



## MANFAAT SOSIAL MEDIA DALAM E-GOVERNMENT DI INDONESIA

**Ainaya Nazilatul Fathinia Muqoffa<sup>a</sup>, Mawar<sup>b</sup>, Novinda Serikandi<sup>c</sup>**

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik, [ainayanazilatulfm@gmail.com](mailto:ainayanazilatulfm@gmail.com), Universitas Muhammadiyah Jakarta

<sup>b</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik, [mawar@umj.ac.id](mailto:mawar@umj.ac.id), Universitas Muhammadiyah Jakarta

<sup>c</sup> Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik/Admnistrasi Publik, [novindaserikandi@gmail.com](mailto:novindaserikandi@gmail.com), Universitas Muhammadiyah Jakarta

### ABSTRACT

Social media is one of the options used by the government to communicate with the people and carry out its function in providing public services. Government social media management requires an organizational culture with support from all levels of government officials to be able to share information with the public. Utilization of e-government which is intended to make management and government work more effective and efficient. In addition, with the existence of e-government in e-governance, the relationship between the Government, business actors, private sector and the public can be more responsive, effective, efficient, transparent and accountable. The use of social media for e-Government also has an impact or risk that needs to be taken into account. So that the expected results can be achieved, then in using social media the government needs a strategy in the use of social media.

**Keywords:** content, formatting, article.

### ABSTRAK

Sosial media adalah salah satu pilihan yang digunakan oleh pemerintah untuk berkomunikasi dengan rakyat dan menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik. Pengelolaan sosial media pemerintah membutuhkan budaya organisasi disertai dukungan dari seluruh jajaran aparat pemerintah untuk dapat berbagi informasi kepada publik. Pemanfaatan e-government yang dimana ditujukan untuk membuat manajemen dan kerja pemerintahan bisa lebih efektif dan efisien. Selain itu dengan adanya e-government dalam e-governance ini hubungan antara Pemerintah, pelaku bisnis, setor swasta dan masyarakat bisa lebih responsif, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Pemanfaatan sosial media untuk e-Government pun mempunyai dampak atau resiko yang perlu diperhitungkan. Agar harapan hasil yang di inginkan dapat tercapai, maka dalam menggunakan sosial media ini pemerintah perlu adanya strategi dalam pemanfaatan sosial media tersebut.

**Kata Kunci:** isi, format, artikel.

### 1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini kian berkembang beriringan dengan ilmu pengetahuan dan perkembangan peradaban manusia. Era globalisasi tampak begitu nyata dengan kemudahan akses digital di berbagai penjuru dunia. Negara berkembang yang acap kali dipandang terlambat dan terbelakang, pada kenyataannya cukup cepat merespon perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) itu. Teknologi Informasi (TI) tidak hanya sebagai perangkat pembantu kegiatan dalam berorganisasi tetapi sudah merupakan bagian strategi dari suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan organisasi tersebut. Khususnya dibidang Pemerintahan bahwa Teknologi Informasi ini ikut memudahkan penyelenggaraannya.

Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan Good Governance adalah pemerintahan elektronik atau yang dikenal dengan e-government. E- Government merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. E-Government biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. E-government tujuannya adalah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut data dari DataReportal menunjukkan bahwa jumlah pengguna media sosial di Indonesia mencapai 191,4 juta pada Januari 2022 atau angka tersebut setara dengan 68,9 persen dari total populasi di Indonesia. Yang dimana angka tersebut meningkat 21 juta atau 12,6 persen dari tahun 2021. Saat ini media

sosial juga merupakan salah satu peluang oleh sektor bisnis hal tersebut bisa dilihat dimana para pelaku usaha melihat social media sebagai media yang dapat mendekatkan mereka dengan pelanggannya. Penggunaan social media juga bis meminimalisir biaya yang akan dikeluarkan namun dapat menghasilkan jangkauan pelanggan yang lebih besar.

Saat ini pemerintah sudah melakukan atau mengimplementasikan e-government melalui social media. Sebelumnya pemerintah hanya memanfaatkan website untuk implementasi e-government, namun ternyata hingga saat ini website tersebut masih juga belum optimal hal ini ditunjukan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi tentang pemerintahan. Pemanfaatan social media untuk implementasi e-government ini dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien karena sifat social media yang interaktif memungkinkan publik berinteraksi langsung dengan pihak pemerintah.

Untuk itu artikel ini mencoba menelaah bagaimana pemanfaatan social media dalam implementasi e-Governance.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Media Sosial

Media sosial merupakan sebagai suatu platform digital atau wadah yang didalamnya menyediakan fasilitas fasilitas untuk melakukan aktivitas sosial bagi setiap siapapun penggunaannya. Banyak aktivitas yang dapat dilakukan di dalam media sosial, diantaranya yaitu melakukan komunikasi atau interaksi hingga media sosial berfungsi dapat memberikan suatu informasi atau konten yang berupa tulisan, video dan foto. Dan informasi tersebut dapat di akses untuk semua penggunaanya selama 24 jam penuh.

Kehadiran media sosial di dunia ini berkembang dan bertumbuh secara cepat dan luas hingga pada akhirnya sampai sekarang. Kecanggihan media sosial menjadikan dimana semua pengguna yang tersambung dengan koneksi internet dapat melakukan aktivitas proses penyebaran informasi atau konten dalam bentuk apapun, kapanpun, dan dimanapun.

Menurut Nasrullah (2015) media sosial adalah medium internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan **sosial** secara virtual.

Van Dijk dalam Nasrullah (2015) menyatakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial.

#### 2.1.1 Jenis – Jenis Media Sosial

Dalam buku yang berjudul Media Sosial (Nasrullah, 2015:39) ada enam kategori besar media sosial :

1. Media Jejaring Sosial (Social Networking)  
Social networking merupakan sarana yang dapat digunakan untuk melakukan interaksi, termasuk efek yang dihasilkan dari interaksi tersebut di dunia virtual. Karakter utama dari situs jejaring sosial yaitu penggunaannya membentuk jaringan pertemanan baru. Dalam banyak kasus, terbentuknya jaringan pertemanan baru ini berdasarkan pada ketertarikan dengan hal yang sama, seperti kesamaan hobi. Contoh dari jaringan sosial adalah Facebook dan Instagram.
2. Jurnal Online (Blog)  
Blog adalah media sosial yang memfasilitasi pengguna untuk mengunggah kegiatan sehari-hari, memberikan komentar dan berbagi dengan pengguna lain, seperti berbagi tautan web, informasi, dan sebagainya.
3. Jurnal Online Sederhana (Microblogging)  
Microblogging adalah jenis media sosial yang memfasilitasi pengguna untuk menulis dan mengunggah kegiatan serta pendapatnya. Secara historis, kehadiran jenis media sosial ini merujuk pada munculnya Twitter yang hanya menyediakan ruang tertentu yaitu maksimal 140 karakter.
4. Medi Berbagi (Media Sharing)  
Media sosial ini memungkinkan penggunaannya untuk berbagi dan menyimpan media, seperti dokumen, video, audio, gambar secara online. Contoh dari media sosial ini yaitu Youtube, Flickr, Photobucket, atau Snapfish.
5. Pendanda Sosial (Social Bookmarking)  
Penanda sosial yaitu media sosial yang bekerja untuk mengorganisasi, menyimpan, mengelola, dan juga mencari suatu informasi atau berita secara online. Situs social bookmarking yang populer yaitu Delicious.com, StumbleUpon.com, Digg.com, Reddit.com, di Indonesia sendiri yaitu LintasMe.
6. Media Konten Bersama (Wiki)

Wiki atau media konten bersama merupakan sebuah situs di mana kontennya merupakan hasil dari kolaborasi para pengguna. Setiap pengguna web dapat mengubah atau menyunting sebuah konten yang sudah dipublikasi.

### 2.1.2 Karakteristik Media Sosial

Media sosial mempunyai ciri – ciri yang juga tidak lepas dari berbagai ciri – ciri dari media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat hingga saat ini. Berikut beberapa karakteristik media sosial :

1. Partisipasi  
Partisipasi ini mendorong kontribusi dan umpan balik dari setiap orang yang tertarik untuk menggunakan media sosial, hingga bisa mengaburkan batas antara media dan audience.
2. Keterbukaan  
Banyak dari media sosial yang terbuka bagi umpan balik dan juga partisipasi melalui sarana – sarana berbagi, voting, dan juga komentar. Terkadang batasan untuk mengakses dan juga memanfaatkan isi pesan.
3. Perbincangan  
Selain itu, kemungkinan dengan terjadinya perbincangan ataupun pengguna yang berinteraksi secara dua arah.
4. Keterhubungan  
Mayoritas atau banyaknya dari media sosial tumbuh dengan subur karena terjadi suatu kemampuan yang dimana dapat melayani keterhubungan antar pengguna media sosial, melalui berbagai suatu fasilitas tautan ke dalam website, sumber informasi dan bagi pengguna – pengguna lainnya juga.

## 2.2 E – Government

### 2.2.1 Pengertian E-Government

Arti dari E-Government adalah Electronic – Government atau diartikan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. E- Government juga biasa dikenal dengan sebutan e-gov, pemerintah digital, pemerintah transformasi atau online pemerintah adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu sistem penataan manajemen dan proses kerja yang berada di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Menurut Clay G. Wescoot (Pejabat Senior Asian Development Bank) definisi dari E-Government, sebagai berikut :

E – Government adalah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat banyak.

Ada empat model E- Government, yaitu :

1. Government to Customer (G2C)
2. Government to Business (G2B)
3. Government to Government (G2G)
4. Government to Employee (G2E)

E – Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang ditujukan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat, urusan bisnis, serta hal – hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E- Government dapat di aplikasikan untuk legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dan berfungsi untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

### 2.2.2 Tujuan E- Government

Tujuan dari dibuatnya E-Government itu adalah pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, dan dengan diiringi dengan biaya yang relatif terjangkau masyarakat. Secara umum, penerapan dari E-Government di berbagai negaea yang dikaji mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama di dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi di masyarakat.

2. Meningkatkan transparansi pemerinatahan dengan memperbanyak akses informasi publik yang dapat di akses oleh masyarakat.
3. Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses yang baru kepada masyarakat.
4. Untuk mengurangi waktu, uang dan sumber daya lain, baik di sisi pemerintah maupun pihak – pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemerian layanan.

### 2.2.3 Manfaat E-Government

1. Membuat mudah bagi setiap warga negara memperoleh pelayanan dan interaksi dengan pemerintahnya, memperbaiki efisien dan efektivitas dan memperbaiki tanggapan/ tanggungjawab sistem pemerintahan kepada warga negaranya. Dimana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada sebelum – sebelumnya dengan pemanfaatan teknologi ini, karena informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut dapat di akses 24 jam hanya dengan memanfaatkan jaringan internet.
2. Selanjutnya akan memberikan value, seperti : penyederhanaan pelayanan, menghilangkan lapisan-lapisan pelayanan, memungkinkan semua warga negara memperoleh informasi dan pelayanan lebih mudah, meringkas transaksi melalui integrasi sistem pemerintahan dan aliran operasional sistem pemerintahan dapat dilakukan lebih cepat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat , memperbaiki proses keterbukaan dan akuntabilitas di lingkungan pemerintahan , mereduksi biaya transaksi, terjadi komunikasi dan interaksi pada proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas. Pemerintah tidak tertutup dengan warga negara karena tersedianya akses informasi, pelayanan yang modern, antar lembaga pemerintah dapat berkomunikasi dan kerja lebih efisien dan efektif serta memungkinkan meningkatkan pendapatan dari pajak.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Ada pun jenis Penelitian ini adalah studi literatur. Zed dalam penelitian Kartiningsih (2015) mengatakan bahwa metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Kartiningsih menambahkan bahwa Studi kepustakaan dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan/ fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukan dugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat mengelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. e-Government di Indonesia

Perlu diketahui bahwa esensi dari e-Governance adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (penyelenggara otoritas negara) dengan rakyat atau warga negara. Tujuan adanya e-Governance adalah untuk keberhasilan dalam hal hubungan timbal balik yang saling memperkuat ataupun saling memperbaiki antara Pemerintah dan rakyat itu sendiri. Rakyat memiliki harapan yang besar terhadap pemerintah sebagai penyelenggara negara memberikan pelayanan yang maksimal dan adil berkat komunikasinya yang membaik dengan masyarakat. Dan dengan adanya e-Governance ini seharusnya menjadi salah satu jalan untuk memberikan kemudahan saluran untuk menyampaikan respon atas kualitas pelayanan yang diberikan.

e-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu berjalannya sistem pemerintahan secara lebih efisien. Dalam pelaksanaannya bukan berarti e-government mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Masyarakat masih bisa berhubungan dengan pemerintah melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan, pos – pos pelayanan, atau mengirim surat. Singkatnya e-government ini adalah suatu upaya atau suatu cara untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan menggunakan elektronik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

The World Bank mendefinisikan e-government yaitu :

*“e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”* (mengacu pada penggunaan teknologi informasi seperti wide area network, internet, dan mobile computing) oleh instansi pemerintah yang memiliki

kemampuan untuk berhubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga/instansi pemerintah lainnya).

Bisa di artikan bahwa e-government berfokus pada bagaimana pemerintah memanfaatkan TIK untuk membuka suatu komunikasi, serta menjalin interaksi dan transaksi dengan masyarakat (G2C/ Governemnt to Citizen), pelau bisnis / pihak swasta (G2B / Government to Businesses) dan juga antar pemerintah (G2G / Governemnt to Government).

Di Indonesia, penerapan e-government oleh Pemerintah Republik Indonesia diawali dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, diikuti dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-government Lembaga dari Kementerian Kominfo RI. Saat ini e-government sudah berjalan 19 tahun, dan pada tahun 2020 hasil survei Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) secara keseluruhan Indonesia mencetak skor 0.6612 di dalam grup High e-Government Development Index (EGDI) di UN e-Government Survey 2020 sehingga berhasil menempatkan Indonesia masuk 100 besar peringkat dunia di posisi 88 dari 193 negara. Hal tersebut menunjukkan bahwa Indonesia naik 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016.

## **B. Pemanfaatan Media Sosial dalam implementasi e-Government**

Banyaknya pengguna sosial media di Indonesia yang dimana hak tersebut mendorong instansi peemrintahan untuk menggunakan social media sebagai media untuk implementasi e-government. Hal tersebut ditunjukkan dengan para instansi pusat maupun instansi daerah membuat akun resmi sosial media yang bertujuan untuk menjalin interaksi langsung dengan publik. Pada sosial media publik tidak hanya sekedar menjadi penerima informasi melainkan publik juga dapat berperan sebagai sumber informasi, karena social media di desain agar penggunaanya dapat berbagi informasi satu dengan lainnya, baik itu yang trakit dengan pribadi pengguna atau bukan, kepada pengguna lainnya. Selain itu pada sosial media juga publik dapat memberikan feedback dengan cepat terhadap informasi yang diterima, dan hal tersebut tentunya dapat meningkatkan partisipasi publik.

Jenis sosial media yang dapat digunakan untuk implementasi e-government seperti yang disebutkan oleh Bertot et al (2012) adalah sebagai berikut:

- a. Blogs
 

Blog merupakan bagian dari website yang isinya terstruktur dan biasanya fokus pada topik tertentu. Penggunaan blog ini sudah digunakan oleh banyak instansi pemerintah di website mereka. Biasanya isi dari blog instansi pemerintah berisi tentang informasi kegiatan, dan informasi lain terkait instansi yang bersangkutan. Blog sangat bermanfaat untuk diseminasi informasi yang bersifat komunikasi satu arah.
- b. Wikis
 

Wikis merupakan website berbasis masyarakat yang memungkinkan pengguna untuk menambahkan dan mengedit konten, sebagai contoh Wikipedia merupakan wikis yang banyak digunakan saat ini. Selain Wikipedia aja juga website Wikileaks yang merupakan wikis non-pemerintah yang digunakan anonim untuk mengungkapkan informasi sensitif terkait pemerintahan. Manfaat adanya wikileaks untuk pemerintahan adalah agar pemerintah lebih waspada dan wikileaks juga menjadi kontrol terhadap pemerintahan yang berjalan.
- c. Social Networking and media-sharing
 

Social networking and media-sharing merupakan social media yang paling banyak digunakan saat ini. Social networking sites and services memungkinkan terbentuknya komunitas online dan interaksi antar pengguna, social networking sites yang populer saat ini adalah seperti Facebook dan LinkedIn. Media-sharing sites memiliki kelebihan yaitu penggunaanya dapat mendiseminasikan informasi menggunakan materi digital yang kreatif seperti foto dan video. Media-sharing sites yang populer saat ini adalah seperti Youtube, Instagram, Flickr dan lain-lain. Social networking dan mediasharing dapat digunakan untuk implementasi e-government dengan memanfaatkan fitur Facebook Fanpage atau Youtube Channel.
- d. Microblogging

Sebuah microblogging merupakan gabungan dari blog dan social network, memungkinkan pengguna untuk berbagi dan mendiseminasikan informasi. Microblogging yang saat ini banyak digunakan contohnya adalah Twitter. Saat ini sudah ada instansi pemerintahan yang menggunakan Twitter untuk implementasi e-government, untuk berinteraksi secara langsung dengan publik baik mengenai kebijakan ataupun kegiatan yang dilakukan.

e. Mashups

Mashups merupakan gabungan konten dari aplikasi yang berbeda yang bertujuan untuk membentuk aplikasi berbasis web yang terintegrasi. Bertot et al (2012) mencontohkan salah satu bentuk mashups yang digunakan adalah Chicago Crime Peta.

Dalam kerangka ideal e-government yang demokratis, Nic DePaula dkk (2017) membagi tipologi komunikasi media sosial pemerintah menjadi empat aspek:

- menyediakan informasi,
- mencari umpan balik (feedback) dari warga,
- berdialog dengan warga,
- dan media sosial sebagai representasi diri di dunia maya.

Ketiga aspek pertama sejalan dengan fungsi normatif yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi warga dalam pemerintahan. Sedangkan aspek keempat lebih dekat dengan fungsi performatif, di mana media sosial juga merupakan alat untuk membangun citra politik untuk mempengaruhi persepsi publik. Tipologi DePaula dapat memandu kita menilai sejauh apa akun media sosial pemerintah lebih menitikberatkan pada fungsi normatif atau performatif.

Model pemanfaatan sosial media menurut Khan (2013) yang dimana pada model ini sosial media itu dilihat dari perspektif masyarakat, hal itu bagaimana sosial media digunakan untuk tujuan melibatkan dan melayani masyarakat. Tahapan yang dapat diterapkan yaitu :

- Tahap Sosialisasi Informasi: konsep penggunaan media sosial terutama untuk tujuan informasi dan partisipatif. Sosialisasi informasi dilakukan melalui pembentukan halaman media sosial resmi lembaga untuk pengiriman informasi atau berita sehari-hari kepada masyarakat.
- Tahap Kolaborasi Massal: konsep untuk menggunakan kekuatan kolaboratif dari media sosial dalam memanfaatkan kecerdasan kolektif. Kolaborasi massal melalui media sosial dapat berperan penting untuk crowdsourcing, regulasi, penegakan hukum, dan kolaborasi lintas lembaga. Pada tahap ini, pemerintah bergerak lebih jauh untuk penyebaran informasi hingga pembentukan upaya kolaborasi massal melalui media sosial.
- Tahap Transaksi Sosial: merupakan tahap lanjutan di mana pemerintah mencoba menggunakan media sosial untuk menyediakan layanan online yang nyata (tangible) ke masyarakat.

Dengan adanya komunikasi pemerintah dengan masyarakat di sosial media, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih terlibat dengan lembaga pemerintahan. Di Indonesia sendiri penggunaan media sosial pemerintah dipandang sebagai salah satu bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan yang dimana memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Beberapa manfaat dalam penggunaan sosial media bagi pemerintah yaitu di antaranya adalah untuk mendorong efisiensi dalam pemerintahan, memulihkan kepercayaan masyarakat yang dimana kita bisa lihat bahwa saat ini kepercayaan masyarakat turun terhadap pemerintah, dan menghadapi perkembangan zaman.

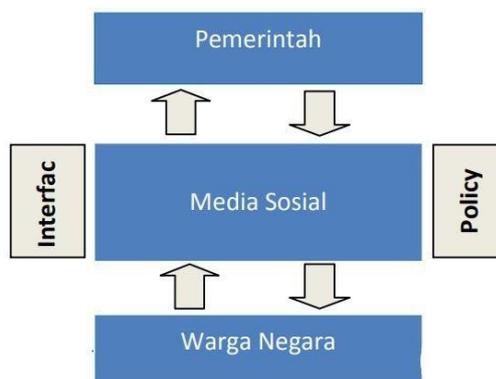
Implementasi penggunaan media sosial dapat dijelaskan melalui beberapa skenario (Khan 2017):

- Standalone scenario  
Pemerintah tidak memerlukan infrastruktur teknis, keuangan, dan e-government yang rumit, namun cukup menggunakan komputer yang terhubung ke jaringan internet dan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dasar tentang media sosial.
- Nested Scenario  
Pemerintah mendayagunakan media sosial sebagai alat untuk kolaborasi internal, kolaborasi eksternal dan penyediaan layanan. Ini diterapkan oleh sebagian besar negara dengan ekonomi yang berkembang maupun transisi (Khan 2013).
- Hybrid Scenario

Kebanyakan dilakukan oleh negara maju, di mana pemerintah sepenuhnya memanfaatkan sumber daya keuangan dan manusia, infrastruktur e-government dan teknologi seluler untuk menerapkan pemerintahan berbasis media sosial (social media based-government) secara maksimal

Sosial media memang memiliki kemudahan untuk diakses oleh siapapun penggunanya, namun sosial media juga memiliki aspek penting yang perlu diperhatikan, yaitu :

- Setiap pengguna mempunyai kesetaraan dalam penggunaan.
- Informasi menyebar secara masif,
- Pertanyaan, jawaban dan tanggapan dapat direspon dengan cepat



### C. Strategi Sosial Media

Proses penggunaan dan strategi sosial media oleh pemerintah di Indonesia dapat dilihat dari beberapa studi terkait dengan media sosial pemerintah daerah (Cahyani 2020; Effendi, Hendra, and Matondang 2019; Juanda 2017; Furqon et al. 2018; Darwis and Rizal 2015; Juditha 2017; Nindito, Madyatmadja, and Dian Sano 2019) ataupun pemerintah pusat (Azeem and Toni 2018; Goeritman 2021; Saidah and Rusfian 2020; Idris 2018). Beberapa lembaga dinilai telah mengelola akun media sosialnya secara serius (Cahyani 2020; Azeem and Toni 2018) dan menilai media sosial sangat penting dalam membangun hubungan masyarakat pemerintah yang efektif serta untuk mengelola isu-isu publik (Saidah and Rusfian 2020), walaupun sebagian penelitian menyebutkan bahwa akun media sosial pemerintah masih dinilai kurang interaktif (Juanda 2017; Idris 2018)

Berdasarkan jenis penggunaan sosial media, Tim Pusat Humas Kementerian Perdagangan RI(2014:27) menyimpulkan ciri-ciri media sosial sebagai berikut: a. Content yang disampaikan dibagikan kepada banyak orang dan tidak terbatas pada satu orang tertentu. b. Isi pesan muncul tanpa melalui suatu gatekeeper dan tidak ada gerbang penghambat. c. Isi disampaikan secara online dan langsung. d. Content dapat diterima secara online dalam waktu lebih cepat dan bisa juga tertunda penerimaannya tergantung pada waktu interaksi yang ditentukan sendiri oleh pengguna. e. Media sosial menjadikan penggunanya sebagai creator dan aktor yang memungkinkan dirinya untuk beraktualisasi diri. f. Dalam content media sosial terdapat sejumlah aspek fungsional seperti identitas, percakapan (interaksi), berbagi (sharing), kehadiran (eksis), hubungan (relasi), reputasi (status) dan kelompok (group).

Dadashzadeh (2010) juga menyebutkan bahwa pemerintah juga perlu memperkirakan trend dan teknologi yang akan berkembang. Misalnya, saat ini penggunaan internet dan social media sudah banyak yang menggunakan perangkat mobile, sehingga publik dapat dengan mudahnya mengakses internet dan social media.

Pengukuran key performance indicator (KPI) juga merupakan suatu hal yang penting dalam mengukur efektifitas pemanfaatan social media untuk e-Government, KPI juga dapat digunakan untuk melihat hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pemanfaatan social media

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Seperti yang kita ketahui bahwa makna 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. 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. Penyajian informasi yang tepat dengan mengedepankan pelayanan publik diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif dari pengguna media sosial. Akan tetapi meskipun pemanfaatan sosial media untuk e-Governance ini memiliki banyak dampak positif dan juga penghematan biaya, namun tetap akan ada resiko yang perlu diperhitungkan seperti munculnya feedback negatif dari masyarakat. Dan untuk menghasilkan manfaat sosial media yang efektif diperlukan strategi dalam pemanfaatan sosial media ini. Pengukuran key performance indicator (KPI) juga merupakan salah satu aspek penting untuk mengukur efektifitas social media dalam implementasi e Government.

### Saran

Pemerintah perlu melakukan penelitian mengenai sosial media dan juga memiliki komitmen tinggi untuk mengelolanya dengan baik. Yaitu dengan selalu melakukan evaluasi salah satunya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azeem, Mohammad Ribhul, and Ahmad Toni. 2018. "Strategi Humas Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Dalam Pengelolaan Jejaring Sosial." *Jurnal Komunikasi* 10 (2): 115–30
- Cahyani, Adelia Masrifah. 2020. "Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 10 (1): 1–16. <https://doi.org/10.15642/jik.2020.10.1.1-16>.
- Dadashzadeh, Mohammad (2010). —Social Media In Government: From eGovernment To eGovernancel. *Journal of Business & Economics Research, USA: Oakland University. Volume 8, Number 11* November 2010: hal81-86.
- DailySocial. 2018. "Hoax Distribution Through Digital Platforms in Indonesia 2018." <https://dailysocial.id/post/laporandailysocial-distribusi-hoax-di-mediasosial-2018>.
- DePaula, Nic, Ersin Dincelli, and Teresa M Harrison. 2018. "Toward a Typology of Government Social Media Communication: Democratic Goals, Symbolic Acts and Self-Presentation." *Government Information Quarterly* 35 (1): 98–108. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>.
- Haryanti, Sri, and Effy Zalfiana Rusfian. 2019. "Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People with Social Welfare Problems." *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)* 22 (2): 128. <https://doi.org/10.22146/jkap.34602>.
- Khan, Gohar F. 2017. *Social Media for Government. Social Media for Government.* <https://doi.org/10.1007/978-981-10-2942-4>.