

PERAN SOSIAL MEDIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEMERINTAH (STUDI KASUS INFORMASI AKUN INSTAGRAM @PALEMBANG.UPDATE)

Rakhmat Saleh, SE., M.I.P

*Dosen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Baturaja
[Jl. Ki Ratu Penghulu Karangasari No 02301 Telpn (0735) 326122 fax. 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan]
Email : rakhmatsleh24@gmail.com*

ABSTRACT

This purpose of this research is to know how to use the social media non-government that is to become one of the benchmarks for government performance. Based on instagram account @palembng.update, as social media that has 308K followers, it is often the place for complaints by net citizens regarding incidents in the city of Palembang. The result showed a government official who actively uses social media uses the @plembang.update account as a place to get information to be followed up as part of his work. This shows that the use of social media can be a platform for the government to connect with the community quickly and help with the efficiency of this work.

Keywords : *social media, government performance, government official*

I. PENDAHULUAN

Lahirnya internet membuka gerbang komunikasi jenis baru, dimana sebelumnya masyarakat melakukan komunikasi secara langsung atau face to face, maka dewasa ini masyarakat dapat berkomunikasi di dalam dunia maya atau interaksi secara online.

Media sosial seperti televisi, radio, dan surat kabar adalah jenis media informasi yang populer sebelum tahun 2001. Porsi media social tersebut terus mengalami kemerosotan dibandingkan dengan teknologi berbasis internet (Feri Sulianta. 2015:2)

Penggunaan media sosial berbasis internet mulai populer dikalangan masyarakat Indonesia, semenjak dikenalkannya facebook. Indonesia berkontribusi sebesar 16,72% pengguna internet dunia (Feri Sulianta. 2015:4). Pada masa kini muncul berbagai media social lain seperti twitter, instagram, youtube dll.

Mudah akses yang dapat dilakukan dengan media internet, dapat menghubungkan berbagai kalangan masyarakat, baik masyarakat awam maupun pejabat pemerintah bahkan presiden sekalipun. Menghubungkan berbagai jenis kalangan di tempat yang jauh sekalipun.

Salah satu media sosial yang cukup populer di kalangan warganet sekarang adalah instagram, penggunaannya yang menampilkan gambar ataupun video berdurasi tidak lebih dari 30 detik menjadikan instagram menjadi aplikasi yang digemari kalangan warganet.

Menurut survei data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terakhir di tahun 2016, pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta dan media sosial Instagram menjadi media sosial populer kedua dengan jumlah pengguna mencapai 19,9 juta atau 15 persen

(<https://www.kompasiana.com/bencha/59d0da972ba8d16a6211c7f2/peran-media-sosial-instagram-dalam-penyebaran-berita> diakses pada hari Jumat 26 February 2021, 11:19 WIB)

Maraknya penggunaan sosial media instagram sebagai penyebarluasan informasi, dimanfaatkan dengan baik oleh akun @palembang.update dengan 308 ribu follower di instagram akun tersebut aktif memberikan informasi terkait daerah kota Palembang bahkan luar daerah. Memanfaatkan pengikut tersebut, akun @palembang.update aktif menyampaikan keluhan warga yang banyak diterima melalui direct message untuk kemudian di post di beranda akun tersebut.

Dari banyaknya posting-an yang diupload akun @palembang.update penulis menangkap interaksi yang cukup menarik, dimana ditemukan sejumlah kegiatan pejabat politik yang berkaitan dengan postingan akun @palembang.update tersebut. Postingan-postingan tersebut mengindikasikan seorang pejabat politik yang memperhatikan postingan dari akun @palembang.update. ialah Bapak Ratu Dewa, Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Palembang, pemilik akun @ratudewa.

Terlihat beberapa kali postingan akun @palembang.update direspon oleh pejabat pemerintah tersebut dengan tindakan secara langsung. Beliau cukup jarang meninggalkan komentar secara langsung di kolom komentar postingan akun @palembang.update, namun tindakan atas respon postingan akun tersebut dapat kita lihat pada postingan akun @palembang.update setelahnya.

Melakukan pelayanan publik di masa mendatang menghendaki adanya peningkatan kualitas sesuai dengan dinamika masyarakat serta kompleksnya kebutuhan manusia. pelayanan publik berkaitan erat dengan kinerja

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari jabatan yang diemban (Dr.Drs.Ismail Nurdin M.Si. 2017: 122)

Kinerja pemerintah sebagai pelayanan publik seringkali terkendala jarak antara pemangku jabatan dan masyarakat, hal ini seringkali menempatkan jurang posisi di antara masyarakat dan pemerintahan. Padahal sudah menjadi tugas dari pemangku jabatan untuk melayani publik sebagaimana fungsi jabatan yang diembannya.

Penulis melihat pemanfaatan sosial media yang bersifat pribadi di kalangan pejabat pemerintahan sekarang ini bukan hanya digunakan sebagai pembangun citra diri ke masyarakat, namun juga dimanfaatkan sebagai jalur komunikasi secara real time dengan masyarakat.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma interpretif, menurut Sarantakos (1995) merupakan paradigma yang berupaya memahami perilaku manusia. paradigma ini memberikan penekanan kepada peranan bahasa, interpretasi dan pemahaman (Dr.Asfi Manzilati, SE. ME 2017:4). Dengan menggunakan paradigma tersebut sehingga penulis dapat memahami dan mendeskripsikan sebuah definisi fleksibel yang bersumber dari interaksi sosial manusia dalam media sosial berbasis internet dimana objek yang diperbincangkan akun @palembang.update dan akun pribadi milik pejabat pemerintah @ratudewa.

II. METODE

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode yang membicarakan beberapa kemungkinan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, menganalisis, dan menginterpretasikan. Tujuannya adalah mendeskripsikan secara sistematis, aktual dan akurat fakta-fakta yang terdapat dalam objek penelitian (bagong suyanto, dkk. 1995:203)

Metode Penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode ini lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah (Dr.Sandu Siyoto, dkk. 2015:28).

Teknik pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini menggunakan data primer yang berupa observasi dan sumber data, serta data sekunder yang berupa wawancara dan observasi dokumentasi. Pedoman wawancara yang digunakan menggunakan pedoman wawancara tidak terstruktur dimana penulis melakukan wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan ((Dr.Sandu Siyoto, dkk. 2015:80)

III. PEMBAHASAN

Suatu negara atau daerah otonom tidak akan berhasil dengan baik mencapai tujuannya tanpa terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan dalam

membangun suatu negara dan daerah perlu suatu stakeholder yang terlibat secara keseluruhan, tidak saja tergantung pada pemerintahan (Dr.Drs.Ismail Nurdin, M.Si 2017 :49)

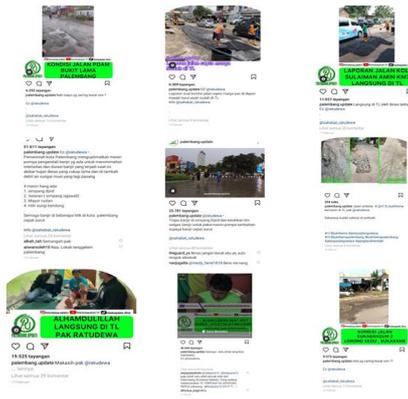
Pemerintahan kota Palembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah banyak mengalami transformasi birokrasi. Dalam menerapkan praktik E-Government, pemerintahan kota Palembang sudah cukup aktif. Melihat dari penggunaan berbagai macam aplikasi sosial media dikalangan pemerintahan kota Palembang. Salah satunya adalah penggunaan media Instagram, penulis melihat penggunaan akun instagram milik pemerintah kota palembang lebih aktif dalam menyampaikan kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan.

Penggunaan sosial non-Pemerintah, dalam menyampaikan keluhan warganet ternyata lebih diminati. Penulis menemukan suatu akun non-pemerintah aktif memposting keluhan warganet , akun dengan nama @palembang.update yang memiliki follower kurang lebih 308 ribu (berdasarkan update pada tanggal 2 februari 2021). Akun tersebut aktif memposting bukan hanya keluhan- keluhan dari warganet namun juga berita-berita terkini yang terjadi di sekitar kota palembang dan luar daerah.



Gambar 1. Halaman beranda akun @palembang.update

Gambar diatas merupakan beranda akun @palembang.update, dapat dilihat di dalam gambar tersebut akun @palembang.update sudah memposting sekitar 25 ribu lebih postingan (terakhir di update pada tanggal 2 Februari 2021). Dengan adanya akun @palembang.update, menjadi salah satu yang menutupi keterbatasan pemerintahan dalam menjangkau lapisan masyarakat.



Gambar 2. beberapa posthingan warganet kepada akun @palembang.update

Dalam hal ini penulis menangkap interaksi yang menarik di dalam beberapa postingan akun @palembang.update, interaksi yang dilakukan oleh seorang akun sosial media pribadi pejabat Pemerintah @ratudewa.



Gambar 3. posthingan @palembang.update

Beberapa pendapat menyebutkan bahwa good governance adalah bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat demi kepentingan masyarakat itu sendiri. Tata kelola yang terkandung di dalam kalimat governance bukan hanya terletak pada sektor pemerintah, terdapat dua stakeholder lain yang saling berkesinambungan seperti pihak swasta dan masyarakat. Keterkaitan antara good governance dan pelayanan publik tentu menjadi lebih jelas, permasalahan ini seharusnya menjadi perhatian yang lebih jelas karena kecenderungan di beberapa negara berkembang belum terlalu memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu faktor yang menyebabkan sulitnya pemberian pelayanan publik yang terbaik adalah interaksi komunikasi antara pejabat pemerintah pengampu jabatan dengan masyarakat, terdapat jarak

yang cukup jauh antara pejabat pemerintah dengan masyarakat tersebut belum lagi kendala untuk menembus setiap lapisan masyarakat.

Sosial media berbasis internet yang sedang tren di zaman sekarang dimana setiap lapisan masyarakat hampir semuanya memiliki setidaknya satu akun sosial media, dipercaya dapat menjadi jembatan penghubung antara pejabat pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelayan publik.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan bapak Ratu Dewa, beliau menyampaikan dengan adanya informasi yang diposting akun @palembang.update, beliau sangat terbantu dengan informasi yang di posting akun @palembang.update karena keterbatasan jangkauan yang dimiliki (wawancara dengan Ratu Dewa. 27 Februari 2021)

Dari ungkapan tersebut, dapat dilihat bawah sulitnya interaksi secara real time dengan masyarakat menjadi salah satu faktor terhambatnya pemberian layanan publik yang baik.

Kinerja pemerintah diuraikan sebagai hasil dari kegiatan dan program pemerintah yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur (PP Nomor 8 Tahun 2006).

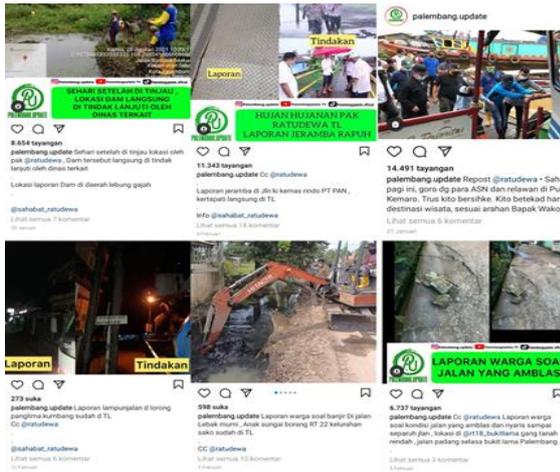
Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan, pemerintah akan termotivasi untuk memperbaiki kinerja Pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan Abraham H Maslow tentang teori motivasi yaitu kebutuhan untuk berprestasi, jika sebelumnya sudah mendapatkan penilaian yang baik maka akan memotivasi pemerintah untuk meningkatkan penilaian tersebut.

akun @ratudewa adalah akun pribadi pejabat pemerintah yang saat ini sedang memangku jabatan sekretaris daerah kota Palembang, menjadikan akun pribadi sebagai sarana penghubung dengan masyarakat secara real time dengan memposting kegiatan yang beliau lakukan secara langsung.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Ratu Dewa pada tanggal 27 Februari 2021, beliau mengatakan tidak ada hubungan khusus dengan akun @palembang.update.

“kenalan awal ketika kakak sering posting di media sosial, terus akun @palembang.update tertarik atas kinerja kaka. lanjut akun @palembang.update Direct message minta info beberapa kunjungan kaka”

Ini secara tidak langsung menegaskan bahwa akun @palembang.update adalah akun non-pemerintah yang tidak memiliki kewajiban untuk memposting kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan. Penulis menemukan beberapa postingan yang berkaitan dengan kegiatan pejabat pemerintah terkait sektor pelayanan publik.



Gambar 3. postingan akun @palembang.update

IV. KESIMPULAN

Perkembangan sosial media di zaman sekarang bukan hanya sebagai ajang pamer harta benda ataupun sebagai tempat yang identik dengan kesenangan duniawi, para pemangku jabatan dapat memanfaatkan penggunaan sosial media sebagai sarana untuk menghubungkan masyarakat dan pemerintahan secara real time. Hal ini tentunya membantu pekerjaan pemerintah di bagian sektor pelayanan publik, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya dan pejabat pemangku jabatan dapat mendengar secara langsung keluhan warganya.

Dengan adanya komunikasi seperti ini tentunya membantu pemerintahan dalam melaksanakan kewajibannya sehingga meningkatnya kinerja pemerintah dapat secara transparansi dinilai sendiri oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagong Syonto Dkk. 1995. Metode Penelitian Sosial. Surabaya: Airlangga University Press
- Manzilati, Asfi. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma, Metode dan Aplikasi. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press)
- Nurdin, Ismail. 2017. Etika Pemerintahan : Norma, Konsep dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books
- Siyoto, Sandu dan Sodik, Ali. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sulianta, Feri. 2015. Keajaiban Sosial Media. Jakarta: PT Elex Media Komputindo