

Media Sosial Instagram: Komunikasi Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Pandeglang

Oleh:

Dian Wahyu Danial

Program Studi Ilmu Administrasi Publik STISIP Banten Raya

E-mail: danial.dian@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang bagaimana media sosial instagram Humas Kabupaten Pandeglang dijadikan sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan sosiologis. Teknik penentuan informan secara *purvisive sampling*, dan data dianalisis secara deskriptif. Kajian ini mendapati komunikasi yang diharapkan pemerintah belum berjalan aktif karena akun instagram Humas Kabupaten Pandeglang belum dapat diakses oleh mayoritas masyarakat pandeglang. Adapun dampaknya hanya sebatas berita tentang kegiatan pemerintah kabupaten pandeglang.

Kata kunci: Instagram Sarana komunikasi Pemerintah

A. Pendahuluan

Internet saat ini, membuat ketergantungan tinggi dalam intraksi kehidupan manusia, baik individu dengan individu, individu dengan masyarakat dan masyarakat dengan pemerintah. Kehadiran internet berhasil menciptakan budaya baru yang serba teknologis. Lahirnya dunia yang tidak kasat fisik atau dunia *cyber*, telah mengkonstruksi penilaian masyarakat bahwa budaya lama telah tertinggal.

Berbagai aplikasi dalam dunia internet, salah satunya memunculkan komunikasi elektronik. Hal ini, dapat meluaskan jaringan, sehingga orang terafiliasi oleh kepentingan, pertanyaan atau gagasan, bukan sekedar faktor geografis atau kebetulan. (Gwen Solomon & Lynne Schrum, 2011). Karena

fungsi yang cepat dalam hal komunikasi, baik berupa pengenalan, pelaporan, kerja sama, pengiklanan dan lain-lain, maka tidak heran jika berbagai instansi pemerintahan, menggunakan aplikasinya sebagai media untuk menyambungkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Peningkatan penggunaan teknologi dan informasi pada masyarakat, dijadikan sebagai pertimbangan oleh pemerintah dalam pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Diantara point-point dalam undang-undang tersebut adalah pasal 14 memuat tujuan penggunaan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada butir c pasal 14 menyebutkan "*Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik*"; butir d menyebutkan "*membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab*"; dan butir e menyebutkan "*memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi penggunaan penyelenggara Teknologi Informasi*".

Sudah menjadi kepatutan bahwa informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat dan tepat waktu dan biaya ringan, dengan cara sederhana oleh masyarakat. Hal ini pun telah diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengatur informasi publik sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Pasal 12 menyebutkan bahwa "*setiap tentang informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik*". Walaupun semua informasi dapat diakses oleh publik, namun ada pengecualian, yaitu informasi yang bersifat rahasia sebagaimana yang telah ditetapkan dalam undang-undang kepatutan dan kepentingan umum.

Diantara instansi pemerintahan yang menggunakan teknologi dan informasi internet dengan aplikasi instagram sebagai sarana media komunikasi kepada masyarakat adalah Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Namun akun sosial media instagram yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pandeglang selama ini, belum menunjukkan tujuan dari akun tersebut. Seharusnya akun sosial media instagram digunakan pemerintah untuk menampung atau mendengar keluhan berbagai pelayanan terhadap masyarakat dan mempermudah pemerintah untuk bersosialisasi terkait program-program yang akan dilaksanakan tapi justru akun digunakan hanya untuk persoalan-persoalan tidak penting, seperti candaan, gambar-gambar dan meme-meme yang sama sekali tidak mencerminkan tujuan instagram itu dibuat. Berdasarkan uraian di atas penulis akan membahas dalam tulisan ini, tentang bagaimana pelaksanaan akun sosial media instagram di

pemerintahan Pandeglang dan apa saja dampak positif dan negatif dari sosial media instagram bagi pemerintah Pandeglang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini, menggunakan metode kualitatif deskriptif, agar data yang didapat lebih lengkap dan mendalam. Sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Data yang digunakan disamping data-data sekunder ada pula data primer dengan wawancara mendalam (*In-Depth Interview*). Penentuan Informan penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Adapun analisis dilakukan secara deskriptif, sesuai dengan data yang diperoleh baik yang sekunder maupun yang primer. Sehingga analisis akan menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan apa yang sudah dibahas dalam penelitian ini. Metode kualitatif dianggap sesuai dengan penelitian ini, karena peneliti ingin menggambarkan bagaimana pelaksanaan media sosial instagram Pemerintah kabupaten Pandeglang sebagai sarana komunikasi kepada warganya dan apa efek dari sosial media tersebut kepada pemerintah itu sendiri sebagai pembuat.

C. Kerangka teori

Internet adalah perkakas sempurna untuk menyiagakan dan mengumpulkan sejumlah besar orang secara elektronik informasi mengenai suatu peristiwa tertentu dapat ditransmisikan secara langsung, sehingga membuatnya menjadi suatu piranti meriah yang sangat efektif. Sebagaimana disampaikan oleh Iskandar, Warjana, Tim penelitian dan Pengembang mengungkapkan, internet adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komunikasi-komunikasi dan jaringan-jaringan komunikasi seluruh dunia.

Internet mempunyai dua peranan penting yaitu sebagai sumber data dan informasi dan sarana pertukaran data dan informasi. Fungsi Internet dapat diklasifikasikan adalah sebagai berikut : 1) Internet sebagai alat komunikasi. Dengan adanya internet, setiap computer di seluruh dunia dapat terhubung dengan yang lainnya (*on-line*). 2) Internet sebagai *resource sharing*. Dengan fungsinya ini, internet dijadikan tempat maya sebagai media *sharing* yang biasa dimanfaatkan oleh pengembang *software* atau perangkat lunak untuk memasarkan produknya dengan membuat versi uji coba (*shareware*) atau versi

gratis (*freeware*) melalui situs resmi perusahaan yang bersangkutan. Melalui fasilitas ini anda dapat melihat informasi terbaru dari suatu perusahaan. 3). Internet sebagai *resource discovery* Internet pada saat ini mempunyai peranan yang sama dengan layanan perpustakaan, yaitu sebagai pusat informasi data, dokumen, atau informasi bentuk lainnya yang dapat di akses oleh semua komputer yang terhubung dengan internet. 4). Internet sebagai komunitas. Komunitas merupakan sekumpulan orang atau kelompok orang dengan persamaan kepentingan dan tujuan yang sama. Maka, suatu komunitas dapat terbentuk dan berjalan dengan baik dengan internet sebagai sarannya. (Rajaz dan Ruly, 2017)

Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk pemilik instagram sendiri. Aplikasi ini, tersebar melalui *Apple App Store* dan *Google Play*, yang pada tanggal 9 April 2012, setuju diambil alih oleh *Facebook* dengan nilai sekitar \$1 miliar.

Praktik PR (*Public Relations*) memiliki arah dan tujuan yang jelas, terwujudnya kesepahaman antara pihak instansi, perusahaan atau organisasi dengan masing-masing publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Hal tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan komunikasi dengan menyampaikan informasi secara efisien kepada publik. Selanjutnya adalah membentuk citra dan menciptakan opini publik. Seluruh program dan konsep PR yang sudah di rancang bertujuan pada keberhasilan praktisi PR dalam mempengaruhi persepsi publik terhadap instansi. Setelah adanya kesepahaman antara instansi dan publiknya diharapkan akan menumbuhkan kerjasama dan partisipasi demi melancarkan program atau kebijakan yang sudah ada. Fungsi PR dalam dunia pemerintahan berbeda dengan fungsi PR di dunia bisnis. Secara kasat mata (dunia bisnis) instansi perusahaan berorientasi pada hubungan jangka panjang untuk membangun citra dan reputasi yang bermuara pada profit untuk kelangsungan perusahaan, sedangkan humas pemerintahan lebih fokus pada sektor pelayanan publik dan penyebaran informasi (kebijakan internal) (Ruslan, 2002:93).

D. Pelaksanaan Instagram HUMAS Kabupaten Pandeglang

Pentingnya media sosial instagram bagi HUMAS Kabupaten Pandeglang, sebagai bentuk keterbukaan dalam tata kelola pemerintah yang bersih, maka dari itu informasi pemerintah yang cepat kepada masyarakat sangat diperlukan. Untuk merealisasikan itu, sosial media instagram menjadi solusi bantu bagi Humas Pandeglang, agar masyarakat dapat mengetahui kegiatan dan informasi seputar pemerintahan, *'kalo kita tidak buat sosial media instagram kita ketinggalan*

zaman dong' (Heriyana, Wawancara Senin 7 Mei 2019 Pukul 10:53). Sosial media instagram dibuat karena dianggap sesuai dengan perkembangan zaman di era globalis sekarang ini.

“Penting, karena sebagian besar di zaman sekarang sosial media sangat populer di masyarakat dan semua orang bisa mengaksesnya, maka dari itu pemerintah membuat akun sosial media agar mudah masyarakat mengetahui informasi dari pemerintah dan tentang kegiatan yang dilakukan pemerintah”. (Adang, Wawancara Senin 7 Mei 2019 Pukul 11:20).

Uraian diatas, dapat menggambarkan pentingnya informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat mengenai informasi seputar pemerintahan khususnya HUMAS Kabupaten Pandeglang, pemerintah membuat akun sosial media tersebut bertujuan agar masyarakat bisa mengakses sosial media instagram milik pemerintah, karena di era modern ini sosial media adalah tempat yang menyajikan informasi yang cepat dan bisa di akses oleh semua orang

Keberadaan sosial media instagram sangat penting sekali untuk memberikan informasi terkini, khususnya media sosial instagram. Sekian banyak aplikasi sosial media yang ada, instagram menjadi pilihan HUMAS Kabupaten Pandeglang sebagai sarana media informasi yang bisa dilihat oleh masyarakat. Namun dari sekian banyak pengguna instagram di kabupaten Pandeglang, kemungkinan tidak semua mengetahui adanya akun instagram pemerintah ini, sebagaimana dinyatakan:

“ Bahkan lebih banyak masyarakat yang tidak tahu. Hal ini, mengingat bahwa pengguna sosial media instagram lebih digandrungi anak muda, adapun masyarakat pengguna instagram yang diatas umur 30 tahun, hanya sebagian kecil saja. Untuk masyarakat yang dipelosok, sulit mengetahui adanya akun instagram disini. Jadi tidak semua masyarakat Pandeglang tahu pemerintah memiliki akun sosial media instagram”. (Heriyana, Wawancara, Senin 7 Mei 2019 Pukul 10:53)

Pernyataan wawancara diatas menggambarkan bahwa pilihan instagram sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, belum sepenuhnya dipahami dan diketahui oleh seluruh masyarakat Pandeglang pengguna media sosial instagram. Walaupun instagram dianggap sebagai media informasi yang cepat dan terkini untuk menyampaikan seputar kegiatan pemerintahan kepada masyarakat Pandeglang, tapi karena keterbatasan penggunaannya, maka dapat dipastikan sarana komunikasi ini pasif.

Menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi antara pemerintah Kabupaten Pandeglang dan masyarakat, merupakan perkara yang sah dan termasuk pemenuhan tuntutan di era global yang menghendaki instansi pemerintahan mengadakan perubahan dari cara yang tradisional ke dalam bentuk yang lebih modern. Seperti cara komunikasi pemerintah kepada masyarakatnya, baik berupa penyampaian informasi, aspirasi, sosialisasi program dan lain-lain. Namun yang harus diperhatikan adalah kondisi masyarakatnya.

”Banyaknya masyarakat yang belum menggunakan *smartphone* dan memiliki akun sosial media Instagram, salah satu faktor ketidaktahuan adanya akun Instagram pemerintah. Pengguna akun sosial media Instagram lebih digandrungi kalangan muda, dan mereka pun belum tentu tahu bahwa pemerintah memiliki akun sosial media Instagram”. (Adang, Wawancara Senin 7 Mei 2019 Pukul 01:20).

Pernyataan di atas, substansinya sama dengan wawancara sebelumnya, kondisi ini menegaskan bahwa akun Instagram yang dibuat pemerintah sebagai sarana komunikasi tidak bermasalah tapi justru kondisi masyarakat secara keseluruhan yang belum memungkinkan untuk Instagram dijadikan sebagai sarana komunikasi. Artinya sebelum membuat satu program pemerintah harus mempertimbangkan faktor internal dan eksternal, demi mengejar tren reformasi birokrasi untuk menciptakan *good governance* dalam tata kelola pemerintahan, kondisi masyarakat dilupakan. Pemerintah seakan menuntut partisipasi masyarakat di luar kemampuannya. Bukan hanya masyarakat tidak memiliki *smartphone*, demografi yang menyulitkan jaringan dan juga sosialisasi pemerintah yang tidak jalan, menjadi kendala berjalan aktifnya akun Instagram. Sehingga akun Instagram Humas Pandeglang ini ada tapi seperti tidak ada. Segi kemanfaatannya baru bias dirasakan oleh segelintir masyarakat saja. Sebagaimana pernyataan di bawah ini

“Sebagai masyarakat biasa, saya mengetahui beberapa akun media sosial milik pemerintah Kabupaten Pandeglang, menurut saya memiliki akun sosial media khususnya Instagram di era globalisasi ini sangat penting dari mulai perusahaan ataupun instansi pemerintah, karena selain sebagai media yang memberikan seputar informasi dari sebuah unggahan photo dan *caption* sosial media juga bisa digunakan sebagai sarana masyarakat memberikan masukan atau kritik terhadap akun tersebut contohnya akun pemerintah” (Wildan, Wawancara Senin 7 Mei 2019 Pukul 03:00).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pelaksanaan sosial media Instagram HUMAS Kabupaten Pandeglang sebagai sarana media

informasi yang cepat dan terkini seputar kegiatan pemerintahan. Namun, masyarakat Pandeglang belum menyeluruh tahu akan akun sosial media instagram yang dimiliki oleh pemerintah, sebagai sarana media informasi yang cepat. Sebagaimana pernyataan dibawah ini:

“Akun sosial media instagram dibuat sebagai bahan interkasi secara langsung karena memang karena adanya sosial media instagram masyarakat bisa langsung bertanya dan memberikan pendapat dan lain sebagainya, untuk sebagai bahan publikasi segala hasil pembangunan dan segala macam permasalahan yang berada di pemerintahan kabupaten Pandeglang”. (Heriyana, Wawancara Senin 7 Mei 2019 10:53).

Tidak dapat dipungkiri keinginan pemerintah, baik pusat maupun daerah, pasti bertujuan untuk memberikan akses informasi seluas luasnya kepada masyarakat. Dan termasuk tujuan pemerintah membuat akun sosial media instagram untuk memberikan informasi kepada masyarakat sebagai proses pembangunan setiap bidang di daerah yang dipublikasikan dan dapat diketahui oleh masyarakat, juga sebagai bahan interkasi secara langsung. Media sosial instagram memfasilitasi masyarakat dapat langsung bertanya dan memberikan pendapat dan lain sebagainya, yang sifatnya membangun dan berkembang. Hal ini, telah diyatakan oleh Humas Kabupaten Pandeglang :

“Tujuan dari membuat akun sosial media instagram, pemerintah ingin masyarakat tahu apa saja kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara memposting atau mengunggah photo kegiatan yang sedang dikerjakan dan memberi *caption* atau kata-kata agar memperjelas maksud dari photo tersebut, jadi media sosial khususnya instagram sebagai media informasi yang bisa dia akses bagi semua masyarakat khususnya Kabupaten Pandeglang” (Adang, Wawancara Senin 7 Mei 2019 Pukul 11:20).

HUMAS Kabupaten Pandeglang, terlihat jelas bertujuan untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya bagi seluruh masyarakat Kabupaten Pandeglang mengenai hal seputar kegiatan apa saja yang dilakukan, agar masyarakat bisa mengkritik atau sekedar mengomentari informasi yang di unggah di sosial media instagram milik HUMAS Kabupaten Pandeglang, sekaligus sebagai sarana komunikasi antar pemerintah kepada masyarakat dan begitu juga sebaliknya. Dari hasil wawancara diatas peneliti bisa menggambarkan bahwa tujuan membuat akun instagram itu sendiri tidak lain sebagai media informasi yang menyajikan photo kegiatan yang dilakukan HUMAS Kabupaten Pandeglang.

Persoalannya, bagaimana informasi itu tersampaikan sementara akun instagramnya tidak diketahui oleh sebagian masyarakat. Bahkan masyarakat.

Banyak yang tidak menggunakan akun media sosial instagram. Phenomena ini mengindikasikan bahwa akun instagram yang dibuat oleh HUMAS tidak diperuntukan untuk semua kalangan masyarakat, tapi hanya kalangan tertentu saja, seperti pemuda, aktifis, mahasiswa dan masyarakat melek politik dari semua struktur masyarakat yang ada di Kabupaten Pandeglang.

E. Dampak Sosial Media Bagi HUMAS Kabupaten Pandeglang

Segala bentuk pembaharuan yang dilakukan dalam tata kelolah pemerintahan, sudah diyakini ada epek baik, buruk, maksimal ataupun tidak maksimal yang dirasakan oleh pemerintah atau masyarakat. Hal inipun terjadi di Humas Kabupaten Pandeglang.

“Akun yang dimiliki memiliki dampak yang positif, yaitu, pengetahuan masyarakat tentang kegiatan pemerintah, kemudian negatifnya ada yang sering banyak nanya, ketika kita mengupload photo diluar dari kegiatan pemerintahan terkadang masyarakat mengomentari dan terkadang kurang mengerti dari maksud photo tersebut”. (Heriyana, Wawancara Senin 7 Mei 2019 Pukul 10:53).

Bagaimanapun pelaksanaan sosial media instagran Humas kabupaten Pandeglang, dampaknya pasti ada, selain dari segi media informasi, juga didapat dari akun sosial media berupa banyak hal contohnya seperti masyarakat bisa mengomentari kegiatan apa yang dilakukan pemerintah di instagram, selain itu banyak juga komentar positif yang membangun dan ada juga komentar yang mengkritik. Keterbukaan pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai hal, menjadi informasi yang bisa dikonsumsi masyarakat secara terbuka. Sehingga pemerintah bisa mengetahui respon positif dan negatif dari masyarakat Kabupaten Pandeglang melalui komentar yang berada diposting yang diunggah di akun sosial media instagram milik HUMAS Kabupaten Pandeglang.

Jadi, dampak positif sosial media instagram bagi HUMAS Kabupaten Pandeglang yaitu pemerintah bisa tahu kekurangan dalam setiap kegiatan dan kinerja pemerintah khususnya HUMAS kabupaten Pandeglang dari masyarakat yang mengomentari postingan yang diunggah oleh HUMAS kabupaten Pandeglang. Sehingga upaya untuk memperbaiki kekurangan kerja dapat segera dilakukan. Sedangkan dampak negatif dari sosial media instagram HUMAS kabupaten Pandeglang tidak begitu terlihat dari masyarakat, sebagaiian masyarakat hanya memberikan kritik untuk postingan yang diunggah di sosial media instagram milik HUMAS Kabupaten Pandeglang. Hal ini, sesuai dengan

keberadaan akun milik HUMAS Kabupaten Pandeglang yang dibuat pemerintah sebagai sarana informasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Pandeglang.

F. Kesimpulan

Pembahasan diatas menghasilkan kesimpulan bahwa Media sosial instagram yang dibuat oleh Humas Kabupaten Pandeglang sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat belum dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Pandeglang secara keseluruhan karena keterbatasan masyarakat. Apabila pemerintah menginginkan komunikasi yang lebih maksimal, maka sosialisasi terhadap akun ini, sangat diperlukan. Mengingat banyaknya masyarakat yang belum mengetahui Akun instagram Humas Kabupaten Pandeglang. Sedangkan dampak yang dirasakan saat ini hanya tampilan kegiatan-kegiatan pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat dengan sedikit komentar positif dan negatif.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. (2008). *Sosiologi Komunikasi*, Prenada Media Grup.
- Iskandar (2004). *Panduan Lengkap Internet*. Yogyakarta.
- Kencana Syafie, Inu. (2011). *Etika Pemerintahan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Koentjaningrat. (1996). *Antropologi I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Predana Media Grup.
- Milles, Mattew B. dan Huberman, A Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah: Tjejep Rohendi Rosi, , Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Rakhmat, Jalaludin (2015). *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahimsyah. (2008). *Kamus Komputer dan Internet*, Jakarta: Aprindo.
- Rachmat, Krisyanto (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Salim, Agus . (2001). *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial*, Yogyakarta: PT . Tiara Wacana.

Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung: ALFABETA.

Why Samsung, Koh Seung-Hee.(2013). PT Bentang Pustaka Publish.

WEB 2.0 (2011). *Panduan Bagi Para Pendidik* , Gwen Solomon – Lynne Schrum, Jakarta: PT Indeks.

Winangsih Syam, Nina. (2014). *Komunikasi Peradaban*, PT Remaja Rosdakarya.