasuk aplikasi jejaring sosial seperti *Facebook* dan *Google+*, *microblogging* layanan seperti *Twitter*, *blog*, *wiki*, dan media berbagi situs seperti *YouTube* dan *Flickr*. Media Sosial dianggap menjadi bagian dari gerakan Web 2.0, yang ditandai dengan muatan *user-generated*, pembuatan identitas *online*, dan relasional jaringan [17].

Penerapan teknologi informasi di dunia Pemerintahan bertujuan untuk kecepatan dan ketepatan pengolahan dalam penyediaan informasi serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Banyak penelitian sebelumnya yang sudah meneliti tentang peran *social media social media* yang begitu penting dalam Pemerintahan. Penelitian yang dilakukan oleh Herri Setiawan dan Puwo Santoso [18] menghasilkan pengorganisasian seluruh sumber daya yang dimiliki melalui kepemimpinan yang kuat, yang digunakan untuk mencapai tujuan efisiensi proses administrasi, peningkatan pelayanan kepada masyarakat umum, meningkatkan transparansi, dan partisipasi warga Negara dengan memanfaatkan kemajuan teknologi *social media*. Penelitian ini menggunakan metode survey yang mengambil sampel secara langsung dari populasi, penelitian ini juga mengambil kajian pustaka dari beberapa sumber yang berkaitan dengan penelitian ini.

Harris Munandar dan Maman Suherman [19] dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi pemerintah menggunakan media sosial. Penelitian ini menghasilkan peran *social media* yang digunakan dalam komunikasi pemerintahan memiliki peran yang sangat penting yaitu mempermudah alur birokrasi pemerintah yang selama ini biasanya lamban dan berbelit-belit sehingga alur komunikasi berjalan tanpa ada pembatas antara pemerintah dengan masyarakat serta memperbaiki kualitas pelayanan komunikasi pemerintah terhadap masalah-maslah yang dialami oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, teori yang digunakan adalah teori kepemimpinan humanistic/populistik dan teori *New Media* Marshall McLuhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Desi Kurnia Widiastuti [20] menghasilkan analisis yang menunjukkan bahwa penggunaan twitter pada pemerintahan berpengaruh dalam hubungan antara pemerintah dengan publiknya sehingga pemerintah dapat lebih responsif terhadap masukan atau kritikan serta keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode populasi/sampel penelitian, metode pengumpulan data, serta *study literature*.

Penelitian yang dilakukan oleh Lidya Joyce Sandra [7] menghasilkan political branding sebagai politisi terbuka, dekat dengan masyarakat, kredibel dan merakyat. Penelitian ini menggunakan metode

analisis isi kualitatif Hsieh & Shannon dengan pendekatan *directed content analysis* melalui prosedur induksi.

4 Kesimpulan

Social media merupakan media yang memiliki peran penting dalam dunia pemerintahan untuk berkomunikasi dengan stakeholder. *Social media* juga merupakan solusi yang tepat dalam menghubungkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat khususnya masyarakat yang tidak selalu mengkonsumsi *social media* dengan berbagai keuntungan yang bisa didapat dari penggunaan *social media*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *social media* pada pemerintahan khususnya Pemerintahan Kota Prabumulih. Peranan *social media* tersebut diidentifikasi dari penelitian terdahulu melalui studi literature.

Dipenelitian selanjutnya, peran *social media* yang didapat diverifikasi melalui proses review dari berbagai kalangan masyarakat untuk menjaga relevansi dan keaslian dari hasil yang didapat. Selanjutnya dari hasil yang didapat akan divalidasi menggunakan kuisioner dan diproses menggunakan *software* SPSS dan AMOS.

5 Daftar Pustaka

- [1] Mergel, I. (2010). *Government 2.0 revisited: Social media strategies in the public sector*. *PA Times, American Society for Public Administration*, 33(3) 7 & 10.
- [2] Kaplan, A.B., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- [3] Kaplan, Andreas M & Michael Haenlein. (2010). *Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*. *Business Horizons*, 53, hlm 59-68.
- [4] Chun, Soon Ae dan Reyes, Luis F. Luna. 2012. *Social Media in Government*.
- [5] Unsworth, K., & Townes, A. (2012). *Social media and E-government: A case study assessing Twitter use in the implementation of the open government directive ASIST 2012, Proceedings, October 28–31, 2012, Baltimore, MD, USA*.
- [6] Khang, H., Ki, Eyun & Ye, Lan. (2012, March). *Social media research in advertising, aomunication, marketing, and public relations, 1997-2010*. Retried May 5, 2013, from <http://jmq.sagepub.com/content/89/2/279>
- [7] McNair, B. (2010). *An introduction to political communication*. Oxon, Canada: Routledge
- [8] Putra, Y.M. (2012, July 13). *Social media bisa tebak juara pilkada*. *republika online*. Retrieved: May 1, 2012, from <http://republika.co.id>
- [9] Lidya Joyce Sandra. Political Branding Jokowi selama Kampanye Pemilu Gubernur DKI Jakarta 2012 di Media Sosial Twitter.
- [10] Gustavo Henrique Maultasch Oliveira, Eric W. Welch (2013), "Social media use in local government: Linkage of technology, task, and organizational context", *Government Information Quarterly* 30 (2013) 397–405.
- [11] Wisnu Prasetya Utomo. *Menimbang Media Sosial dalam Marketing Politik di Indonesia : Belajar dari Jokowi-Ahok di Pilkada DKI Jakarta 2012*.
- [12] Webster, J. and Watson, R.T., 2002. *Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review*. *MIS quarterly*, pp.xiii-xxiii.
- [13] Antoni, Darius. "Faktor – faktor usability internet Banking di Indonesia". 192 (2015) : 191-200
- [14] Hansen, D., Dunne, C., & Shneiderman, B. (2010). *Analyzing Social Media Networks with NodeXL*, (Figure 1), 2–3.
- [15] Jaeger, P. T., Bertot, J. C., & Shilton, K. (2012). *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance*. (C. G. Reddick & S. K. Aikins, Eds.), 11–26. doi:10.1007/978-1-4614-1448-3.
- [16] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- [17] Ryan, S. D., Magro, M. J., & Sharp, J. H. (2011). *Exploring Educational and Cultural Adaptation through Social Networking Sites*, 10, 1–16.
- [18] Heri Setiawan dan Puwo Santoso (2013). *Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial dalam Implementasi E-Governance di Indonesia*.
- [19] Harris Munandara dan Maman Suherman (2016). *Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial*.
- [20] Desi Kurnia Widiastuti (2014). *Twitter sebagai Media Alternatif Informasi Publik pada Humas Pemerintah Kab.Klaten*.

- [21] J. Ignacio Criado, Rodrigo Sandoval –Almazan, J. Ramon Gil-Garcia (2013), *Government innovation through social media*, 319-326.
- [22] Lei Zheng, Tuo Zheng (2014), *Innovation through social media in the public sector: Information and interactions*, S106-S117.
- [23] Lei Zheng (2013), *Social media in Chinese government: Drivers, challenges and capabilities*, 369-376
- [24] John C. Bertot, Paul T. Jaeger, Justin M. Grimes (2010), *Using ICTs to create a culture of transparency E-government and social media as openness and anti corruption tools for societies*, 264 – 271.