

## **PENDAMPINGAN ETIKA LITERASI MENJADI ADMIN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH YANG BIJAK DI PALEMBANG**

<sup>1</sup>Budi Santoso, <sup>2</sup>Hefriady

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

\*Email: [budisantoso@stisipolcandradimuka.ac.id](mailto:budisantoso@stisipolcandradimuka.ac.id)

### ABSTRAK

Media sosial telah menjadi arena saling melempar isu hingga pada akhirnya masyarakat diserbu dengan berbagai informasi yang tidak jelas sumber dan kebenarannya. Kurangnya kesadaran menciptakan kenyamanan dan ketentraman masyarakat melalui penggunaan informasi yang sehat mendorong lahirnya program pengabdian ini. Pemuda RT 1 Kelurahan Mokoau sebagai sasaran kegiatan, seyogyanya dapat menjadi motor penggerak demokrasi informasi namun ternyata pemahaman dalam mengkonsumsi dan menyebarkan informasi serta kemampuan menyeleksi dan menghasilkan informasi yang berkualitas masih terbatas. Kurangnya etika bermedia sosial mendorong lahirnya berita-berita hoax, *hate speech* dan *Bullying* yang saat ini banyak terjadi. Melalui kegiatan pengabdian yang berorientasi kemitraan ini akan menjadi solusi permasalahan tersebut. Solusi ini dijalankan melalui kegiatan pelatihan untuk membentuk pemahaman dan pengetahuan mitra akan penggunaan media sosial. Setelah kegiatan pelatihan, ada perubahan pemahaman dan kemampuan mitra dan mengenal serta mengidentifikasi konten media sosial yang mengandung hoax, *hate speech* dan *Bullying*. Kesadaran dalam mengontrol penggunaan media sosial dalam hal *update*, *share*, dan *like* di media sosial mulai tumbuh. Selain didokumentasikan dalam video, kegiatan ini pun telah dimuat dalam media pemberitaan online. Melalui program PKM ini lahir sebuah gerakan sosial pemuda sehat bermedia sosial sebagai wujud tanggungjawab dalam meminimalisir terjadinya penyalahgunaan informasi di masyarakat dengan akun instagram @antihoaxandhatespeech dan facebook @antiHoax *Bullying*.

Kata Kunci: Pendampingan, Etika Literasi, Media Sosial Pemerintah

### ABSTRACT

*Abstract Social media has become an arena for throwing issues at each other until in the end people are bombarded with various information whose source and truth are unclear. The lack of awareness of creating comfort and peace for the community through the use of healthy information prompted the birth of this community service program. The youth of RT 1 Kelurahan Mokoau as the target of the activity should be able to become the driving force of information democracy but in fact the understanding in consuming and disseminating information as well as the ability to select and produce quality information is still limited. The lack of ethics in social media encourages the birth of hoax news, hate speech and bullying which is currently happening a lot. Through this partnership-oriented service activity, it will be a solution to this problem. This solution is carried out through training activities to form partners' understanding and knowledge of the use of social media. After the training activities, there has been a change in partners' understanding and ability to recognize and identify social media content that contains hoaxes, hate speech and bullying. Awareness in controlling the use of social media in terms of updates, shares and likes on social media is starting to grow. Apart from being documented on video, this activity has also been published in online news media. Through this PKM program, a*

*healthy youth social movement using social media was born as a form of responsibility in minimizing the occurrence of misuse of information in society with the Instagram account @antihoaxandhatespeech and Facebook @antiHoax Bullying.*

*Keywords: Assistance, Literacy Ethics, Government Social Media*

## **Pendahuluan**

Salah satu sarana komunikasi yang paling efektif dalam penyebaran informasi adalah melalui media sosial, karena dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas dan cepat. Menyebarkan informasi positif ke masyarakat, admin medsos memiliki peran yang penting agar masyarakat memiliki kepercayaan agar akun tersebut dapat dijadikan sumber informasi terpercaya. Fenomena semakin meningkatnya pengguna media sosial memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk menggunakan media sosial sebagai sarana untuk mengomunikasikan kebijakan, rencana kerja, dan capaian kinerja kepada masyarakat luas. Penggunaan media sosial telah membentuk dan mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi. Media sosial menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui daring (dalam jaringan/*online*).

Efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, instansi pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara-cara komunikasi yang konvensional. Pemanfaatan media sosial ini sejalan dengan ketentuan dalam reformasi birokrasi, antara lain pemanfaatan teknologi informasi (*e-Government*), strategi komunikasi, manajemen perubahan (*change management*), manajemen pengetahuan (*knowledge management*), dan penataan tata laksana (*business process*). Namun, apabila tidak dikelola dengan baik dan bijak, penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi instansi pemerintah dapat membawa dampak negatif. Berbagai masukan dan komentar, baik positif maupun negatif, bisa masuk tanpa dapat dikendalikan sehingga mempengaruhi citra lembaga.

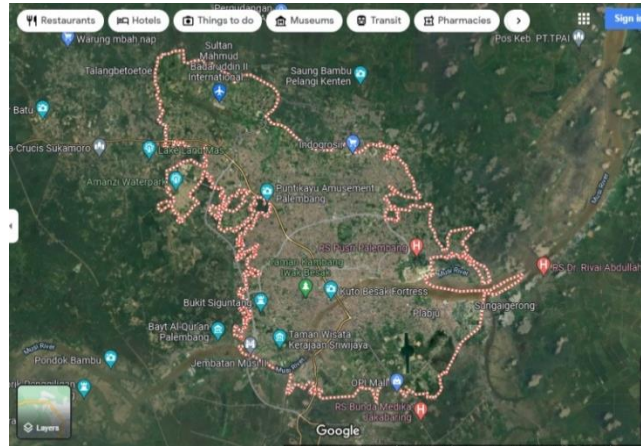
Banyak di antara akun-akun yang mengatasnamakan instansi pemerintah sebenarnya bukan akun resmi lembaga yang bersangkutan, melainkan akun individu pegawai atau pihak yang berafiliasi dengan lembaga tersebut. Apabila penggunaan media sosial yang mengatasnamakan instansi tidak disertai aturan dan pengendalian yang tegas dan mengikat serta pengelolaan yang profesional, dapat mengakibatkan ketidakjelasan pesan dan kebingungan khalayak sehingga berdampak negatif bagi instansi yang bersangkutan, pada khususnya, dan pemerintah pada umumnya. Sebaliknya, apabila penggunaan media sosial diawali dengan pengertian dan pemahaman yang lengkap, pengaturan yang tepat, serta pengelolaan yang baik akan diperoleh manfaat dari penggunaan media sosial di instansi pemerintah. Oleh karenanya, pengelolaan akun media sosial instansi pemerintah harus berdasarkan prinsip dan etika. Karena mengelola media sosial Instansi Pemerintah memiliki prinsip dan etika yang berbeda dengan pengelolaan media sosial untuk pribadi.

Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun

2012 mengatur beberapa prinsip dan etika yang perlu diperhatikan oleh pengelola media sosial di Instansi Pemerintah.

### Metode Pelaksanaan

Kegiatan diawali dengan melihat kondisi objek pengabdian kepada masyarakat. Setelah dilakukan observasi kemudian dilengkapi dengan data dipilih lokasi di Kantor Camat Sako Kota Palembang. Gambar lokasi dan metode pelaksanaan dapat dilihat dan lokasi pengabdian dapat dilihat pada Gambar 1 dan 2.



**Gambar 1.** Lokasi Pengabdian kepada Masyarakat  
Sumber: diolah oleh Penulis



**Gambar 2.** Metode Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat  
Sumber: diolah oleh Penulis

### Hasil dan Pembahasan

Euforia penggunaan media sosial menunjukkan tingkat pengetahuan masyarakat pada kesenjangan. Pertama, mereka yang mampu menggunakan gadget dan aplikasi media sosial secara fungsional, semakin berpengetahuan, semakin berdaya, dan memiliki peluang dalam banyak hal berkat teknologi. Golongan kedua adalah mereka yang gagap teknologi, hanya mengikuti tren, menjadi sasaran empuk pasar teknologi, dan terus berkuat dengan cerita dan keluhan negatif akibat penggunaan gadget dan media sosial terhadap kehidupan sehari-hari.

Konsep etika berteknologi secara umum melekat pada tatanan masyarakat informasi. Konsep netiket dapat diturunkan dari banyak sumber norma. Selain yang bersifat universal, netiket bermedia sosial dapat diturunkan dari perspektif budaya dan agama. Menurut Polyviou (2007: 3), masyarakat informasi adalah masyarakat yang menggunakan TIK untuk mencukupi intensitas kebutuhannya yang tinggi terhadap informasi. Masyarakat informasi memiliki kesadaran bahwa informasi adalah sumber kekuatan untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang baik bagi dirinya sendiri, bertindak secara kritis dalam upaya memperbaiki keadaan dan mengatasi masalahnya sendiri, serta mampu terlibat dalam proses-proses sosial dan politik, termasuk dalam proses pengambilan keputusan publik yang dilakukan komunitasnya. Alwi Dahlan (dalam Abrar, 2003: 13) mendefinisikan masyarakat informasi sebagai masyarakat yang terkena terpaan (*exposure*) media massa dan komunikasi global yang yang sadar informasi sehingga mendapat penerangan yang cukup. Sementara itu, Yuliar et. al (Ed, 2001: 54) menganggap masyarakat informasi adalah bentuk tatanan masyarakat baru yang proses kehadirannya didorong oleh perkembangan-perkembangan dalam bidang telekomunikasi, informasi, dan komputer.

Menurut Castells (2010), revolusi TIK yang terjadi di akhir abad ke-20 seringkali disebut sebagai era kemunculan “Media Baru” (*New Media*). Menurut Van Dijk (2012: 5), media baru adalah “*a combination of online and offline media, such as Internet, personal computers, tablets, smart-phones, and e-readers*”. Lebih lanjut, Van Dijk menjelaskan bahwa media ini disebut “baru” karena melampaui fungsi-fungsi media sebelumnya. Konsekuensinya, media baru menimbulkan perubahan yang drastis dalam masyarakat, termasuk munculnya sebuah bentuk masyarakat baru yang disebut Castells (2010) sebagai masyarakat jaringan (*the network society*) akibat maraknya penggunaan internet, handphone, dan aplikasi media sosial.

Pandangan determinisme teknologi, tatanan masyarakat baru ini dipandang sebagai jawaban terhadap berbagai permasalahan dan kebutuhan masyarakat, baik dalam bidang ekonomi, sosial-politik, budaya maupun kemanusiaan. Sebagai contoh, transparansi pelaksanaan administrasi publik atau pemerintahan melalui penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dipandang sebagai jawaban bagi persoalan-persoalan demokrasi. Namun demikian, pencapaian kemajuan masyarakat, demokratisasi, dan percepatan pertumbuhan ekonomi tidak dengan serta merta berjalan seiring dengan pemanfaatan ICT, terutama di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia (Rianto et.al, 2013: 12).

Ironisnya, dengan banyaknya informasi yang diakses masyarakat, justru menjadikan masyarakat yang literasinya belum mencukupi, cenderung gagap dan bingung dengan keberlimpahan informasi. Yang terjadi selanjutnya adalah proses selektif namun keliru. Laporan penelitian Brendan Nyhan and Jason Reifler (2012) berjudul *Misinformation and Fact-checking: Research Findings From Social Science* menyimpulkan, ketika dihadapkan pada berita dan informasi yang bertolak belakang dengan keyakinan, seseorang cenderung akan menolak betapapun berita-berita tersebut menunjukkan data dan fakta yang relatif lengkap. Sebaliknya, terutama di media sosial, seseorang lebih suka mencari, membaca, dan menyebarkan berita yang sesuai dengan apa yang ia yakini meski berita itu belum jelas kebenarannya. Jika kemudian terbukti keliru dan menyadari sudah menyebarkan informasi salah, ia menganggapnya sebagai masalah kecil, bahkan seringkali tidak dianggap sebagai

kesalahan. Ketika dipertanyakan motifnya, ia akan menyalahkan media lain yang dikutip sebagai sumber tidak valid dan ujung-ujungnya menyalahkan wartawan atau penulis aslinya. Adapun hasil kegiatan pelatihan terkait gaya kepemimpinan dan negosiasi dalam pemasaran di media sosial dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 3.** Pendampingan Etika Literasi oleh STISIPOL Candradimuka  
Sumber: diolah oleh Penulis

### **Kesimpulan**

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak hanya karena kondisi pandemi yang memaksa layanan daring diberikan untuk meminimalkan kontak fisik, akan tetapi juga tuntutan pemberian layanan yang mudah, cepat, akurat, dan efisien. Pemilihan akun *WhatsApp* dan *Instagram* untuk dimanfaatkan sebagai akun resmi Kecamatan Sako berangkat dari data secara nasional di mana kedua media sosial tersebut termasuk pada platform yang banyak dari aspek penggunaannya. Selain itu juga didasarkan diskusi dengan aparat kelurahan di mana media sosial tersebut cukup banyak digunakan oleh masyarakat. Peran pemerintah kecamatan dan kota diharapkan dapat memberikan pendampingan dan fasilitasi kepada seluruh kelurahan di Kota Palembang agar dapat mengembangkan sistem yang lebih terintegrasi dan maju, seperti pengembangan aplikasi yang dapat diunduh di *Google Playstore* dan penyediaan *website* kelurahan sebagai sarana informasi yang komprehensif terkait profil kelurahan dan layanan lainnya.

### **Ucapan Terima Kasih**

Permohonan ampun dan terima kasih kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas ridho dan rahmat-Nya kami telah menyelesaikan pengabdian kepada masyarakat, serta kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada kami, Pemerintah Kota, Kepala Camat Bapak Amiruddin Sandy, dan seluruh pihak yang turut mendukung kegiatan ini. Semoga pengabdian ini dapat bermanfaat, berguna di masa mendatang, serta dapat memberikan informasi sekaligus menjadi solusi jangka panjang bagi semua.

## Daftar Pustaka

- Abrar, E. R., & Purwanto, T. D. (2003). Perilaku Beton Box Dengan Dimensi Berbeda.
- Imam, A. F. (2012). Analisis wacana Van Dijk pada lirik lagu Irgaa Tani (my heart will go on). *Lisanul Arab: Journal of Arabic Learning and Teaching*, 1(1).
- Palyviou, Zachos A. (2007). *The Information Society: Advantages and Disadvantages*. Cyprus: University of Wales, pp:3.
- Riyanto, A. (2013). Pengembangan buku pengayaan keterampilan membaca bahasa indonesia yang bermuatan nilai kewirausahaan. *Seloka: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 2(1).
- Yulia, R., & Wijaya, I. S. (2015). Senyawa antioksidan ekstrak metanol Glycine max (L.) Merr varietas detam 1 hasil ekstraksi ultrasonik. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis (J Sains Farm Klin)*, 2(1), 66-73.