

MODEL OPTIMALISASI PELUANG PEMANFAATAN MEDIA JEJARING SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI *E-GOVERNANCE* di INDONESIA

¹Herri Setiawan, ²Puwo Santoso,

¹Prodi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri Palembang
Jl. Jenderal Sudirman No. 629 Palembang
Telp. (0711) 322705-322706

²Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fisipol, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
Sosio Yustisia Bulaksumur, Yogyakarta 55281

Telp: (0274) 563362 | Fax: (0274) 563362 Telp. (0274) 902382

¹herri_1303@gmail.com, ²psantoso@ugm.ac.id

Abstrak

Tidak bisa dipungkiri bahwa Teknologi Infomasi dan Komunikasi (TIK) saat ini ikut memudahkan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui TIK ini dikenallah istilah *e-Government*, yaitu pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pemerintah terlalu fokus pada pengembangan *e-Government*, namun tidak menyadari bahwa sebenarnya diperlukan serangkaian langkah untuk memastikan masukan masyarakat betul-betul mengotimalkan pelaksanaan tugasnya. *E-Governance* mengemban fungsi yang luas, memastikan optimalnya hubungan dalam seluruh jaringan melalui penggunaan dan penerapan TIK. *E-Governance* adalah pendekatan prosedural dasar dan standar yang berhubungan dengan administrasi publik. Maraknya penggunaan social media menunjukkan gejala *supply-driven*. *Governance* hadir dalam sosok yang berwatak *demand-side*. Penelitian ini hendak menjawab bagaimanakah pola interaksi pemerintah-masyarakat yang dapat mengoptimalkan penggunaan social media. Atas dasar pemahaman akan iteraksi itulah dirumuskan model pengembangan TIK yang mengotimalkan kualitas interaksi antara kedua belah pihak.

Kanta kunci: *TIK, e-Government, e-Governance, social media*

1. PENDAHULUAN

Tidak bisa dipungkiri bahwa Teknologi Infomasi dan Komunikasi (TIK) saat ini ikut memudahkan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui TIK ini dikenallah istilah *e-Government*, yaitu pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Melalui teknologi ini dikembangkan sistem manajemen dan proses kerja secara lebih baik: utamanya dalam hal kecepatan memproses data-data kependudukan, proses perizinan, penyampaian informasi kebijakan publik pada masyarakat, dan lain-lain. Melalui *e-Government* dapat ditingkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain, yang kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*Government to Government*). Telaah ini dibatasi pada G2C, khususnya dalam mencari model untuk mengoptimalkan kualitasnya. Yang hendak dicari di sini adalah model yang dapat mengoptimalkan peran warga negara dalam menentukan jalannya pemerintahan, manakala mereka memiliki akses dan dapat memobilisasi kekuatan media sosial (*social media*).

Pencarian model untuk kepentingan ini sangatlah penting mengingat, pewacanaan tentang *e-Government* selama ini mengandaikan bahwa pihak yang aktif atau mengambil inisiatif adalah pemerintah. Pemerintah terlalu fokus pada pengembangan *e-Government*, namun tidak menyadari bahwa sebenarnya diperlukan serangkaian langkah untuk memastikan masukan masyarakat betul-betul mengotimalkan pelaksanaan tugasnya. Perlu ditegaskan bahwa, *e-Governance*, mengemban fungsi yang luas, memastikan optimalnya hubungan dalam seluruh jaringan melalui penggunaan dan penerapan TIK. *E-Governance* adalah pendekatan prosedural dasar dan standar yang berhubungan dengan administrasi publik.

Sebagaimana akan diperlihatkan dalam kajian pustaka ini, pewacanaan cenderung menyembunyikan sisi permintaan, dan lebih-lebihnya sisi *supply*. Proses *governance* diasumsikan sebagai proses yang *supply-driven*. Dari segi ini, yang mengusung agenda pengembangan *governance* adalah penyedia jasa TIK, bukan rakyat yang menuntut pelayanan yang lebih baik. Jelasnya, pewacanaan *e-Government* secara diam-diam menjadi ajang "jualan" para "pedagang" TIK baik *Hardware* maupun *Software* (Jasa). Maraknya penggunaan *social media* justru menunjukkan gejala yang sebaliknya. *Governance* hadir dalam sosok yang berwatak *demand-side*. Pertanyaan yang hendak dijawab adalah, bagaimanakah pola interaksi pemerintah-masyarakat yang dapat mengoptimalkan penggunaan *social media*?

Dalam rangka menemukan model optimalisasi pemanfaatan media untuk pengembangan *governance*, pertama-tama akan disajikan *review* tentang makna *governance*. Mengingat kecenderungan yang disampaikan di atas, optimalisasi dalam kajian ini tidak hanya dari sisi antisipasi dan *supply* yang dilakukan oleh pemerintah, melainkan juga dari aspirasi, partisipasi dan artikulasi keinginan masyarakat, termasuk ekspresi protes dan kemarahannya. Atas dasar pemahaman akan interaksi itulah dirumuskan model pengembangan TIK yang mengoptimalkan kualitas interaksi antara kedua belah pihak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Optimalisasi Kualitas Governance.

Perlu dipahami bahwa komunikasi pemerintahan yang baik adalah yang berlangsung dua arah secara berimbang. Lebih dari itu, esensi dari *e-Governance* adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (penyelenggara otoritas negara) dengan rakyat atau warga negara. Ukuran keberhasilan *e-Governance* dalam hal ini adalah, adalah hubungan timbal balik yang saling memperkuat ataupun saling memperbaiki antara keduanya. Pemerintah sebagai penyelenggara negara diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal dan adil berkat komunikasinya yang membaik dengan masyarakat. Dengan *e-Governance* harusnya semakin tersedia kemudahan saluran untuk menyampaikan respon atas kualitas pelayanan yang diberikan.

The World Bank (1991), mendefinisikan *governance* sebagai cara bagaimana kekuasaan diterapkan dalam pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial suatu negara untuk pembangunan.

Dalam makna yang lain, menurut UNESCO:¹ *Governance* merujuk pada pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam pengelolaan suatu negara, termasuk artikulasi warga negara terhadap kepentingan dan pelaksanaan hak-hak hukum dan kewajiban mereka.

Kata '*electronic*' pada *e-Governance* menunjukkan penggunaan TIK pada *governance*, sama fungsinya dengan '*electronic*' pada *e-Government*. Jika dilihat dari definisi dari *The World Bank Group*, *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *wide area network*, internet, dan *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk berhubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga/instansi pemerintah lainnya, dan dari definisi *e-Government* menurut *United Nations* adalah penggunaan internet dan *world-wide-web* untuk memberikan informasi pemerintahan dan layanan kepada masyarakat. Sehingga dipastikan *e-Governance* umumnya dianggap sebagai konsep yang lebih luas daripada *e-Government*, karena dapat membawa perubahan dalam cara bagaimana warga negara berhubungan dengan pemerintah dan sebaliknya. Dengan kata lain, *e-Governance* dapat melahirkan konsep baru kewarganegaraan, baik dari sisi hak dan tanggung jawab warga negara, yang bertujuan untuk melibatkan, mengaktifkan dan memberdayakan warga negara.

Pendekatan UNDP terhadap *e-Governance*, berfokus pada bagaimana TIK dapat membantu administrasi publik dan masyarakat sipil terlibat lebih dekat, membangun dialog terbuka, meningkatkan interaksi yang lebih baik dan memperkuat jaringan untuk mempromosikan pencapaian tujuan pembangunan yang disepakati secara internasional, dan peningkatan tata pemerintahan yang demokratis (Zambrano & Seward, 2013).

Pengembangan *e-Governance* di Indonesia walaupun tidak definitif, sesungguhnya secara tidak langsung telah diamanatkan melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Dalam konteks ini, *e-Governance* dapat dipahami sebagai kinerja pemerintahan melalui media elektronik untuk memfasilitasi proses yang efisien, cepat dan transparan dalam menyebarluaskan informasi kepada publik dan lembaga-lembaga lainnya, serta untuk melaksanakan kegiatan administrasi pemerintahan.

Sejak tahun 2003 United Nations (PBB) menggunakan E-Government Development Index (EGDI) sebagai dasar pemeringkatan negara-negara yang menjadi anggota PBB. EGDI adalah indikator gabungan yang mengukur kemampuan dan kapasitas administrasi pemerintahan menggunakan TIK untuk memberikan layanan publik. EGDI untuk edisi 2012 diukur berdasarkan tiga sub index yaitu *online service index*, *telecommunication index*, dan *human capital index*. Pada tahun 2012 Indonesia menempati posisi ke 97 dunia dengan nilai EGDI 0.4949, atau naik 12 peringkat dibandingkan tahun 2010. Nilai EGDI Indonesia sedikit di atas rata-rata dunia yaitu sebesar 0.4877. Namun di wilayah ASEAN Indonesia masih menempati posisi tujuh dibawah Singapura, Malaysia, Brunei, Vietnam, Filipina, dan Thailand. Tabel 1 memperlihatkan perkembangan peringkat Indonesia dan perbandingannya dengan negara-negara ASEAN sejak 2003.

Tabel 1. Perkembangan peringkat EGDI di ASEAN²

¹Sumber: (http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=4404%26URL_DO=DO_TOPIC%26URL_SECTION=201.html), diakses 22 Februari 2013

²<http://pena.gunadarma.ac.id/e-government-for-the-people-indonesia/>, diakses 12 Desember 2012

No.	Negara	2012	2010	2008	2005	2004	2003
1.	Singapore	10	11	23	7	8	12
2.	Malaysia	40	32	34	43	42	43
3.	Brunei Darussalam	54	68	87	73	63	55
4.	Viet Nam	83	90	91	105	112	97
5.	Philippines	88	78	66	41	47	33
6.	Thailand	92	76	64	46	50	56
7.	Indonesia	97	109	106	96	85	70
8.	Lao People's Dem. Rep	153	151	156	147	144	149
9.	Cambodia	155	140	139	128	129	134
10.	Myanmar	160	141	144	129	123	126
11.	Timor-Leste	170	162	155	144	174	169

Selama tahun 2003 sampai 2010 peringkat Indonesia menurun. Baru pada tahun 2012 peringkat Indonesia mulai meningkat lagi. Pemanfaatan *e-Government* dapat menjadi kunci dalam pencapaian tujuan integrasi ekonomi, lingkungan sosial dan perencanaan pembangunan. Dalam konteks ini hubungannya dengan *e-Governance*, pemerintah perlu (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2012):

- Mengenalipeluang sinergi antar lembaga yang menyediakan *e-Government*;
- Merekayasa ulang lingkungan *e-Governance* yang kondusif untuk mengaktifkan hubungan antar kelembagaan di dalam pemerintahan; dan
- Mempromosikan koordinasi dan konektivitas antara ekosistem dan hasil-hasil pembangunan.

Menurut Heeks (2001), alasan utama kegagalan *e-Governance* di negara berkembang adalah bahwa sering terdapat ketidaksesuaian antara kondisi saat ini dan rencana sistem *e-Government* di masa depan. Khususnya di negara-negara berkembang, faktor alokasi sumber daya seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, sumber daya keuangan dan tenaga terampil dirasakan penting, namun karena kurangnya koordinasi antar pemangku kepentingan, perubahan organisasi mungkin akan menjadi lebih penting (Gichoya, 2005). Oleh karena itu, kondisi keberhasilan pelaksanaan *e-Governance* diantara negara-negara berkembang dapat berbeda berdasar konteks perbedaan sosial ekonomi dan politik. Berdasarkan penelitian Heeks (2003) yang mempelajari lebih dari 40 proyek-proyek *e-Government* di negara berkembang, diperkirakan 35 % mengalami kegagalan, 50 % sebagian gagal, dan hanya 15 % yang berhasil .

Dari sudut pandang yang lain, *e-Governance* perlu dilihat dalam perspektif teori "sistem", bahwa sebuah *input* dipengaruhi oleh sejumlah variabel yang saling berinteraksi untuk menghasilkan *output* yang diinginkan (*good governance*). Hanya dengan kondisi yang tepat, *e-Governance* akan dapat diterjemahkan ke dalam *good governance*, *e-Government* bukanlah suatu prasyarat yang diperlukan untuk menghasilkan *good governance*, namun *good governance* membantu memfasilitasi keberhasilan *e-Governance* (Sri, Mei, & Melissa, n.d.).

Sebagai sebuah upaya, *e-Governance* merupakan strategi yang memungkinkan pemerintah dan warga negara untuk saling berinteraksi secara langsung. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, pemerintah dapat memodifikasi penyediaan layanan yang tadinya konvensional kedalam bentuk layanan publik yang inovatif.

2.2. Manfaat Media Sosial yang didukung Teknologi Web 2.0

Teknologi Web2.0 pada umumnya dan teknologi media sosial pada khususnya, membuka metode baru dan inovatif untuk interaksi langsung dan berkelanjutan antara warganegara dan pemerintah. Penggunaan teknologi ini lebih luas terjadi dalam sebuah lingkungan kebijakan informasi yang menetapkan pedoman untuk akses, pemanfaatan, manajemen, dan pemeliharaan informasi (Jaeger, Bertot, & Shilton, 2012). Istilah Web 2.0 sendiri diciptakan O'Reilly Media Group (dan partnernya Live Media) pada akhir tahun 2003, dan diperkenalkan pada konferensi promosi internet sebagai sebuah bisnis, teknis dan fenomena sosial pada tahun 2004 (Allen, 2009). Web2.0 adalah gabungan dari ekonomi, sosial, dan tren teknologi yang secara kolektif nantinya membentuk dasar generasi Internet yang lebih matang, sarana media khusus yang ditandai dengan partisipasi pengguna, keterbukaan dan dampak jaringan (John Musser, Tim O'Reilly, 2006).

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 (Ryan, Magro, & Sharp, 2011).

Menurut Bertot et al. (2010) 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. Hal Ini memberikan kemampuan pengguna untuk berhubungan satu dengan lainnya dan membentuk komunitas-komunitas untuk bersosialisasi, berbagi informasi, atau untuk mencapai suatu tujuan atau kepentingan bersama. Media sosial dapat memberdayakan para penggunanya karena memberikan *platform* untuk berkomunikasi. Hal ini memungkinkan siapa pun dengan akses Internet memiliki kemampuan untuk mempublikasikan atau menyiarkan informasi sebagai media demokratisasi yang efektif. Dalam hal waktu, teknologi media sosial memungkinkan pengguna untuk segera mempublikasikan informasi dalam waktu *real-time*.

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. Pemerintah federal AS memiliki berbagai saluran YouTube untuk mendistribusikan video kegiatan Kongres, Presiden, dan agen-agen federal lainnya. Banyak instansi melibatkan Facebook dan jaringan sosial lainnya, dan mengirimkan informasi penting mereka melalui *blogging* dan *microblogging* seperti Twitter.

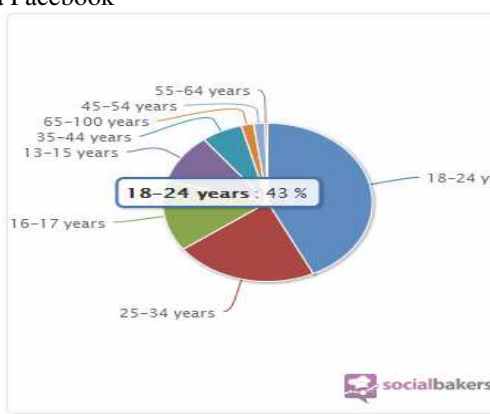
Instansi pemerintah di berbagai negara saat ini menggunakan berbagai media sosial *blog*, *mikroblog*, berbagi layanan, pesan teks, forum diskusi, kolaborasi alat editing, *virtual worlds*, dan layanan jaringan sosial untuk melibatkan warganya (Hansen, Dunne, & Shneiderman, 2010). Karena sifat khas dan kekuatannya, teknologi media sosial sebagai daya tarik massa terletak pada kemampuannya untuk menciptakan sebuah dialog langsung dan interaktif (Jaeger et al., 2012). Saat ini, tiga *brands* media sosial terkenal diposisi teratas, yaitu: Facebook (www.facebook.com), YouTube dan Twitter (www.twitter.com). (BV4, 2012).

Sebuah survei yang diselenggarakan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2012 mencapai 63 juta orang atau 24,23 persen dari total populasi negara ini. Tahun 2013, angka itu diprediksi naik sekitar 30 persen menjadi 82 juta pengguna dan terus tumbuh menjadi 107 juta pada 2014 dan 139 juta atau 50 persen total populasi pada 2015. Pengguna internet global, menurut International Telecommunication Union (ITU) mencapai angka 2, 421 miliar pada 2011 dari 2, 044 miliar pada tahun sebelumnya. Sementara pertumbuhan pengguna internet di Indonesia yaitu mencapai 2.421 juta pada 2011 dan 2.044 juta pada 2010.³

Pengguna *social media networking* di Indonesia, seperti Facebook dan Twitter begitu besar. Indonesia saat ini menduduki peringkat ke-4 (empat) di dunia, peringkat ke-2 (dua) di Asia dan peringkat teratas di Asia Tenggara sebagai pengguna Facebook terbanyak yaitu 50893840 atau sekitar 20.95% dari jumlah penduduk, diikuti berikutnya oleh Philipina (30060760, 30.09%), Thailand (17909180, 26.69%), Malaysia (13560000, 47.96%), Vietnam (9911540, 11.07%), Singapura (2949920, 62.75%), Kamboja (723660, 5.01%), Laos (270760, 4.25%), Brunei (259160, 65.61%).⁴ Dari total penduduk pengguna Facebook di Indonesia, 43 % pengguna berumur antara 18-24 tahun, 22 % pengguna berumur antara 25-34 tahun, 15% pengguna berumur antara 16-17 tahun, 10% pengguna berumur antara 13-15 tahun, 6% pengguna berumur antara 45-54 tahun, selebihnya 4 % pengguna di atas umur 54 tahun.⁵

Tabel 2. Daftar Negara pengguna Facebook

#	Country	Number of Users	Change	(±%)	Penetra
1	United States	168 100 440	+170 800	+0.10%	54.1
2	Brazil	63 390 320	+189 660	+0.30%	31.6
3	India	61 208 100	-223 840	-0.37%	5.2
4	Indonesia	50 893 840	+47 500	+0.09%	20.9
5	Mexico	39 960 060	+50 440	+0.13%	35.6
6	United Kingdom	33 773 300	+10 620	+0.03%	54.1
7	Turkey	31 914 220	-85 900	-0.27%	41.0
8	Philippines	30 014 180	+12 380	+0.04%	30.0
9	France	25 396 840	+33 780	+0.13%	39.2
10	Germany	25 285 620	+14 940	+0.06%	30.6

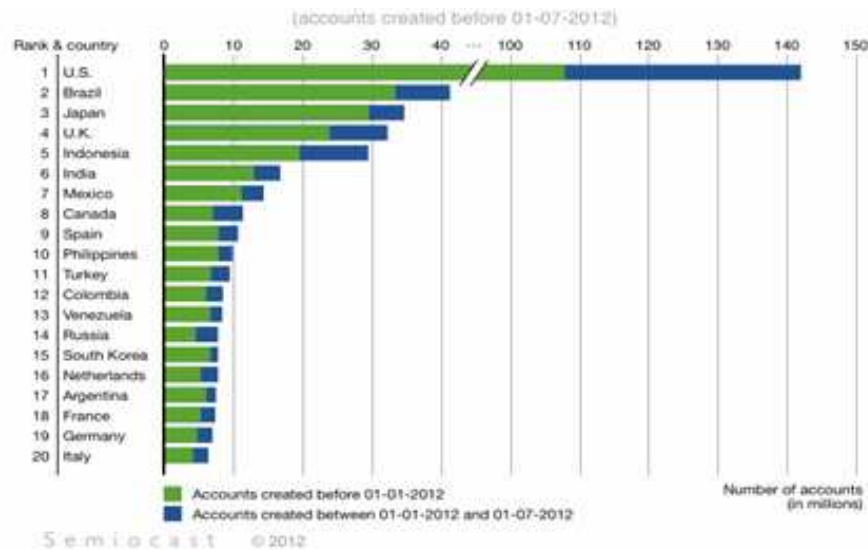


Tabel 3. Daftar 20 Negara tertinggi pemilik Twitter Account

³http://teknokompas.com/read/2012/12/13/10103065/2013.Pengguna.Internet.Indonesia.Bisa.Tembus.82.Juta?utm_source=WP&utm_medium=box&utm_campaign=Ktkwp, diakses 12 December 2012

⁴<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/?interval=last-week#chart-intervals>, diakses 14 December 2012

⁵<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/indonesia>, diakses 14 December 2012



Beberapa instansi di Indonesia yang telah memanfaatkan media jejaring sosial dan mendapatkan respon yang besar dari masyarakat adalah *Traffic Management Center* (TMC) Ditlantas Polda Metro Jaya, yang telah menggunakan *twitter* dan *facebook* dalam melayani masyarakat di bidang lalu lintas.⁶ Kemudian Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG).⁷ Terakhir hal yang cukup menarik perhatian masyarakat adalah yang dilakukan oleh Wakil Gubernur DKI Jakarta, bagaimana YouTube dimanfaatkan untuk mengupload beberapa kegiatan rapat dilingkungan Pemerintahan terutama yang berkenaan dengan upaya transparansi penggunaan anggaran. Saat ini pemerintah Provinsi DKI Jakarta merekam semua kegiatan yang dilakukan gubernur dan wakil gubernur dan di upload di youtube agar para warganyadapat melihat apa saja yang telah dilakukan.⁸

Pada intinya, media sosial dapat berfungsi mendorong interaksi antara pemerintah dan warga negara, namun informasi kebijakan tersebut harus menjelaskan persoalan khusus aksesibilitas pemanfaatan media sosial pemerintah yang benar-benar tepat.

3. MODEL OPTIMALISASI PELUANG PEMANFAATAN MEDIA JEJARING SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI *E-GOVERNANCE* DI INDONESIA

Mengingat *governance* esensinya adalah interaksi, maka pola komunikasi pemerintahan yang harus dikembangkan adalah interaktif. Maraknya penggunaan media sosial, kiranya menjadi kesempatan emas untuk mengoptimalkan interaksi negara dengan rakyatnya. Dengan informasi dan layanan interaktif yang dapat menghubungkan masyarakat melintasi batas-batas geografis, *e-Governance* seharusnya mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, dan pada saat yang sama mengoptimalkan kinerja pemerintah. Dalam konteks ini, perlu dirumuskan model pengembangan teknologi untuk memfasilitasi interaksi rakyat-pemerintah yang interaktif, yang saling memperkuat. Makalah ini disusun untuk mencari model untuk mengoptimalkan pemanfaatan media jejaring sosial. Dengan harapan mutu layanan publik dan kinerja pemerintah menjadi lebih baik, sehingga terjadi peningkatan tata kelola pemerintahan Indonesia yang transparan dan akuntabel.

Belajar dari negara-negara lain, sesungguhnya sosial media memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warganya, karenanya lembaga-lembaga di instansi pemerintah di Indonesia perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi media sosial sebagai cara untuk menjangkau seluruh anggota masyarakat, memperluas layanan pemerintah, dan melibatkan peran aktif anggota masyarakat dalam tata pemerintahan.

Di negara-negara seperti Inggris, Korea Selatan, Singapore dan banyak negara lain dengan peringkat EGD di atas Indonesia telah lama memanfaatkan media jejaring sosial untuk menyebarkan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Bahkan *General Services Administration* (GSA) di Amerika Serikat telah

⁶<http://www.facebook.com/TMCPoldaMetro> dan <https://twitter.com/tmcpoldametro>

⁷<http://www.facebook.com/InfoBMKG>, dan <https://twitter.com/infoBMKG>

⁸<http://www.youtube.com/user/PemprovDKI>

membuat sebuah perjanjian standar dengan penyedia layanan media sosial untuk digunakan di instansi pemerintah. Di setiap situs *e-Government* pemerintah federal hingga pemerintah pusat Amerika Serikat, terdapat *account* resmi (*official account*) di tiap situs media jejaring sosial. Setiap instansi wajib memiliki minimal *account* resmi *facebook*, *twitter*, *youtube* dan *myspace* untuk dapat melayani dan berhubungan langsung dengan masyarakatnya.

Berdasar data statistik pengguna internet dan media jejaring sosial di Indonesia yang begitu besar. Terdapat peluang untuk meningkatkan peringkat *e-Government* di Indonesia, dengan mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai salah satu perwujudan implementasi *e-Governance*. Peluang tersebut dapat dilihat dari kenyataan :

- Indonesia merupakan pengguna *Facebook* ke-4 (empat) terbesar di dunia dan ke-2 (dua) di Asia, dan
- Indonesia merupakan pengguna *Twitter* ke-5 (lima) terbesar di dunia dan ke 2 (dua) di Asia.

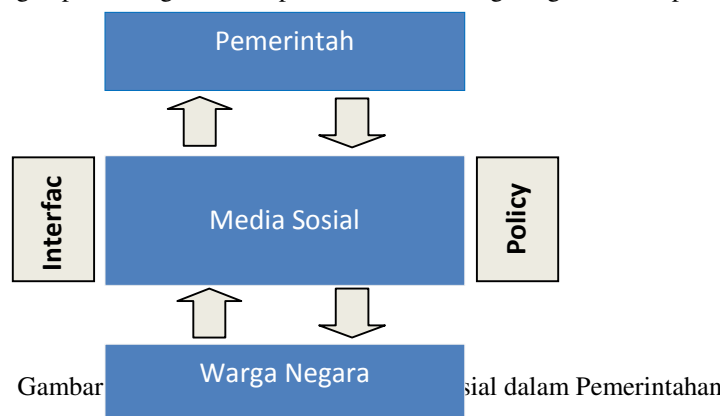
Kini, sudah saatnya pemerintah bersikap tanggap dalam menyikapi kebutuhan akan layanan publik yang lebih transparan. Salah satunya, dengan mengoptimalkan peluang memanfaatkan media jejaring sosial. Memang tidak mudah dalam prakteknya, karena banyak faktor yang menyebabkan mengapa media sosial belum dimanfaatkan secara maksimal, seperti :

- Kurangnya kesadaran penyelenggara pemerintahan untuk secara serius memanfaatkan penggunaan TIK untuk melayani masyarakat. Kalaupun banyak para aparat di pemerintah sudah mengenal dan memanfaatkan teknologi, mereka belum secara maksimal memanfaatkannya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat sebagai upaya efektifitas dan efisiensi, tetapi menggunakan TIK hanya sebagai sarana hiburan semata. Situs jejaring sosial semacam *facebook* dan sejenis lainnya bukan dimanfaatkan untuk mempermudah pelayanan masyarakat namun menjadi salah satu sumber penurunan produktivitas kerja.
- Penggunaan media sosial berbasis web 2.0 di berbagai situs instansi pemerintah di Indonesia tidak dimanfaatkan secara maksimal. Kebanyakan situs portal di instansi pemerintah Indonesia baru menerapkan web 1.0 yang kaku dan tidak interaktif, belum memenuhi harapan sebagai tempat dimana pelayanan *online* yang interaktif sesungguhnya mudah untuk dilakukan.
- Dari sisi budaya, yang menjadi kendala adalah masih resistensinya pola pikir dan cara kerja sebagian besar aparat pemerintah untuk diajak bekerja sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan kultur untuk berbagi informasi yang masih rendah di Indonesia.
- Kurangnya pemahaman, kemauan dan kemampuan pemimpin dalam memanfaatkan TIK berbasis jejaring media sosial sebagai visi besar dalam menjalankan roda organisasi publik yang efektif dan efisien. Permasalahan utamahal ini disebabkan karena ketidakpahaman pimpinan atas manfaat penggunaan teknologi pada sistem birokrasi.

Sebagai cara pemerintah dalam peningkatan kinerja, peluang pemanfaatan media sosial adalah sebuah keniscayaan. Disadari, media sosial memang memiliki kemudahan untuk diakses, namun memiliki aspek penting yang perlu diperhatikan, yaitu:

- informasi menyebar secara masif,
- pertanyaan, jawaban dan tanggapan dapat direspon dengan cepat,
- setiap pengguna mempunyai kesetaraan dalam penggunaan.

Karenanya, diperlukan pengaturan dalam pembangunan sebuah model interaksi antara pemerintah dan warganya, yaitu dengan desain model yang flexibel dengan kontrol penggunaan dalam implementasinya. Gambar 1 menjelaskan model yang dapat dibangun antara pemerintah dan warga negara dalam pemanfaatan media sosial.



Gambar 1 Model interaksi antara pemerintah dan warga negara dalam pemanfaatan media sosial

Dalam model yang dibangun, pemerintah perlu mengatur mekanisme penggunaan media sosial dalam menentukan batas-batas antara penggunaan untuk keperluan pribadi dan penggunaan resmi sebuah instansi pemerintah. Secara khusus, hal-hal penting yang harus diatur untuk memperkecil kemungkinan timbulnya masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut :

a. Manajemen Account

Sama seperti identitas resmi pemerintah lainnya, sebuah *account* media sosial juga merupakan identitas resmi *online* suatu instansi pemerintah. Hal yang harus dipertimbangkan adalah sebisa mungkin mengadopsi nama yang sama pada *account* jejaring media sosial yang berbeda untuk memastikan kemudahan pencarian di internet.

b. Pengaturan Penggunaan

Penting menentukan petugas atau tim yang diberikan kewenangan dalam pengelolaan media jejaring sosial, seperti siapa saja pengguna yang dapat bergabung, mem-*posting* isu atau informasi apa yang akan disajikan, dan siapa dari pejabat yang dapat memberikan tanggapan mewakili pemerintah.

Karena sifatnya yang terbuka, dan tanpa mengurangi esensi media sosial dalam transparansi publik, diperlukan aturan dan kode etik yang harus dipatuhi oleh seluruh pengguna.

c. Pengelolaan Konten

Sebagai sebuah institusi resmi, diperlukan pengelolaan konten yang baik. Pemerintah memiliki kesempatan yang luas untuk menyampaikan berbagai kebijakan yang ada, dan sejauh mana pencapaian atau prestasi yang telah dihasilkan.

Pada sisi yang lain, warga negara sebagai pengguna media sosial dapat memberikan tanggapan, dimungkinkan pula untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas kinerja layanan yang diberikan pemerintah. Harus dipastikan bahwa setiap informasi penting apapun dicatat dan disimpan. Sehingga interaksi yang terjadi dapat di respon dan ditindak lanjuti.

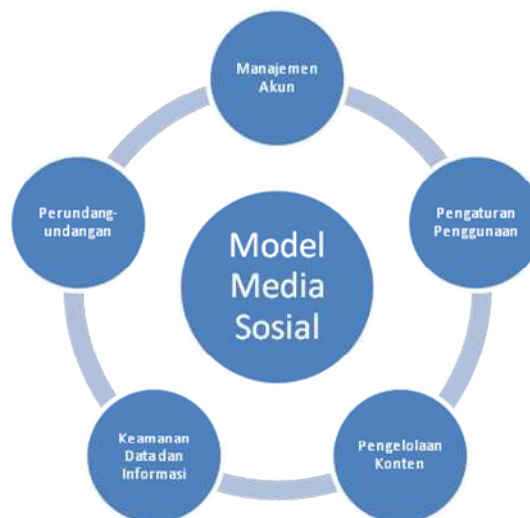
d. Keamanan Data dan Informasi

Komunikasi yang terjalin antara pemerintah dan warga negara melalui media sosial harus mengikuti kebijakan keamanan data dan informasi yang sama seperti penggunaan saluran elektronik lainnya. Pemerintah diharapkan mengembangkan teknik terbaik untuk memastikan keamanan data dan infrastruktur teknis yang berkaitan dengan penggunaan media sosial. Beberapa kebijakan dapat difokuskan pada keamanan *password*, otentikasi identitas pengguna menggunakan infrastruktur kunci publik, pencegahan terhadap serangan virus dan *malware*.

Karena *platform* media sosial yang ada bukan milik pemerintah, demi keamanan informasi diperlukan kerja sama dengan penyedia layanan media sosial, dalam bentuk *Service Level Agreements*.

e. Keamanan Data dan Informasi

Penggunaan media sosial memang dapat menimbulkan masalah bagi pemerintah, yaitu bagaimana memastikan bahwa setiap pengguna mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Untuk itulah, perlu disusun perundang-undangan yang mengakomodasi pengaturan dalam bidang-bidang, seperti: kebebasan berbicara, kebebasan informasi, transparansi publik, aksesibilitas, dan bidang teknis lainnya.



Gambar 2. Kebijakan Media Sosial dalam Pemerintahan

Model ini dapat menjadi suatu terobosan dalam hal peluang pemanfaatan media jejaring sosial sebagai bentuk implementasi *e-Governance* di Indonesia, segala bentuk masukan, inspirasi, keluhan dan apapun namanya terhadap mutu layanan pemerintah bisa dengan cepat di respon untuk ditindaklanjuti menuju perbaikan.

4. KESIMPULAN

Esensi dari *e-Governance* adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (penyelenggara otoritas negara) dengan rakyat atau warga negara. Ukuran keberhasilan *e-Governance* dalam hal ini adalah, adalah hubungan timbal balik yang saling memperkuat ataupun saling memperbaiki antara keduanya

Teknologi web 2.0 dan media jejaring sosial adalah perkembangan TIK yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk mempermudah layanan publik kepada warga. Melalui media sosial, dimungkinkannya masyarakat untuk berekspresi, berbicara, termasuk mengkritik pemerintah secara langsung dan terbuka. Dalam konteks yang lebih luas, melalui media jejaring sosial, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam upaya pemberantasan korupsi, reformasi birokrasi, mendorong penegakan hukum, menjaga proses demokrasi, serta memastikan tata pemerintahan yang baik.

Pada akhirnya, keberhasilan *e-Government* sesungguhnya menunjukkan implementasi *e-Governance* telah berjalan dengan baik. Ditandai dengan 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 TIK.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M. (2009). Tim O' Reilly and Web 2.0 : the economics of memetic liberty and control, 1–15.
- BV4. (2012). *Brand Report 1 | 2012* (pp. 1–6). Retrieved from <http://www.rankingthebrands.com/PDF/The Most Valuable Social Media Brands 2012, HWZ.pdf>
- Gichoya, D. (2005). Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Projects in Government, 3(4), 175–184.
- Hansen, D., Dunne, C., & Shneiderman, B. (2010). Analyzing Social Media Networks with NodeXL, (Figure 1), 2–3.
- Heeks, R. (2001). Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action. *i-Government Working Paper Series*.
- Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for- Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *iGovernment Working Paper Series*.
- 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
- John Musser, Tim O'Reilly, O. R. T. (2006). *Web 2.0 Principles and Best Practices*. Retrieved from http://oreilly.com/catalog/web2report/chapter/web20_report_excerpt.pdf
- Ryan, S. D., Magro, M. J., & Sharp, J. H. (2011). Exploring Educational and Cultural Adaptation through Social Networking Sites, 10, 1–16.
- Sri, B., Mei, R., & Melissa, E. (n.d.). Investigating the potential of mobile phones for e-governance in Indonesia, 1–26.
- The World Bank. (1991). *Managing Development : The Governance Dimension*. Washington.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2012). *E-Government Survey 2012*. Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- Zambrano, R., & Seward, R. K. (2013). *FROM CONNECTIVITY TO SERVICE DELIVERY: Case studies in e-governance*. New York. Retrieved from <http://www.undpegov.org/>