

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 83 TAHUN 2012
TENTANG PEDOMAN PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTANSI PEMERINTAH
OLEH PEGAWAI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN CIAMIS**

Desita Nur Aminah Diryani

desitanad@gmail.com

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jln. RE Martadinata No. 150 Ciamis**

ABSTRAK

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah merupakan salah satu acuan bagi instansi pemerintah di Indonesia dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan, hambatan-hambatan serta upaya-upaya yang terjadi dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang mengimplementasikan kebijakan tersebut, dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi sehingga implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis belum optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan

A. PENDAHULUAN

Pemerintah saat ini telah memperkenalkan media sosial sebagai salah satu sarana komunikasi dan sarana penyebaran informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan pemerintahan itu sendiri kepada publik. Selain untuk memberikan respon terhadap aspirasi publik, media sosial ini juga menjadi salah satu upaya pendekatan untuk membentuk suatu kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemanfaatan media sosial dalam instansi pemerintah tentu harus ada payung hukum yang menaunginya agar tidak terjadi hal-hal yang menyimpang. Payung hukum tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. Aturan inilah yang mampu mengarahkan Pemerintah Indonesia dalam menggunakan media sosial instansi pemerintah. Peraturan ini dijadikan acuan bagi instansi pemerintah dalam memanfaatkan media sosial instansi pemerintah. Adanya suatu kebijakan, tentunya harus bisa diimplementasikan. Sebagaimana pengertian implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (Agustino,

2008: 139) yang menyebutkan bahwa implementasi kebijakan itu sendiri adalah ‘Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.’

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan kenyataan bahwa implementasi kebijakan tentang pemanfaatan media sosial instansi pemerintah yang dikelola oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator permasalahan yang muncul sebagai berikut:

1. Media komunikasi dan informasi yang lebih sering digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis adalah dalam bentuk *website*. Sementara itu, media sosial seperti *facebook* dan *twitter* belum dikelola dengan baik, sehingga komunikasi instansi pemerintah, baik dengan sesama instansi pemerintah maupun dengan masyarakat itu sendiri belum berjalan dengan baik.

2. Media sosial yang dikelola oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis belum *up to date*.
3. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang mampu memahami cara mengelola media sosial yang menarik, kreatif, inovatif sehingga mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memahami beragam kebijakan dan ataupun hal lainnya terkait dengan informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis masih belum maksimal.
4. Ketersediaan fasilitas fisik sebagai bentuk sarana pendukung dalam mendapatkan informasi untuk kemudian disampaikan melalui media sosial masih belum optimal.
5. Kebijakan anggaran mengenai pemanfaatan media sosial belum optimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis?
2. Apa saja yang menjadi hambatan-hambatan dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam menangani hambatan-hambatan yang terjadi selama pengimplementasian Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis?

B. LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini mengacu pada beberapa teori menurut ahli, diantaranya:

Menurut Mazmanian dan Sabatier (Agustino, 2008: 139), implementasi kebijakan adalah ‘Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah

atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.’

Implementasi tidak dapat diwujudkan dengan mudah. Hal ini disebabkan oleh suatu kebijakan yang sudah disahkan tidak dapat menjamin bahwa suatu pelaksanaan atas kebijakan tersebut dapat memberikan dampak tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Andrew Dunsire (Wahab, 2016: 128) menyebutkan bahwa ada suatu kondisi yang dinamakan *implementation gap* yang berarti:

Suatu istilah yang dimaksudkan untuk menjelaskan suatu keadaan, dimana dalam setiap proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan dengan apa yang nyatanya dicapai, sebagai hasil atau kinerja dari pelaksanaan kebijakan.

Edwards III (Tahir, 2015: 61) menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni: ‘*Communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure.*’ Keempat faktor ini merupakan standar yang dijadikan pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Selanjutnya masing-masing faktor di atas diuraikan sebagai berikut:

1. *Communication*

Faktor komunikasi memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. George C. Edwards III (Tahir, 2015: 62) menegaskan bahwa:

For implementation to be effective, those whose responsibility it is to implement a decision must know what they are supposed to do. Orders to implement policies must be transmitted to the appropriate personnel, and they must be clear, accurate, and consistent. If the policies decision-makers wish to be implemented are not clearly specified, there may be misunderstood by those at who, they are directed. Obviously, confusion by implementers about what to do increases the chances that they will not implement a policy as those who passed or ordered it intended.

2. *Resources*

Faktor sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. George C. Edwards III (Tahir, 2015: 66) menegaskan bahwa:

Important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise: relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of other involved in implementation: the

authority to ensure that policies are carried out as they are intended, and facilities (including buildings, equipment, land and supplies) in which or with which to provide services. Insufficient resources will not be provided, and reasonable regulation will not be developed.

3. *Disposition or Attitudes*

Faktor sikap pelaksana memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. George C. Edwards III (Tahir, 2015: 68) menegaskan bahwa:

The disposition or attitude of implementations is the critical factor in our approach to the study of public policy implementation. If implementation is to proceed effectively, not only must implementers know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy. Most implementors can exercise considerable discretion in the implementation policies. Another reason is the complexity of the policies themselves. The way in which implementers exercise their direction, however, depends in large part upon their disposition toward the policies.

4. *Bureaucratic Structure*

Faktor struktur birokrasi memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. George C. Edwards III (Tahir, 2015: 70) menegaskan bahwa:

Even if sufficient resources to implement a policy exist and implementers know what to do and want to do it. Implementation may still be thwarted because of deficiencies in bureaucratic structure. Organizational fragmentation may hinder the coordination necessary to implement successfully a complex policy requiring the cooperation of many people, and it may also waste scarce resources, inhibit change, create confusion, lead to policies working at cross-purposes, and result in important functions being overlooked.

Dalam kaitannya dengan implementasi kebijakan tentang pemanfaatan media sosial, maka menurut Shirky (Nasrullah, 2016: 11), media sosial dan perangkat lunak sosial merupakan ‘Alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi (*to share*), bekerja sama (*to co-operate*) di antara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang semuanya berada di luar kerangka institusional maupun organisasi.’

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Lamanya penelitian yang dilakukan penulis kurang lebih 6 (enam) bulan, terhitung mulai dari bulan November 2017 sampai dengan bulan Mei 2018. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis.

Data, Instrumen, Dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa jawaban-jawaban dari informan sebagai hasil wawancara serta tindakan-tindakan yang diamati sebagai hasil observasi. Sedangkan data sekunder adalah berupa dokumen-dokumen dan catatan lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis sebanyak 8 (delapan) orang yang terdiri atas Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi, Kepala Seksi Sarana Komunikasi dan Informasi, Kepala Bidang Telematika dan Persandian, Kepala Seksi Persandian, Kepala Seksi Telematika, dan Pelaksana Informasi Publik. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

1. Studi Kepustakaan
 - a. Studi Literatur
 - b. Dokumentasi
2. Studi Lapangan
 - a. Observasi
 - b. Wawancara

Teknik Analisis Data

Aktivasi dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016: 247) adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing / verification*. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan sebagai berikut:

1. *Data reduction* / reduksi data
Mereduksi data berarti merangkul, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. *Data display* / penyajian data
Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion drawing / verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut penulis sajikan hasil penelitian tentang Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah dengan menggunakan teori dari Edwards III (Tahir, 2015: 61) yang menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni: *'Communication, Resources, Disposition Or Attitudes, And Bureaucratic Structure.'*

1. Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah

1) *Communication*

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa koordinasi secara eksternal yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dengan instansi lain terkait pengimplementasian kebijakan tentang pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, memang belum optimal. Lain halnya dengan koordinasi yang dilakukan secara internal yang mana dalam pemberian perintah untuk mengimplementasikan peraturan ini sudah jelas, terperinci, dan konsisten. Begitu juga dengan informasi yang disampaikan yang mana sudah dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, berkaitan dengan komunikasi baik secara internal maupun eksternal, belum berjalan secara optimal.

Sementara itu, berdasarkan pada apa yang dilihat peneliti selama observasi, diketahui bahwa dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun

2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, berkaitan dengan koordinasi secara eksternal dalam mengelola media sosial memang belum optimal. Hal ini tentunya berpengaruh pada media sosial yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika yang mana masih terbatas pada sumber daya manusia maupun sumber dana dalam mendapatkan informasi secara langsung ke lapangan. Di sisi lain, secara internal, pemberian perintah yang jelas, terperinci, serta konsisten dalam memanfaatkan media sosial instansi pemerintah sebagai salah satu sarana komunikasi dan informasi juga belum memberikan *output* yang optimal terhadap media sosial yang ada. Hal ini juga berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia yang terbatas. Hal serupa juga berpengaruh pada informasi yang disampaikan kepada publik. Meskipun tingkat akurasi sudah baik, namun intensitas penyampaian informasi tersebut masih belum berkembang.

2) *Resources*

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis memiliki keterbatasan dari segi sumber daya manusia, sumber dana serta sarana-prasarana yang ada.

Sementara itu, berdasarkan pada apa yang dilihat peneliti selama observasi, diketahui bahwa dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis memang belum ideal dari segi kuantitas maupun kualifikasi pegawai yang memiliki keahlian dibidang teknologi dan informasi. Dengan volume pekerjaan yang tidak sedikit, membuat media sosial yang ada tidak dapat dikelola secara optimal. Sumber dana yang dimiliki juga ternyata belum mampu mengakomodir seluruh kebutuhan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. Hal ini tentunya berdampak pada ketersediaan sarana-prasarana yang belum mampu mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai salah satu sarana komunikasi dan penyampaian informasi yang lebih efektif dan efisien kepada publik.

3) *Disposition or Attitudes*

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kerjasama yang dilakukan antar pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, sudah berjalan dengan baik. Kapabilitas pelaksana untuk mengelola media sosial instansi pemerintah juga sudah baik. Begitu halnya dengan motivasi yang selalu diberikan, baik dari pimpinan maupun adri sesama pegawai.

Sementara itu, berdasarkan pada apa yang dilihat peneliti selama observasi, diketahui bahwa kerjasama diantara para pegawai dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah memang sudah baik. Hal ini terlihat dari upaya setiap pegawai dalam berbagi informasi terkini yang mereka ketahui. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, informasi tersebut belum secara optimal disampaikan pada media sosial yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. Keterbatasan sumber daya manusia yang berdampak pada kesulitan dalam membagi waktu dan tugas. Meskipun demikian, motivasi untuk tidak menjadikan media sosial yang ada kehilangan fungsinya tetap diupayakan. Meskipun aktivitas yang dilakukan dalam media sosial yang ada belum begitu tinggi, setidaknya media sosial tersebut tetap bertahan untuk kemudian bisa terus dikembangkan jika segala keterbatasan mampu teratasi dengan baik.

4) *Bureaucratic Structure*

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, berkaitan dengan pembuatan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait pemanfaatan media sosial instansi pemerintah belum dilaksanakan secara optimal. Sama halnya dengan pembagian tugas dan fungsi yang belum sepenuhnya sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai.

Sementara itu, berdasarkan pada apa yang dilihat peneliti selama observasi, diketahui bahwa dalam memanfaatkan media sosial instansi pemerintah, Dinas Komunikasi dan Informatika

belum membentuk petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis sehingga dalam pelaksanaannya langsung mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. Adapaun SOP (Standar Operasional Prosedur) yang mana belum dioptimalkan kemanfaatannya. Begitu halnya dengan pembagian tugas dan fungsi yang belum secara ideal menyesuaikan dengan keahlian masing-masing pegawai. Hal seperti ini memang terjadi karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dengan volume pekerjaan yang tidak sedikit berbanding terbalik dengan kemampuan sumber daya manusianya, membuat pemanfaatan media sosial yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal.

2. Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

- a. Sinergitas antar instansi yang belum optimal menghambat koordinasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam mendapatkan informasi yang kemudian *dishare* melalui media sosial instansi pemerintah. Disamping itu, sinergitas yang belum berjalan dengan baik ini juga berakibat pada hasil sosialisasi terkait pemanfaatan media sosial instansi pemerintah yang belum terlaksana secara optimal di lapangan. Kemudian, secara internal, komunikasi yang terjalin dalam memberikan perintah masih dilakukan secara konvensional. Padahal, di era sekarang ini, akan lebih baik jika sudah menuju sistem *paperless office*. Selain itu, mengingat pada adanya kekosongan jabatan, menyebabkan alur pemberian perintah sedikit terganggu. Untuk informasi yang disampaikan kepada publik, kendalanya terdapat pada sarana dan prasarana yang terbatas. Hal ini juga berkaitan dengan kompetensi dan jumlah pegawai yang terbatas dalam

- mengemas informasi sehingga mampu menarik kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui pemanfaatan media sosial instansi pemerintah.
- b. Untuk mengajukan penambahan pegawai yang dilakukan kepada bupati melalui BKPSDM ternyata membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Disamping terbatasnya SDM yang memenuhi kualifikasi dalam bidang informasi dan teknologi, disinyalir SDM dengan kualifikasi tersebut ditempatkan di instansi lain yang lebih sedikit kaitannya dengan telekomunikasi dan informatika. Realisasi sumber dana yang tidak sesuai dengan perencanaan menyebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis harus memaksimalkan apa yang ada dengan kebutuhan yang tidak sedikit. Hal ini juga berpengaruh pada ketersediaan sarana-prasarana yang dibutuhkan untuk pemanfaatan media sosial instansi pemerintah belum sepenuhnya teralisasi. Disamping itu, tidak semua SDM memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sarana-prasarana tertentu terkait pegawai yang belum seutuhnya kompeten.
 - c. Terjadinya *missed communication* dalam melaksanakan tugas terkait pemanfaatan media sosial instansi pemerintah sebagai akibat dari pegawai yang multirangkap sehingga terdapat sedikit kesulitan dalam membagi waktu pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, secara formal, kapabilitas pelaksana memang belum dibuktikan sepenuhnya dengan sertifikat atau ijazah. Hal ini merupakan dampak dari belum optimalnya penempatan pegawai sesuai dengan bidangnya. Pelaksana yang memiliki kapabilitas tersebut juga hanya ada sedikit sehingga hal tersebut mampu mengurangi optimalisasi hasil pekerjaan terutama dalam memanfaatkan media sosial yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika. Melihat pada motivasi yang selalu diberikan oleh pimpinan ataupun dari sesama pegawai, baik secara formal maupun non-formal memang tidak menurunkan semangat kerja pegawai. Lain halnya dengan pemberian TPP karena hal itu disesuaikan dengan kompetensi dari masing-masing pegawai.
 - d. Petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis belum ada karena terhambat oleh ketersediaan SDM baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Disamping itu, sebagai suatu instansi pemerintahan, Dinas Komunikasi dan Informatika belum memiliki payung hukum yang mampu memaksimalkan salah satu kemanfaatannya dalam menyampaikan informasi publik media sosial instansi pemerintah. Dan sampai sejauh ini belum ada rapat lebih jauh mengenai hal tersebut. Disamping itu, belum semua bidang memiliki SOP. Hal ini disebabkan oleh kesibukan pegawai karena mendapatkan tambahan pekerjaan serta belum adanya payung hukum untuk kemudian dapat diturunkan ke dalam bentuk SOP. Pekerjaan yang masih dikerjakan oleh siapa saja yang memang mampu untuk mengerjakan bidang pekerjaan tersebut karena pembagian tugas dan fungsi belum sesuai dengan keahlian pegawai. Sehingga akan sulit bagi pegawai yang sudah tidak muda lagi untuk beradaptasi dan menyebabkan hasil kerja dalam kaitannya untuk pemanfaatan media sosial instansi pemerintah belum optimal.
- 3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi Hambatan-hambatan selama Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah adalah sebagai berikut:**
- a. Upaya yang dilakukan adalah agar tetap melakukan koordinasi dengan instansi lain adalah dengan menggunakan media *whatsapp*. Hal lain yang memungkinkan juga dilakukan dengan tetap menunggu informasi yang disampaikan oleh instansi terkait. Komunikasi secara personal pegawai juga terus dilakukan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima perintah termasuk disposisi surat yang langsung dari pimpinan. Upaya untuk mendapatkan informasi yang akurat sejauh didapatkan melalui kerjasama dengan pihak radio di Ciamis. Selain itu untuk

- meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengemas informasi dilakukan dengan cara *sharing* dengan pegawai yang sudah ahli.
- b. Dinas Komukasi dan Informatika sudah mengajukan pegawai ke bupati melau BKPSDM. Selagi menunggu hasil tersebut, maka diadakannya rangkap jabatan untuk mengisi kekosongan yang ada. Berkaitan dengan sumber dana, disamping melakukan pengajuan ke tingkat provinsi, Dinas Komunikasi dan Informatika mengatur pemasukan dan pengeluaran yang ada sehingga efektif dan efisien. Di samping itu, Dinas Komunkasi dan Informatika Kabupaten Ciamis lebih memaksimalkan sarana-prasarana yang ada, dengan dijaga sebaik mungkin sehingga tidak banyak mengeluarkan dana.
 - c. Setiap pegawai selalu mengkonfirmasi hal-hal yang kurang jelas ataupun yang kurang dipahami mampu meminimalisasi kesalahpahaman dalam kerjasama diantara pegawai. Untuk meningkatkan kapabilitas pelaksana secara non formal memang dapat dilakukan secara otodidak disamping upaya penambahan pegawai sehingga tidak mengurangi kapabilitas pelaksana yang sudah ada. Motivasi selalu diberikan baik dari atasan ataupun sesama pegawai. Motivasi secara moril memang tidak pernah berhenti, begitu juga secara materil. Namun untuk kaitannya motivasi secara materil berupa TPP tetap disesuaikan dengan kompetensi pegawai.
 - d. Untuk sementara, pemanfaatan media sosial dilakukan dengan langsung mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah selagi dupayakannya pembentukan peraturan daerah tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika. Meskipun pembagian tugas dan fungsi pegawai belum sepenuhnya sesuai dengan keahlian masing-masing, upaya yang selama ini dilakukan adalah dengan mengasah kemampuan dalam kaitannya teknologi dan informasi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah adalah:

1. Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya akun media sosial (*facebook* dan *twitter*) yang belum digunakan secara optimal untuk komunikasi dan penyampaian informasi kepada publik; baik dari segi informasi yang belum *up to date* maupun aktivitas komunikasi dengan publik yang belum terlalu intensif.
2. Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis menjadi kurang optimal dalam pelaksanaannya disebabkan oleh adanya hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan tersebut diantaranya adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi Sumber Daya Manusia, sumber dana, serta sarana-prasarana. Sumber Daya Manusia baik dari segi jumlah yang belum ideal serta masih rendahnya kualifikasi pegawai yang memiliki kemampuan teknologi dan informasi sehingga belum adanya tim *hunting* berita. Begitupun sumber dana yang dimiliki belum ideal sehingga berpengaruh pada ketersediaan sarana-prasarana yang belum optimal.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis sudah mengajukan penambahan pegawai kepada bupati melalui BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia), serta mengajukan anggaran ke tingkat provinsi. Berdasarkan hasil observasi, Dinas Komunikasi dan Informatika terus memaksimalkan sumber daya yang ada. Disamping itu, Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informasi

yang sudah diajukan mampu meminimalisasi keterbatasan-keterbatasan yang ada di kemudian hari.

Saran

Melihat dari kesimpulan penelitian yang penulis kemukakan sebelumnya, kemudian penulis dapat mengemukakan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan pertimbangan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis yang diuraikan sebagai berikut:

1. Supaya Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis berjalan dengan baik, maka sebaiknya perlu dilakukan peningkatan aktivitas komunikasi dan penyampaian informasi kepada publik melalui media sosial seperti *facebook* dan *twitter*. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis juga sebaiknya membuat petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis terkait pemanfaatan media sosial instansi pemerintah, sehingga media sosial yang sudah ada dapat lebih dikembangkan lagi.
2. Untuk meminimalisasi permasalahan terkait sumber dana, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis maka sebaiknya terus mengoptimalkan koordinasi dengan instansi lain, sehingga setiap instansi dapat saling bersinergi dalam melakukan pengadaan informasi dan komunikasi publik sehingga media sosial instansi pemerintah yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dapat dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, terkait keterbatasan Sumber Daya Manusia, Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Ciamis sebaiknya membentuk tim *hunting* berita sehingga media sosial yang sudah ada tidak menjadi *vacum*.

3. Selain melakukan upaya-upaya yang sudah ada, untuk mengatasi hambatan-hambatan terkait Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah oleh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, maka sebaiknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis melakukan upaya lain, seperti mengadakan pelatihan untuk membentuk pegawai yang memiliki kualifikasi di bidang teknologi dan informasi. Selain itu, penyusunan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informasi sebaiknya segera dilakukan sehingga media sosial instansi pemerintah yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku:

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, J. Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2016. *Media Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2016. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dokumen:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah