

PERANCANGAN *SOCIAL NETWORKING* SEBAGAI MEDIA INFORMASI BAGI PEMERINTAH

Fretty Welta

AMIK Bina Sriwijaya Palembang
Jl. H.M. Ryachudu 24 (8 Ulu) Palembang 30129 Telp. (0711) 5210019
frettywelta@yahoo.co.id

Abstrak

Social Networking adalah suatu media berbasis internet yang memiliki banyak pengguna dan dapat berinteraksi satu sama lainnya. Jenis ragam *Social Networking* yang banyak digunakan didominasi *facebook*, *twitter* dan *Friendster*. Pemerintah hendaknya memanfaatkan jejaring sosial agar dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Dibutuhkan konsep yang baik untuk merancang jejaring sosial. Perancangan yang baik akan memberikan dampak bagi pemerintah khususnya informasi yang akan disampaikan, keamanan serta keterlibata pegawai yang dibri wewenang untuk memanage jejaring sosial. Interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat dilakukan secara interaktif dan langsung..

Kata Kunci : *Social Networking, Pelayanan Masyarakat dan Internet*

PENDAHULUAN

Professor J.A. Barnes (1954) memperkenalkan istilah Jejaring sosial sebagai sebuah struktur sosial yang terdiri dari elemen-elemen individual atau organisasi. Jejaring ini menunjukkan jalan dimana mereka berhubungan karena kesamaan sosialitas, mulai dari mereka yang dikenal sehari-hari sampai dengan keluarga. Jejaring sosial adalah suatu struktur sosial yang dibentuk dari simpul-simpul (yang umumnya adalah individu atau organisasi) yang diikat dengan satu atau lebih tipe relasi spesifik seperti nilai, visi, ide, teman, keturunan, dll. (wikipedia).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan *Social Networking Site (SNS)* atau biasa disebut juga jejaring sosial didefinisikan sebagai suatu layanan berbasis web yang memungkinkan setiap pengguna dapat membangun hubungan sosial melalui dunia maya. Facebooker istilah pengguna jejaring sosial

dapat dapat membangun suatu profil tentang dirinya sendiri, menunjukkan koneksi seseorang dan memperlihatkan hubungan apa saja yang ada antara satu

member dengan member lainnya. Setiap *social networking site* memiliki ciri khas dan sistem yang berbeda-beda, beberapa contoh *Social Networking Site* diantaranya *MySpace, Facebook, Cyworld, twiter and Bebo*. Fungsi dari penerapan *Social Networking Site* itu sendiri berfokus pada koneksi yang akan dibangun oleh satu orang dengan orang lainnya, dimana dapat berupa hubungan sahabat, keluarga, seks, *event*, profesi

hingga bisnis dan pekerjaan (Boyd & Ellison, 2007).

Dari hasil survey menunjukkan, Indonesia termasuk dalam 5 negara pengguna akun **Facebook** terbesar di Dunia. Tabel 1. Jumlah pengguna Facebook

#	Country	Users	Growth	Pen.
1.	United States	155 604 120	+6 736 420 +4.53%	50.16%
2.	Indonesia	35 174 940	+676 020 +1.96%	14.48%
3.	United Kingdom	28 940 400	+898 620 +3.20%	46.42%
4.	Turkey	26 417 820	+747 760 +2.91%	33.95%
5.	Philippines	23 180 920	+864 580 +3.87%	23.20%

Sumber : Sosialbakers.com.

Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat Indonesia sudah memenafaat secara luas dan ini menjadi alasan bahwa sudah saatnya pemerintah menjadikan jejaring social sebagai media untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Kebijakan Media Jejaring Sosial

Penggunaan media sosial dalam pemerintahan di Indonesia, masih relatif baru. Tidak semua tingkat pemerintahan memanfaatkan sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sebagian instansi pemerintah yang memanfaatkan media tersebut untuk meningkatkan pelayanan dan memungkinkan keterlibatan masyarakat yang lebih besar. Media sosial memberikan tantangan baru bagi pemerintah untuk memberikan solusi terhadap perbedaan budaya dalam menyampaikan komunikasi kepada masyarakat. Ada beberapa kebijakan yang dapat diambil terkait dengan keputusan untuk melibatkan media social sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Menurut Jana Hrdinová and Natalie Helbig. (2010) dalam *media The Center for Technology Innovation* menyatakan keberhasilan pemanfaatan media social perlu memperhatikan delapan konsep, yaitu akses pegawai, manajemen pengelola jejaring social, dapat digunakan, keterlibatan pegawai, isi dari jejaring social, keamanan, peraturan yang berlaku dan keterlibatan masyarakat. Secara lebih lengkap dapat dilihat pada gambar 1 berikut. :



Sumber :Jana Hrdinová and Natalie Helbig (2010)

Penggunaan media sosial dalam pemerintahan masih belum optimal, hal ini dapat dilihat dari isi informasi yang ditampilkan serta masih minimnya keterlibatan pegawai maupun masyarakat. Keterlibatan pegawai maupun masyarakat sangat penting untuk mendukung keberlanjutan enggunaan media social. Urain dibawah ini akan menjelaskan betapa pentingnya keterlibatan pegawai, diantaranya

a. Pegawai dilibatkan sebagai perwakilan resmi dari pemerintah.

Dimana pegawai tidak boleh bertindak atas nama pribadi tetapi pemerintah dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Semua perilaku ataupun tulisan yang dimuat harus mewakili pemerintah bukan individu.

b. Pegawai dimanfaatkan untuk kepentingan profesional:

Profesional diutamakan untuk mendukung tanggungjawab dalam pengelolaan jejaring social. Pegawai yang professional akan berkolaborasi dengan instansi terkait dengan meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan informasi melalui media social. Setiap kegiatan pegawai tetap dikontrol dan dievaluasi untuk memberikan citra yang positif bagi pemerinah.

c. Pegawai dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi:

Menggunakan media sosial untuk kepentingan pribadi perlu dihindari karena sult untuk memisahkan antara atas nama pemerintah maupun pribadi. Pada praktiknya sulit untuk memisahkan keduanya. Misalnya, seorang profesional mencurahkan sebagian waktu kerja mereka untuk pengelolaan jaringan dan berinteraksi dengan masyarakat atau ekan sekerjanya, tetapi secara bersamaan dapat berkontribusi dengan pihak lain dengan berkomunikasi untuk masalah pribadi. Apabila hal tersebut terjadi perlu lembaga yang mengontrol setiap aktivitas pegawai melalui web atau

system yang dapat mengotrol. Sistem dapat melakukan pelacakan serta tindakan memblokir situs-situs, atau pelacakan bagaimana pegawai menghabiskan waktu yang lama di situs tertentu, dan ini tidak efektif bagi media sosial.

Pemerintah yang profesional dapat membuat kebijakan pemanfaatan media sosial sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan dengan melibatkan masyarakat secara langsung. Ada delapan elemen yang dapat digunakan untuk mendesaian media social diantaranya :

1. Akses Pegawai - sejauh mana pegawai diizinkan untuk mengakses situs media sosial di tempat kerja dan prosedur untuk mendapatkan akses;
2. manajemen account - prosedur untuk membuat, pemeliharaan, dan penghapusan account media sosial;
3. Dapat digunakan - pedoman tentang bagaimana pegawai diharapkan untuk menggunakan alat media sosial di tempat kerja, termasuk masalah seperti waktu penggunaan, tujuan penggunaan, dan jenis peralatan;
4. Perilaku pegawai - harapan bagi perilaku pegawai di situs media sosial dan konsekuensi yang terjadi bila pelanggaran
5. Isi dari jejaring sosial - prosedur untuk posting isi (informasi) di halaman resmi sosial media, termasuk penciptaan dan persyaratan editorial;
6. keamanan - prosedur keamanan untuk melindungi data pemerintah dan infrastruktur;
7. Permasalahan hukum – pertimbangan hukum dan persyaratan untuk penggunaan media sosial, dan
8. perilaku masyarakat – Perilaku masyarakat berdampak pada manajemen konten yang ditulis warga pada situs media sosial. pemerintah

Konsep ini dapat menjadi pedoman dan menjadi pertimbangan bagi pemerintah sebelum menggunakan jejaring social.

2.1 Jejaring Sosial di Indonesia

Ada beberapa pemerintah daerah yang memanfaatkan jejaring social untuk berkomunikasi dengan masyarakat maupun menyampaikan informasi yang terkait dengan pemerintah. Gambar 2 menunjukkan tampilan jejaring social melalui facebook.



Dari jejaring social tersebut terlihat masih minim pengunjung serta informasi yang ditampilkan juga masih sedikit. Pengelola facebook jarang online sehingga interaksi langsung dengan masyarakat belum optimal sehingga hanya pesan yang disampaikan dan jawaban dari pengelolapun masih terlalu umum dan tidak fokus kepada pertanyaan yang disampaikan masyarakat.

Media social lainnya yang digunakan Polda Metro jaya, yaitu twitter. Informasi yang ditampilkan cukup uptodate. Informasi yang terkait dengan lalu lintas di daerah Jakarta sekitarnya. Gambar 3 memperlihatkan tampilan twitter milik Polda Metro Jaya, Jakarta.



METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif, hanya menganalisis berdasarkan observasi yang dilakukan berdasarkan obyek yang ada dan melakukan konfirmasi dengan responden terkait. Hasil penelitian menunjukkan banyak jejaring social yang dimiliki pemerintah tidak dikoordinasi dengan baik dan banyak mengatasnamakan pemerintah dalam pengelolaan padahal pribadi dari rang-orang yang sulit untuk dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti dengan mengacu pada delapan elemen yang dikemukakan Jana Hrdinová and Natalie Helbig (2010). Peneliti mengidentifikasi, pemerintah perlu mempertimbangkan penggunaan delapan elemen untuk mengembangkan kebijakan media social. :

Akses Pegawai

Akses pegawai dalam media sosial pemerintah harus memperoleh izin dan otorisasi ditempat ia bekerja. Otorisasi dan izin diperlukan agar pengelolaan jejaring social dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah harus membuat kebijakan yang ketat untuk memberikan izin atau membatasi sejauh mana pegawai dapat

mengakses situs sosial media. Akses dapat dikelola dengan dua cara: 1) dengan mengendalikan jumlah dan jenis pegawai yang meminta akses, atau 2) dengan menunjuk jenis situs media sosial yang dapat diakses. Dengan kata lain, lembaga pemerintah harus memperhatikan persoalan akses dari pengelola, memberikan akses hanya kepada pegawai yang bertanggung jawab untuk menjaga media sosial. Berdasarkan wawancara dengan pengguna jejaring social, baik dari masyarakat maupun pegawai, mereka menginginkan akses yang tidak terbatas terhadap social media yang digunakan. Hal ini dapat diberikan tetapi tetap perlu keseimbangan dan dikontrol sehingga kredibilitas dapat terjaga. Lembaga pemerintah menghargai peluang potensial untuk pengembangan profesional pegawai ketika dilibatkan dalam pengelolaan media social. Ketakutan akan masalah keamanan, resiko hukum masih dirasakan oleh pengguna, sehingga hal ini perlu juga menjadi perhatian.

Manajemen Pengelolaan Social Media (account Management)

Tanggungjawab manajemen pengelolaan social media meliputi pembuatan, pemeliharaan, dan penghapusan account media sosial. Kurangnya kebijakan yang jelas tentang pengelolaan memungkinkan pembuatan jejaring social atas nama lembaga tanpa sepengetahuan manajemen dan persetujuan organisasi. Profesional pemerintah yang diwawancarai melihat mendirikan rekening lembaga otentik penting untuk dilihat sebagai sumber terpercaya informasi untuk warga dan stakeholder. Sebuah kebijakan manajemen account harus membahas empat bidang utama: pembukaan rekening protokol, protokol untuk menjaga daftar rekening yang ada badan resmi, protokol untuk menjaga daftar pegawai dengan akses ke lembaga resmi situs sosial media, dan persyaratan password untuk media resmi lembaga sosial situs.

Dapat digunakan

Dapat digunakan menggambarkan bagaimana pegawai diharapkan untuk menggunakan alat media sosial di tempat kerja, menangani isu-isu seperti waktu penggunaan, tujuan penggunaan, dan jenis peralatan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dan wawancara dengan pengguna, sebagian besar dilakukan mengatasnamakan penggunaan pribadi bukan atasnama pemerintah. Seringkali dimanfaatkan untuk kegiatan promosi bagi sebagian pengguna.

Perilaku Pegawai

Perilaku pegawai diharapkan mendukung keberadaan jejaring social sebagai kepentingan pemerintah guna mendukung pelayanan kepada masyarakat. Bilamana terjadi pelanggaran yang dilakukan pegawai perlu hukuman yang jelas. Daklam memberikan komentar terhadap suatu status yang dilakukan masyarakat perlu dilakukan secara arif dengan tidak menyinggung kehidupan mereka. Menghormati sesama pengguna perlu juga dilakaukan agar tidak terjadi ketersinggungan. Pegawai juga harus dapat membedakan antara seorang professional dan pribadi dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat.

Isi Jejaring Sosial

Pemerintah harus menetapkan prosedur dalam memasukkan atau posting informasi kedalam jejaring social. Siapa yang diberi wewenang untuk memasukkan, menghapus serta mengomentari berita suatu berita. Editorial yang baik sangat diperlukan sebelum memposting suatu berita jangan sampai menimbulkan masalah atau menjadi berita kontroversial. Merujuk dari sumber www.gencat.cat, isi dari jejaring social meliputi *General information, Agriculture and livestock. Fisheries Association membership. Participation Business. Industry and energy Culture Economy Education and training Emergencies. Safety Employment*

Environment Health Justice Language. Communication Mobility. Transport Public administration Region and Landscape. Urban planning Social services Society, citizenship and families Sport. Lisure Technology. Research and innovation Tourism Trade. Consumption Universities

Keamanan

Pemerintah perlu mengembangkan teknik terbaik untuk menjamin keamanan data dan infrastruktur teknis dalam penggunaan jejaring social serta pengguna, dan teknologi yang berkaitan dengan penggunaan media sosial. Kebijakan difokuskan pada keamanan password, hacker otentikasi, identitas pengguna, dan virus. Persyaratan khusus seperti membutuhkan pengguna untuk menjaga password agar tidak disabotase orang yang tidak bertanggungjawab. Masalah keamanan juga dapat muncul dari lingkungan pegawai yang secara sengaja menginformasikan pasward kepada pihak lain sehingga informasi penting dapat hilang.

Masalah Hukum

Penggunaan media sosial dapat menimbulkan masalah hukum bagi lembaga pemerintah apabila melanggar ketentuan yang berlaku. Penyebaran isu, fitnah, privasi, pelanggaran hak cipta salah sumber pelanggaran hukum yang terjadi. Perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai terhadap peraturan yang berlaku dan bila dilanggar dapat berhadapan dengan hukum.

Perilaku Masyarakat

Situs media sosial, berbeda dengan media tradisional seperti surat kabar atau radio. Jejaring social memungkinkan untuk komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat langsung memposting audio, video, dan teks ke dalam situs media sosial. Jika lembaga memutuskan untuk memungkinkan komunikasi dua arah,

prosedur untuk mengelola konten tersebut harus dikembangkan.

Perlu pihak yang berkompeten untuk membahas masalah konten masyarakat. Bagaimana dan apay yang harus dilakukan dalam member komentar yang dilakukan masyarakat. Bahasa yang sopan, tidak menghasut untuk menggunakan kekerasan atau perbuatan yang illegal menjadi pedoman utama bagi pihak yang akan memberikan komenar terhadap perilaku masyarakat.

SIMPULAN

Membuat dan mempertahankan kebijakan media sosial sebagaimana diuraikan di atas, menjadi tantangan dan peluang bagi pemerintah untuk semakin dekat dengan rakyat. Pelaksanaan media sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dan melibatkan warga harus memperhitungkan perbedaan organisasi budaya, harapan warga yang bervariasi, dan membedakan antara kegiatan pribadi dan profesional. Kebijakan dapat membantu instansi pemerintah untuk mengelola perubahan dengan memanfaatkan teknologi internet melalui jejaring social. Namun, memulai dan mempertahankan kebijakan untuk menggunakan media sosial oleh pemerintah bukanlah tugas sederhana. Pemerintah bersikap profesional dalam melaksanakan media sosial di instansi mereka melalui inovasi. Oleh karena itu, pemerintah harus secara berkala meninjau kebijakan untuk memastikan bahwa akan terus merefleksikan perubahan strategi dan sebagai prioritas

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, & Ellison. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship.*
- Jana Hrdinová and Natalie Helbig, 2010 *Designing Social Media Policy for Government, Issues in Technology Innovation*
- <http://www.ridwanforge.net/blog/jejaring-social-social-networking>
- <http://www.gencat.cat/xarxessocials/en/directori-xarxes-gencat.html>