

Penyuluhan Pemanfaatan Media untuk Penguatan Sinergitas Penanggulangan Kemiskinan Daerah

Sri Hastjarjo¹, Rutiana Dwi Wahyunengseh²

^{1,2}FISIP Universitas Sebelas Maret

¹sri.hastjarjo@staff.uns.ac.id

Received: 9 September 2019; Revised: 14 Februari 2020; Accepted: 22 Mei 2020

Abstract

In the era of digital based governance, there is a need to strengthen the use of new media (social media) by local government. One of the key aspects is how to strengthen the skill of local government officers in producing messages for the social media that can capture the public's interest. The characteristic of the language in the bureaucracy which are formal, rigid, and directive are contradictory with the language of social media, which are egalitarian, persuasive, and provocative. Based on this condition, there is a need to combine the different characteristics in the practice of government communication in the Industry 4.0 era. This community service activity aims to provide the local government officers in City of Magelang with the skill to optimize the use of social media in the city's poverty eradication program. The method used in this community service is a knowledge and skill transfer, covering the cognitive, affective, and psychomotoric aspects; in the forms of: (a) information dissemination; (b) training; (c) advocacy; and (d) monitoring and evaluation. From this activity, the local government officers of the City of Magelang have the knowledge on (a) the principles of listening to the social media about poverty issues; (b) the principles of serving in the replying public's comments and problem solving in the social media concerning poverty issues, especially for the susceptible groups in the community which are usually "voiceless". This community service activity helps in establishing "New Media Governance Model", i.e. the use of social media to support the poverty eradication program that are based on the principles of partnership, community empowerment, evidence-based, integrative, and sustainability.

Keywords: *new media; digital governance; poverty eradication.*

Abstrak

Pemanfaatan media Sosial oleh pemerintah daerah perlu dikuatkan di era tata kelola pemerintahan berbasis digital. Salah satu aspek penting adalah penguatan ketrampilan birokrat menuliskan pesan dalam media sosial yang bersifat soft message, sehingga menarik untuk publik. Karakter birokrasi terbiasa formal, kaku, terbiasa dengan bentuk kalimat perintah, dan struktural. Sebaliknya media sosial memiliki karakter egaliter, persuasif, provokatif. Dua hal yang berbeda karakter ini dituntut menyatu di era industri 4.0. Solusi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik di era 4.0 adalah meningkatkan ketrampilan pemerintah beradaptasi dengan karakter media sosial. Oleh karena itu PKM ini merancang penyuluhan kepada OPD di Kota Magelang supaya memanfaatkan media sosial dengan optimal untuk kebijakan penanggulangan kemiskinan. Metode PKM menggunakan prinsip transfer pengetahuan dan ketrampilan dari tim PKM kepada

aparatur pemerintah kota Magelang. Metode dilakukan memenuhi aspek KAP (kognitif, dafektif, psikomotorik), dengan bentuk (a) diseminasi informasi; (b) Pelatihan; (c) Pendampingan; (d) Monitoring dan evaluasi. Hasilnya aparatur pemerintah kota mendapatkan pengetahuan tentang: (a) prinsip-prinsip budaya mendengar melalui posting isu kemiskinan di media sosial; (b) prinsip-prinsip budaya melayani dalam menanggapi komentar masyarakat dan menyelesaikan permasalahan masyarakat, terutama atas suara dari kelompok rentan yang cenderung voiceless. Kegiatan ini melembagakan model “New media governance”, yaitu pemanfaatan media sosial untuk mendukung implementasi kebijakan penanggulangan kemiskinan berdasarkan asas kemitraan, pemberdayaan masyarakat, evidence based, integratif, dan keberlanjutan.

Kata Kunci: *new media; digital governance; penanggulangan kemiskinan.*

A. PENDAHULUAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini didasarkan pada analisis situasi yang dialami oleh mitra. Visi kota Magelang di Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2016-2021 adalah “Magelang sebagai Kota Jasa yang Modern dan Cerdas Dilandasi Masyarakat Sejahtera dan Religius”. Frase kata “cerdas” diukur dengan indikator kinerja Tingkat Kematangan Kota Cerdas (Smart city). Kemudian dioperasionalkan di level OPD menjadi indikator outcome: (i) Persentase PD menerapkan e-Gov; (ii) Persentase pelayanan berbasis teknologi informasi; (iii) Cakupan PD yang mempunyai mitra dengan forum warga; (iv) luasan area publik yang dilayani Wifi. Meskipun secara infrastruktur kota Magelang sudah cukup siap, namun kesiapan tersebut tidak linier pada kasus penggunaan media sosial untuk isu kemiskinan. Hasil penelitian sebelumnya oleh Tim (Wahyunengseh, Hastjarjo, Suharto, 2018), isu kemiskinan hanya 30% dibahas di facebook, padahal isu tersebut menempati tingkat pertama dalam Rencana Pembangunan daerah tahun 2016-2021. Temuan ini menggiring dugaan bahwa pemerintah kota memiliki permasalahan “how to package” data dan informasi dengan format selingkung media sosial.

Level kecerdasan kota ditentukan oleh level pemanfaatan teknologi dalam kaitannya dengan Big Data yang tersebar. Tingkatan berjenjang dari pengumpulan data,

deskripsi informasi, komunikasi/pertukaran informasi, teknologi untuk transaksi, hingga monetizing informasi untuk menyokong sistem pengambilan keputusan yang lebih makro dan saling terkoneksi menuju integrasi pengambilan keputusan kebijakan.

Selain itu, dari sisi masyarakatnya diduga terjadi gap psikologi, dimana kelompok miskin kurang berani bersuara, sementara aktivis warga yang lain kurang tahu tentang informasi kemiskinan. Oleh karena itu, PKM ini membidik peningkatan ketrampilan pemakaian media sosial untuk isu kemiskinan. Staf dari OPD sebagai kelompok sasaran host informasi perlu dilatih ketrampilan moderasi di ruang publik, dan kelompok masyarakat dari kelompok miskin untuk membangun literasi informasi publik yang dapat diakses melalui media sosial resmi pemerintah.

PKM ini masih sangat dibutuhkan karena bertujuan mendukung percepatan pembangunan smart bureaucracy untuk mengelola smart governance, berkolaborasi dan melayani smart living of society. Fokus permasalahan yang diintervensi adalah (i) belum adanya manajemen pengolahan informasi dari media sosial sebagai big data untuk pengambilan keputusan; (ii) belum optimalnya pemanfaatan jejaring sosial untuk meningkatkan kolaborasi di antara pemangku kepentingan sebagai strategi menurunkan kemiskinan; (iv) kurang optimalnya kemampuan admin melakukan komunikasi publik melalui *social media friendly*; (v)

Penyuluhan Pemanfaatan Media untuk Penguatan Sinergitas

Penanggulangan Kemiskinan Daerah

Sri Hastjarjo, Rutiana Dwi Wahyunengseh

kurangnya literasi masyarakat tentang informasi kemiskinan sehingga; (vi) masih rendahnya proporsi isu kemiskinan yang disuarakan di media sosial. Ipteks yang ditawarkan melalui pengabdian masyarakat ini yaitu penyelenggaraan penyuluhan kepada aparatur pemerintah daerah sehingga paham tentang : (i) teknik menstrukturkan data, mengolah data menjadi informasi kebijakan; (ii) teknik berkomunikasi dan melakukan advokasi untuk dimanfaatkan dalam sistem pengambilan keputusan pembangunan.

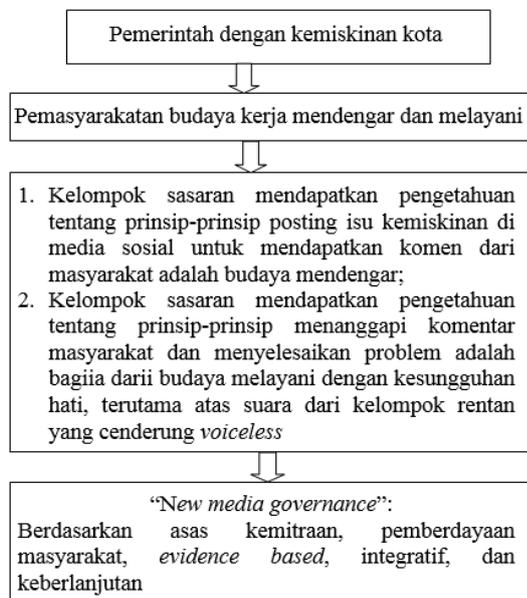
Jenis luaran yang dihasilkan adalah: (i) prototipe penyajian isu kemiskinan pada posting di media sosial untuk menggali preferensi masyarakat; (ii) catatan refleksi pembelajaran praktik (*lesson learned*) tentang prinsip-prinsip diseminasi isu kebijakan kemiskinan melalui media sosial.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Lokasi PKM ini adalah kota Magelang, dengan peserta perwakilan dari OPD Pokja TKPKD (Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah) sebanyak 15 orang yang ditugaskan menangani publikasi dari masing-masing OPD. Kegiatan berupa penyuluhan dan diskusi. Penyuluhan dilakukan untuk memenuhi aspek kognitif dan afektif melalui materi tentang (i) indikator kemiskinan; (ii) teori penulisan ide ke dalam tulisan dan gambar di media sosial. Selanjutnya pelatihan aspek psikomotorik dilakukan dengan materi: (i) posting informasi kemiskinan; (ii) mendokumentasikan dan menyajikan data dan informasi kemiskinan. Sementara itu, IPTEKS yang menjadi bahan penyuluhan dan pelatihan digambarkan dalam Gambar 1. Berikut ini.

Tabel 1. Metode PKM

Metode	Materi	Tujuan
1	Teori Media dan Governance era 4.0	Memberikan pemahaman pada peserta untuk menguatkan aspek afektif, menerapkan tata kelola pemerintahan di era revolusi 4.0
2	Prinsip Manajemen Data dan Informasi untuk Program pro poor	Memberikan pemahaman untuk menghubungkan indikator kinerja program/kegiatan OPD menjadi <i>pro poor</i> menggunakan data-data <i>pro poor</i> .
3	Penyajian posting isu kemiskinan	Memahami bagaimana posting isu kemiskinan di media sosial



Gambar 1. Iptek yang Menjadi Materi Penyuluhan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keluaran dari kegiatan ini adalah perubahan pemahaman, ketrampilan, dan kemauan bertindak dari pemerintah kota yang diwakili oleh para admin yang ditugaskan oleh Dinas untuk mengelola media sosial milik dinas. Perubahan KAP (Kognitif, Afektif, dan psikomotorik) aparatur pemerintah sebagai prasyarat dihasilkannya Model “New media governance”, berdasarkan asas kemitraan, pemberdayaan masyarakat, evidence based, integratif, dan keberlanjutan untuk implementasi kebijakan penanggulangan kemiskinan dengan memanfaatkan media sosial.

Permasalahan kelompok mitra dikelompokkan dari aspek pemerintah dan aspek masyarakat. Dari aspek pemerintah

yaitu: (i) ketrampilan memanfaatkan data dari media sosial; (ii) ketrampilan menstrukturkan isu pembangunan daerah menjadi bahan informasi publik untuk media sosial; (iii) ketrampilan mengkomunikasikan informasi publik kepada khalayak melalui media sosial. Sementara itu permasalahan dari aspek masyarakat adalah (i) ketrampilan literasi informasi publik; (ii) ketrampilan “peduli dan bersuara” untuk isu kemiskinan. Solusi permasalahan dilakukan dari pendekatan kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Solusi yang diintervensikan yaitu:

1. Diseminasi isu kemiskinan dan penulisan di media massa;
2. Mendorong afektif dan psikomotorik mempraktekan ketrampilan yang diperoleh sebagai agen “new Media Governance” dan menuliskannya dalam rencana tindak lanjut.

Tabel 2. Solusi Permasalahan

Penguatan Kapasitas	Keterangan
Tujuan	Peserta tahu bagaimana memanfaatkan media sosial untuk sosialisasi data indikator pendukung penanggulangan kemiskinan
Solusi/cara	Ceramah tentang pemanfaatan media sosial berbasis TI untuk mendukung pelaksanaan kebijakan penanggulangan kemiskinan
Luaran Intervensi Kegiatan	Peserta mampu menghubungkan isu kemiskinan dengan “kata kunci” pada posting di media sosial untuk menggali preferensi masyarakat
Indikator Keberhasilan	1. Peserta terbuka kesadarannya tentang manfaat media sosial untuk perencanaan dan evaluasi kinerja layanan 2. Dihasilkan contoh-contoh data dan narasi yang direncanakan untuk di posting di media sosial

Dari hasil pengabdian ditemukan faktor pendorong dan penghambat pemanfaatan media sosial untuk diseminasi kebijakan kemiskinan sebagai berikut. Faktor pendukungnya adalah komitmen dan visi kota yang menyatakan sebagai kota cerdas. Kota Magelang sudah 3 kali mendapatkan penghargaan sebagai kota Cerdas untuk kategori kota Kecil (tahun 2015, 2016, 2017).

Kota ini juga mendapat penghargaan IGA (Inovative Government Award) karena pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pelayanan publiknya. Hal ini berarti secara infrastruktur sudah tersedia pendukungnya. Selain itu kota Magelang memiliki komunitas Blogger dan Kampung IT yang membantu masyarakat sekitar melekatkan teknologi informasi untuk meningkatkan penghasilan.

Di sisi lain hambatan yang ditemui adalah isu kemiskinan belum secara khusus didiseminasikan sebagai isu krusial menggunakan media sosial. Padahal penggunaan media sosial dapat berdampak membangun jejaring sosial yang luas, yang dapat membantu kelompok miskin mendapatkan akses modal sosial (Kaplan & Haenlein, 2010). Hal ini disebabkan belum ada tugas fungsi khusus di OPD yang menangani media sosial pemerintah. Hambatan lainnya adalah adanya digital divide, yaitu kelompok miskin tidak menguasai handphone berbasis internet, sehingga menghambat akses informasi dengan pemerintah melalui media sosial.

Luaran dari kegiatan ini yang dihasilkan oleh mitra adalah perumusan konsep pengelolaan media sosial untuk isu kemiskinan. Peserta memahami konten isu kemiskinan yang didiseminasikan menggunakan media facebook. Konten yang dimaksud yaitu: (i) infografis yang menyentuhkan data agregat kemiskinan; (ii) jenis-jenis program penanggulangan kemiskinan beserta syarat dan prosedur pengurusan; (iii) syarat eligibilitas penerima; (iv) saluran pengaduan penyimpanan; (v) saluran penghubung pada komunitas lain peduli warga miskin untuk membangun jaringan moda sosial.

Selain pemahaman aspek konten, peserta penerima penyuluhan dari pengabdian kepada masyarakat ini juga mendapatkan pemahaman bagaimana mengevaluasi daya pengaruh fungsi media sosial, dalam hal ini facebook bagi masyarakat. Pengukuran pengaruh dilakukan melalui:

Jangkauan

Untuk mengukur seberapa jauh jangkauan pesan mencapai khalayaknya, digunakan tolok ukur, antara lain (i) jumlah tautan (link) yang merujuk pesan yang disampaikan; (ii) jumlah orang yang membicarakan pesan, dan (iii) jumlah hubungan baru yang terbentuk sebagai akibat isi yang bernilai (*valuable content*).

Frekuensi dan Lalu-Lintas Percakapan

Tolok ukur yang digunakan, seperti jumlah like dan komen.

Percakapan dan Keberhasilan

Tolok ukur yang digunakan yaitu Jumlah pesan yang di-click khalayak, jumlah pesan yang diunduh atau dibagi (*share*) khalayak, dan jumlah pesan yang diterima dan didukung khalayak.

Keberlanjutan

Tolok ukur keberlanjutan komunitas adalah loyalitas (sekadar klien atau hingga menjadi duta/ambassador), jumlah kunjungan kembali ke akun tersebut, dan tingkat keterlibatan (*engagement*) khalayak

Pengabdian kepada masyarakat ini juga membagikan pengetahuan dan ketrampilan untuk menganalisis percakapan media sosial milik pemerintah dengan teknik Social Mention. Pengelola akun dapat menggunakannya untuk melacak dan mengukur apa yang dikatakan publik tentang pengguna, institusi pengguna, produk pengguna, atau topik tertentu yang pengguna perlukan dari seluruh media sosial. *Social Networking Conversation*; bermanfaat pencarian untuk percakapan yang menyinggung institusi pengguna pada situs media jejaring sosial, seperti Facebook.

Dalam menjawab permasalahan mitra, hasil pengabdian ini menggunakan pantauan melalui hasil analisis kuesioner respon mitra yang hasilnya dikategorikan dalam 3 hal, yaitu: (i) tidak puas karena tidak memberikan manfaat; (ii) puas karena memberikan kemanfaatan; (iii) sangat puas dan ingin dilanjutkan. Sebanyak 7 dari 15 peserta (87%) menyatakan sangat puas dan sisanya menyatakan puas..

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasar pembahasan di atas, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupaya menyelesaikan masalah mitra dengan cara melakukan transfer pengetahuan, keterampilan dan pemberian motivasi untuk mencapai suatu tujuan, dalam hal ini menjadikan isu kemiskinan dipahami dan menggundng kepedulian khalayak, terutama dunia usaha melalui program CSR. Faktor pendukungnya adalah (i) komitmen pemerintah daerah; (ii) kesiapan infrastruktur dan SDM pelaksana; (iii) ketersediaan jaringan pemerintah-masyarakat/komunitas. Sedangkan faktor penghambatnya adalah (i) penggunaan media sosial belum dianggap sebagai media *official government relation*, sehingga belum ada staff khusus yang ditugaskan menangani media sosial sebagai instrumen *government relation*.

Saran

Berdasarkan analisis evaluasi mengenai hal yang sudah dan belum tercapai dari kegiatan ini, maka untuk keberlanjutan dampak perubahan maka perlu dilakukan langkah-langkah berikut. Pertama, pemerintah kota perlu menempatkan staf khusus pengelola raga akun *official media sosial pemerintah* dan menjadikannya sarana membangun jaringan modal sosial untuk menghubungkan warga miskin dnegan dunia usaha dan komunitas lain supaya ,memperoleh akses peluang peningkatan ekonomi dan sosial untuk perbaikan kualitas kehidupan kelompok miskin dan rentan miskin. Kedua, pemerintah kota perlu meningkatkan kolaborasi dengan dunia usaha dna komunitas peduli untuk meningkatkan kapasitas kelompok miskin memiliki kemampuan melek informasi digital.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada Pusat Informasi Pembangunan Wilayah LPPM Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan insentif untuk mendukung penyelenggaraan Pengabdian kepada Masyarakat ini.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Bryer, T.A. 2010. *Across the Great Divide: Social Media and Networking for Citizen Engagement. In Connected Communities: Local Governments as a Partner in Citizen Engagement and Community Building, A White prepared for the Alliance for Innovation*, James Svara and Janet Denhardt (eds.), pp 73-79.
- Carr, C.T. & Hayes, R.A. 2015. Social Media: Defining, Developing, and Divining. *Atlantic Journal of Communication*, 23(1), pp. 46-65.
- Eggers, W.D., 2004. *Government 2.0: Using technology to improve education, cut red tape, reduce gridlock, and enhance democracy*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield
- Kaplan, A.M. & Haenlein, M., 2010. Users of the world, unite. The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), pp. 59–68.
- Noveck, B.S., 2009. *Wiki government: How technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Noveck, B.S., 2011. *Defining open government*. Online source: <http://cairns.typepad.com/blog/2011/04/whats-in-a-name-open-gov-we-gov-gov-20-collab-orative-government>. Retrieved on May 20, 2018.
- Wahyunengseh, Hastjarjo, Suharto, 2018. Social Media and Poverty: Paradoxes of Communicating Poverty Issues on Facebook. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi (International Journal of Administrative Science & Organization)*, 25(3).
- Wahyunengseh, Nugroho, Mulyaningsih, 2017. *Kajian Perluasan Jangkauan Ekonomi e-Coommerce*, Bappeda Kota Magelang, unpublished.
- West, D.M. 2004. E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64 (1), pp. 15-27.