

STUDI KOMPARATIF TENTANG PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI ALAT DISEMINASI INFORMASI DI MASA PANDEMI COVID-19

Deswarita Tripani¹, Muhammad Al Assad Rohimakumullah²
Universitas Telkom^{1,2}
tripanideswarita@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan memahami studi komparatif mengenai pengelolaan media sosial Pemerintah Kabupaten Sukabumi sebagai alat diseminasi informasi di masa sebelum dan saat pandemi Covid-19. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Pemkab Sukabumi melakukan pengelolaan dengan memanfaatkan beberapa media sosial seperti *Instagram, Facebook, Twitter, Youtube* dan *Website*. Pengelolaan media sosial tersebut menerapkan teori pengelolaan media sosial yaitu perencanaan, aktivasi serta pengawasan dan optimalisasi dan penerapan manajemen komunikasi digital yaitu perencanaan, aktivitas dan evaluasi. Simpulan penelitian yaitu hasil pengelolaan media sosial oleh Pemkab Sukabumi sebagai alat diseminasi informasi di masa saat pandemi Covid-19 tidak begitu berbeda dengan pengelolaan sebelum pandemi Covid-19. Perbedaannya hanya pada peningkatan informasi dan pengelolaan penerapan protokol kesehatan tentang Covid-19.

Kata Kunci: Diseminasi Informasi, Media Sosial, Pandemi Covid-19, Pengelolaan

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe and understand a comparative study on the management of social media in the Sukabumi Regency Government as a means of disseminating information before and during the Covid-19 pandemic. The research method uses a qualitative case study method with data collection through interviews, observation and documentation. The results of the study show that the Sukabumi Regency Government manages by utilizing several social media such as Instagram, Facebook, Twitter, Youtube and Website. The social media management applies the theory of social media management, namely planning, activation and supervision and optimization and application of digital communication management, namely planning, activity and evaluation. The conclusion of the study is that the results of the management of social media by the Sukabumi Regency Government as a tool for information dissemination during the Covid-19 pandemic are not so different from the management before the Covid-19 pandemic. The difference is only in increasing information and managing the implementation of health protocols regarding Covid-19.

Keywords: Covid-19 Pandemic, Information Dissemination, Management, Social Media.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kabupaten Sukabumi telah menjalankan pengelolaan media sosial pada dua masa, yaitu sebelum pandemi dan pada saat pandemi Covid-19. Pengelolaan di masa sebelum pandemi para staf berkegiatan di kantor dan menjalankan aktivitas pekerjaan secara normal, sedangkan pada saat pandemi Covid-19 para staf atau pegawai bergantian untuk bekerja di kantor. Diberlakukannya dua masa tersebut, berdasarkan aturan pemerintah Indonesia guna memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Seluruh kegiatan masyarakat baik dalam sektor pekerjaan, pembelajaran dan sektor lainnya diberlakukan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO). Menurut *website* resmi pemerintah www.covid19.go.id, pemberlakuan WFH dan WFO dimulai pada tanggal 3-20 Juli 2021 yaitu Pemerintah membuat perencanaan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat. Akan tetapi seiring dengan kasus penyebaran yang cukup pesat, maka PPKM memiliki beberapa level dan membatasi pekerjaan pada sektor esensial salah satunya bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) maksimal menerapkan 50% karyawan untuk WFO. Salah satu pekerjaan sektor esensial yaitu Pemerintah Kabupaten Sukabumi. Humas Pemkab Sukabumi dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (DKIP) Kabupaten Sukabumi.

Pemkab Sukabumi menggunakan media sosial sebagai alat penyebaran informasi dan membangun sebuah interaksi kepada masyarakat. Penyebaran informasi dengan menggunakan media sosial ini bertujuan untuk mencapai jangkauan

target lebih luas dan memperlancar pemberitahuan informasi kepada masyarakat terutama di masa pandemi Covid-19. Sebelum pandemi terjadi, Pemkab Sukabumi telah memiliki media sosial, akan tetapi kurang dimaksimalkan dalam pembuatan kontennya. Pemkab Sukabumi mencoba lebih memanfaatkan media sosial di masa pandemi Covid-19, karena masyarakat membutuhkan informasi secepat mungkin mengenai kasus penyebaran atau info terkini tentang Covid-19. Oleh karena itu media sosial diharapkan dapat membantu Pemkab Sukabumi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Beberapa media sosial yang digunakan oleh Pemkab Sukabumi yaitu *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, *Youtube* dan *Website*. Informasi yang disampaikan oleh Pemkab Sukabumi berupa konten gambar maupun video yang berisi kegiatan kunjungan serta program kerja dari Bupati dan Wakil Bupati, keindahan destinasi wisata unggulan di Kabupaten Sukabumi, dan informasi lainnya. Penyebaran informasi melalui media sosial pada saat pandemi sangat dibutuhkan oleh Pemkab Sukabumi karena diharapkan dapat menyebarkan berita secepat mungkin. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi pra penelitian, media sosial yang paling aktif digunakan untuk menyebarkan informasi Covid-19 yaitu *Instagram*. Sementara itu, salah satu dari lima media sosial milik Pemkab Sukabumi yang paling aktif dan terdapat respon dari masyarakat yaitu *Facebook*. Adapun perbandingan jumlah konten yang di unggah pada setiap media sosial Pemkab Sukabumi di masa sebelum pandemi 2018-2019 dengan masa pandemi Covid-19 2020-2021 yaitu media sosial *YouTube* tahun 2018-

2019 sebanyak (221) sedangkan tahun 2020-2021 sebanyak (810) postingan, *Instagram* tahun 2018-2019 sebanyak (1.218) sedangkan tahun 2020-2021 sebanyak (2.263) postingan, *Facebook* tahun 2018-2019 sebanyak (635) sedangkan tahun 2020-2021 sebanyak (5.749) postingan dan *Twitter* tahun 2018-2019 sebanyak (487) sedangkan tahun 2020-2021 sebanyak (1.113) postingan.

Berdasarkan data tersebut, perbandingan jumlah postingan sebelum pandemi dengan saat pandemi Covid-19 cukup signifikan, terutama media sosial *Facebook*. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial di masa pandemi Covid-19 lebih aktif dikelola oleh Pemkab Sukabumi. Selain itu, berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, melalui unggahan konten di media sosial Pemkab Sukabumi jarang adanya interaksi dengan publik serta respon publik terhadap konten tersebut. Kurangnya *awareness* atau kesadaran dari masyarakat terhadap adanya media sosial Pemkab Sukabumi, menjadikan salah satu faktor tidak adanya interaksi ataupun tanggapan yang ada di setiap konten media sosialnya. Hal ini menjadi salah satu masalah dalam pengelolaan media sosial karena masyarakat kurang *aware* terhadap media sosial Pemkab Sukabumi, sehingga informasi belum tersampaikan secara tepat pada target sasaran.

Adapun penelitian sebelumnya oleh Pratiwi, A. P. (2021) dari Universitas Telkom, Bandung yang berjudul "Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Dalam Masa Pandemi Covid-19" yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini memiliki hasil yaitu Humas Pemkot membuat perencanaan editorial

mengenai informasi Covid-19 dan cara pencegahannya. Selanjutnya Humas Pemkot Bandung menerapkan hasil konten dengan memperhatikan berbagai aspek. Dan yang terakhir optimalisasi yang dilakukan dengan kegiatan evaluasi pemantauan secara berkala tiap bulannya. Penelitian ini memiliki fenomena yang sama dengan penulis yaitu membahas pengelolaan media sosial di suatu instansi pemerintah, akan tetapi terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu tidak ada perbandingan pengelolaan media sosial sebelum dan saat pandemi. Berdasarkan hal tersebut penting dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perbedaan atau perbandingan sebelum dan saat pandemi.

Media sosial dalam menjalankan fungsinya tentu saja ada pihak yang mengelolanya. Pengelolaan media sosial ini dibangun untuk membuat konten atau informasi yang disebarakan sesuai dengan tujuan, visi dan misi suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan. Seperti menurut Paramitha (2011) dalam Pakuningjati (2015), secara teknis yang terpenting dalam pengelolaan media sosial adalah mengatur perencanaan, aktivasi dan optimalisasi. Perencanaan merupakan konsep dan metode dasar dalam pengelolaan media sosial yang akan dijalankan. Biasanya perencanaan harus bisa menjawab mengapa dan siapa karena dapat mempengaruhi bentuk media sosial yang akan digunakan, konten yang akan dibangun, dan jenis informasi apa yang akan dibagikan. Aktivasi dan Pengawasan merupakan proses penerapan digunakannya media sosial. Pada proses ini biasanya harus menjawab apa dan bagaimana. Apa yang dimaksud disini yaitu apa

informasi yang ingin disampaikan dan konten pembeda apa yang akan dibangun dan dibedakan dari penggunaan media sosial lainnya. Sedangkan bagaimana disini berarti bagaimana pengelolaan media sosial sebelum pesan atau informasi dipublikasikan di media sosial. Optimalisasi ialah evaluasi konten yang dapat menentukan hasil dari penerapannya sesuai target atau tidak. Biasanya *Search Engine Optimization* (SEO) digunakan untuk evaluasi agar bisa diukur serta mengontrol maupun mengevaluasi, sehingga aktivasi media sosial dapat terus berjalan. Adapun teori *Manajemen Komunikasi Digital* oleh Nasrullah (2021) yang memiliki beberapa kesamaan, yaitu meliputi perencanaan, aktivitas dan evaluasi. Penulis melakukan penelitian secara mendalam pada tiga tahapan pengelolaan media sosial tersebut, yaitu membandingkan pengelolaan media sosial Pemerintah Kabupaten Sukabumi dalam masa sebelum pandemi dengan pengelolaan media sosial di masa pandemi Covid-19 atau diberlakukannya WFH dan WFO dari perencanaan, aktivitas dan pengawasan, serta evaluasi dan optimalisasi.

Penggunaan media sosial sebagai alat penyebaran informasi kepada publik tentu membutuhkan staf atau pengelola pada setiap bagian pembuatan konten. Menurut Nasrullah (2021), pengelola komunikasi digital harus mempertimbangkan ketersediaan sumber daya manusia dan anggaran yang dimiliki. Melihat dari dua faktor diatas, adapun standar minimal dari pengelolaan komunikasi digital yang terdiri dari dua orang yaitu (1) analis medsos sekaligus admin konten; dan (2) admin video yang merangkap desain visual. Selain dua orang tersebut, kepala unit

bertugas sebagai koordinator. Oleh karena itu, seorang pengelola sangat dipentingkan dalam pembuatan konten untuk menyebarkan informasi di media sosial, dan menganalisis apakah konten tersebut sesuai dengan target yang diinginkan atau tidak. Konsep ini digunakan untuk mengetahui bagaimana staf pengelola media sosial Pemkab Sukabumi dalam pembagian tugas. Sehingga dapat diketahui menggunakan standar minimal atau ideal dalam pembagian struktur staf.

Humas Pemerintah merupakan hubungan Masyarakat yang bekerja atau membantu segala bentuk kebijakan publik serta pelayanan publik. Seorang Humas dapat memberikan sebuah informasi berbagai kegiatan serta kebijakan dari suatu lembaga pemerintahan. Menurut John D. Millett dalam bukunya "*Seek for Effective Performance in Public Service Management*" (Ruslan, 1999), seorang humas pemerintahan memiliki tanggung jawab pokok mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan serta aspirasi yang ada di masyarakat. Membangun hubungan antara PR dan pejabat pemerintah dan memberikan informasi mengenai upaya yang dilakukan oleh lembaga pemerintah termasuk ke dalam tanggung jawab dari Humas. Humas pemerintah yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu Humas Pemkab Sukabumi yang dikelola oleh DKIP Kab. Sukabumi. Oleh karena itu, tanggung jawab terhadap pengelolaan media sosial, penyebaran informasi dan menjalin hubungan antara Humas dan masyarakat atau pejabat pemerintahan diserahkan kepada DKIP Kabupaten Sukabumi.

Menurut Mulyanto (2009), kualitas dari sebuah informasi yaitu yang pertama sebuah informasi harus akurat karena bisa saja terjadi gangguan yang dapat mengubah atau menghambat sebuah informasi. Informasi harus cepat tersampaikan karena jika terlambat maka tidak akan memiliki nilai yang baik. Serta sebuah informasi harus relevan dengan data dan faktanya. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Humas Pemkab Sukabumi di media sosial lebih bersifat satu arah saja, sehingga informasi yang diberikan kurang memberikan daya tarik masyarakat untuk memberikan respon.

Beberapa media sosial yang digunakan oleh Humas Pemkab Sukabumi yaitu *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, *Youtube*, dan *Website*. *Instagram* digunakan oleh Pemkab Sukabumi dengan nama *Pemkab_sukabumi_diskominfo* untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat terutama di masa pandemi Covid-19. *Facebook* digunakan Pemkab Sukabumi dengan nama Pemerintah Kabupaten Sukabumi agar mudah menyampaikan informasi dengan berbagai fitur yang dimiliki. Interaksi yang dibangun dari pemerintah terhadap publik dapat terjalin melalui fitur-fitur yang tersedia. *Twitter* digunakan Pemkab Sukabumi juga memanfaatkan *Twitter* dengan nama akun *@DISKOMINFOSAN* untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19. *Youtube* menjadi salah satu strategi Pemkab Sukabumi karena informasi berupa video dapat ditampilkan dan dibagikan pada publik contohnya mengenai informasi penyebaran virus, jadwal vaksinasi dan lainnya melalui akun *Youtube Channel* Kami TV. Pemkab Sukabumi

dapat menggunakan *Web* ini sebagai fungsi sarana informasi kepada publik. Informasi yang diberikan dapat berupa layanan Pemkab, informasi Covid-19, aktivitas Bupati dan program-programnya, info terkini seputar Kab. Sukabumi dan lainnya melalui *website* *Sukabumikab.go.id*.

Work From Office (WFO) atau bekerja dari kantor dan *Work From Home* (WFH) atau bekerja dari rumah, istilah ini muncul ketika diterapkannya pengaturan bekerja oleh Pemerintah Indonesia di masa pandemi Covid-19 selama PPKM darurat. Pembagian pemberlakuan WFO ini dibagi dalam tiga sektor yaitu non esensial, esensial, dan kritikal. WFO atau bekerja dari kantor dan WFH atau bekerja dari rumah, istilah ini muncul ketika diterapkannya pengaturan bekerja oleh pemerintah Indonesia di masa pandemi Covid-19 selama PPKM darurat. Pembagian pemberlakuan WFO ini dibagi dalam tiga sektor yaitu non esensial, esensial, dan kritikal.

Penerapan WFO 100% dilakukan pada sektor kritikal seperti usaha di bidang Kesehatan, Keamanan dan lainnya yang membantu kebutuhan hidup dan pekerjaan sehari-hari. Kemudian, pada sektor esensial penerapan ini hanya bisa 50% karyawan untuk WFO. Usaha yang termasuk ke dalam di sektor ini yaitu keuangan dan perbankan, teknologi informasi dan lainnya. Selanjutnya untuk usaha di bidang non-esensial diharuskan menerapkan WFH 100% untuk karyawannya, hal ini sesuai dengan peraturan yang ada di *website* resmi pemerintah yaitu *covid19.go.id*. Penerapan WFH dan WFO ini juga berlaku pada lembaga pemerintahan salah satunya yaitu Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

Kabupaten Sukabumi yang dalam tugasnya yaitu membantu Pemerintah kabupaten Sukabumi di bidang Komunikasi dan Informasi. Menurut hasil pra penelitian penulis, penerapan WFH dan WFO pada pegawai terjadwal, yaitu tiga hari WFH dan tiga hari WFO. Pelaksanaan sistem baru dalam bekerja ini tentunya akan ada perbedaan dalam melakukan pekerjaannya seperti pada pengelolaan media sosialnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menggunakan paradigma konstruktivisme. Penggunaan paradigma konstruktivisme ini karena penulis akan meneliti serta mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Pemkab Sukabumi sebagai objek penelitian dibangun atau dirancang. Pendekatan pada yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Fenomena yang diteliti oleh penulis yaitu mengenai pengelolaan media sosial di masa sebelum pandemi dan saat pandemi Covid-19 oleh Humas Pemkab Sukabumi. Penggunaan metode pada penelitian ini yaitu metode studi komparatif karena penelitian ini akan membahas bagaimana perbandingan pengelolaan media sosial yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi di masa sebelum pandemi dan saat pandemi Covid-19.

Subjek penelitian adalah Humas Pemerintah Kabupaten Sukabumi yaitu Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. Pemilihan DKIP Kab. Sukabumi sebagai subjek penelitian, karena DKIP Kab. Sukabumi yang menangani media sosial Pemkab Sukabumi serta memiliki fungsi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi dan informatika,

statistik, dan persandian. Objek penelitian adalah pengelolaan media sosial sebagai alat diseminasi informasi di masa pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Pemkab Sukabumi. Pemilihan objek ini karena penulis akan meneliti suatu fenomena yang terjadi yang terjadi pada pengelolaan media sosial Pemkab Sukabumi. Lokasi penelitian, pengambilan data serta observasi dilaksanakan di kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. Informan kunci berada di DKIP Kab. Sukabumi.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan informan yang sesuai dengan kriteria penelitian, terdiri dari Informan Kunci, Informan Ahli dan Informan Pendukung. Adapun ciri dan kriteria dari informan yaitu bersedia untuk diwawancarai, bekerja di DKIP Kab. Sukabumi minimal 2 tahun dan bekerja dan melakukan pengelolaan media sosial di masa pandemi Covid-19.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer (wawancara, observasi dan dokumentasi) dan data sekunder (penelitian terdahulu, buku, dan lainnya). Teknik analisis data dengan cara reduksi data, model data (*data display*) dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi. Teknik keabsahan menggunakan teknik triangulasi data karena menggunakan dokumen, kemudian arsip, hasil wawancara lebih dari satu subjek, serta hasil observasi. Penulis menggunakan triangulasi data, karena data yang didapatkan pada penelitian ini yaitu dengan mewawancarai informan, melakukan observasi, serta dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN Pengelolaan Media Sosial yang Dilakukan Humas Pemkab Sukabumi Sebelum Masa Pandemi Covid-19

Tugas Humas Pemkab Sukabumi yang dikelola oleh DKIP Kab. Sukabumi, yaitu menjalankan SOTK dan membantu Pemkab Sukabumi dalam penyebaran informasi kepada publik. Informasi yang diberikan kepada masyarakat yaitu seputar kegiatan Bupati dan seluruh informasi yang berkaitan dengan Kab. Sukabumi. Penyebaran informasi yang dilakukan Humas Pemkab Sukabumi yaitu dengan memanfaatkan media sosial. Pemanfaatan ini melihat dari situasi dan kondisi pada era saat ini yaitu serba digital, serta masyarakat dari usia muda hingga dewasa menggunakan internet dan media sosial. Penggunaan internet dan media sosial ini diharapkan berbagai macam informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan tanpa adanya hambatan.

Media sosial yang dimanfaatkan Pemkab Sukabumi yaitu mengikuti *platform* yang sering digunakan masyarakat Indonesia diantaranya *Facebook, Instagram, Twitter, Youtube* dan *Website*. Adapun tujuan dari Humas Pemkab Sukabumi memanfaatkan media sosial yaitu untuk menyebarkan seluruh informasi seputar kegiatan pimpinan, destinasi wisata dan hal yang terjadi di Kab. Sukabumi, khususnya kepada masyarakat Kab. Sukabumi dan target keduanya yaitu masyarakat umum. Dalam pemanfaatan media sosial, tidak menutup kemungkinan masyarakat memberikan tanggapan terhadap konten atau informasi yang disebar. Hal tersebut dapat terjadi karena media sosial merupakan

medium di internet yang memungkinkan pengguna (user) merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi. berkomunikasi dengan pengguna lain dan membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah, 2021).

Pengelolaan Media Sosial yang Dilakukan Humas Pemkab Sukabumi di Masa WFH dan WFO

Pada masa pandemi Covid-19 pemerintah Indonesia membuat beberapa kebijakan yaitu adanya aturan menjalankan protokol kesehatan 5 M memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas. Penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) harus dijalankan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Aturan PPKM ini membuat masyarakat harus menerapkan WFH dan WFO dalam berkegiatan seperti bekerja dan belajar. Dalam penerapan WFH dan WFO, staf Pemkab Sukabumi mengatur pembagian waktu bekerja yaitu sebagian bekerja di kantor dan sebagian bekerja di rumah. Hal ini sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui *website* resmi <http://covid19.go.id> yaitu pekerjaan yang termasuk ke dalam sektor esensial mengharuskan 50% karyawan untuk WFO. Pekerjaan yang termasuk ke dalam sektor ini yaitu keuangan dan perbankan, teknologi informasi dan lainnya.

Diterapkannya pemberlakuan WFH dan WFO di masa pandemi Covid-19 ini, pengelolaan media sosial Pemkab Sukabumi tidak begitu berbeda dengan keadaan sebelum pandemi. Dalam pengumpulan data dan pengelolaannya terdapat kesamaan yaitu peliputan, pengolahan, pengemasan, pembuatan

narasi, publikasi dan evaluasi. Akan tetapi yang membuat adanya perbedaan yaitu informasi atau konten liputan kunjungan menjadi lebih sedikit karena dibatasinya aktivitas pekerjaan dan informasi mengenai Covid-19 bertambah banyak seperti informasi penyebaran virus, jadwal vaksin dan peringatan menjalankan protokol kesehatan.

PEMBAHASAN

Pengelolaan Media Sosial yang Dilakukan Humas Pemkab Sukabumi Sebelum Masa Pandemi Covid-19

Pengelolaan yang dilakukan sebelum pandemi berjalan normal tanpa ada kendala. Pemkab Sukabumi tidak begitu memikirkan bahwa masyarakat kurang *aware* terhadap media sosialnya dan hanya bertujuan untuk menyebarkan informasi saja. Adapun penelitian terdahulu dari Ika Karlina Idris (2018) yang berjudul “*Government Social Media in Indonesia: Just Another Information Dissemination Tool*”, membuktikan bahwa komunikasi di media sosial lembaga pemerintahan di Indonesia hanya sekedar alat penyebaran informasi saja. Berdasarkan analisis media sosial lembaga pemerintahan di Indonesia membuktikan bahwa komunikasi simetris dua arah terjadi, tetapi dengan cara yang terbatas.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan Pemkab Sukabumi dalam pengumpulan datanya yaitu berasal dari tim peliput, yang kemudian diolah untuk dijadikan konten, setelah itu dikemas menjadi konten, dibuat narasi, dan yang terakhir yaitu dipublikasikan. Setelah konten tersebut dipublikasikan maka staf pengelola akan melakukan evaluasi. Akan tetapi sebelum pengumpulan data dilakukan, staf pengelola

melakukan perencanaan seperti siapa target audiensnya dan apa informasi yang akan diberikan. Setelah melakukan perencanaan, staf pengelola media sosial melakukan pengawasan dan aktivitas dengan melakukan strategi pembuatan konten dan strategi mengelola interaksi, setelah konten selesai langsung dipublikasikan kemudian mengelola interaksi dengan mengumpulkan berbagai respon di media sosial dan memilah mana yang harus direspon agar nantinya tidak menjadi masalah. Setelah dipublikasikan, staf kemudian akan mengevaluasi dengan monitoring dengan cara manual terhadap respon masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori manajemen komunikasi digital oleh Nasrullah (2021) yaitu perencanaan, aktivitas, evaluasi dan sesuai dengan teori pengelolaan media sosial oleh Paramitha (2011) dalam Pakuningjati (2015) yaitu perencanaan, aktivasi serta pengawasan optimalisasi.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan Pemkab Sukabumi menjadi kurang optimal karena kekurangan staf dan merangkap jabatan menjadi tim peliput dan pengelola. Menurut Nasrullah (2021), pengelola komunikasi digital harus mempertimbangkan ketersediaan sumber daya manusia dan anggaran yang dimiliki. Melihat dari dua faktor di atas, adapun standar minimal dari pengelolaan komunikasi digital yang terdiri dari dua orang yaitu (1) Analis media sosial sekaligus admin konten; dan (2) Admin video yang merangkap desain visual. Selain dua orang tersebut, kepala unit bertugas sebagai koordinator. Berdasarkan pemaparan di atas Pemkab Sukabumi menerapkan standar untuk pengelolanya memiliki dua staf yang bekerja yaitu Irwan Setiawan S.Pd.

dan Muhamad Iskandar Z S.Sos. meskipun tidak memiliki latar belakang dengan komunikasi, kedua staf telah bekerja lebih dua tahun untuk mengelola media sosial dan berkat pengalamannya itu tidak ada kendala dalam membuat konten dan mempublikasikan konten tersebut.

Pengelolaan Media Sosial yang Dilakukan Humas Pemkab Sukabumi di Masa WFH dan WFO

Pemkab Sukabumi memanfaatkan media sosial mengharapkan informasi dapat secepat mungkin tersampaikan kepada masyarakat terutama di masa pandemi ini. Hal ini pun terjadi pada penelitian sebelumnya oleh Pratiwi, A. P. (2021) dari Universitas Telkom, Bandung yang berjudul “Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Dalam Masa Pandemi Covid-19” yaitu memanfaatkan media sosial sebagai alat penyebaran informasi di masa pandemi Covid-19. Pemanfaatan pada penelitian tersebut yaitu media sosial yang difokuskan ialah *Instagram*, dimana informasi di masa pandemi ini lebih banyak memberitakan tentang Covid-19 dan memberi berbagai macam edukasi pencegahan yang dikemas dengan menarik agar informasi yang diberikan dapat dengan jelas diterima oleh publik. Akan tetapi terdapat perbedaan dengan penelitian ini, yaitu konten dari media sosial Pemkab Sukabumi tidak dikemas secara menarik dan terlihat hanya sebatas posting untuk laporan atas kinerja yang sudah dilakukan.

Masyarakat Kabupaten Sukabumi sangat membutuhkan informasi mengenai Penyebaran virus, jadwal vaksin, jumlah kasus dan hal lainnya yang berkaitan dengan Covid-19. Oleh karena itu Pemkab Sukabumi di

keadaan pandemi seperti ini terus memberikan informasi dalam kondisi apapun tanpa adanya perbedaan dengan sebelum pandemi, hanya saja lebih meningkatkan protokol kesehatan. Akan tetapi dalam menjalankan tugasnya tidak ada yang memantau apakah staf pengelola menjalankan protokol kesehatan tersebut. Sehingga, alangkah lebih baik staf pengelola membuat perencanaan lain yang berbeda dari keadaan sebelum pandemi. Pengelola media sosial Pemkab Sukabumi juga menjelaskan bahwa proses dan distribusi pesan sama dengan keadaan normal, karena hal tersebut bersifat sangat fleksibel. Bidang Komunikasi Publik, seksi pengelolaan media bekerja selama 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu dengan *gadget*, sehingga penyebaran pesan dan pengelolaan media sosialnya bisa dilakukan kapanpun baik itu WFH atau WFO.

SIMPULAN

Pemkab Sukabumi dalam mengelola media sosialnya menerapkan teori manajemen komunikasi digital oleh Nasrullah (2021) yaitu perencanaan, aktivitas, evaluasi, teori pengelolaan media sosial oleh Paramitha (2011) dalam Pakuningjati (2015) yaitu perencanaan, aktivasi serta pengawasan optimalisasi. Staf pengelola pada masa sebelum melakukan perencanaan seperti siapa target audiensnya dan apa informasi yang akan diberikan. Setelah melakukan perencanaan, staf pengelola media sosial melakukan pengawasan dan aktivitas dengan melakukan peliputan untuk bahan atau data konten, kemudian menyusun strategi pembuatan konten dan strategi mengelola interaksi, setelah konten

selesai langsung dipublikasikan kemudian mengelola interaksi dengan mengumpulkan berbagai respon di media sosial dan memilah mana yang harus direspon agar nantinya tidak menjadi masalah. Setelah dipublikasikan, staf kemudian akan mengevaluasi dengan monitoring dengan cara manual terhadap respon masyarakat.

Pengelolaan media sosial di masa pandemi Covid-19 tidak jauh berbeda dengan keadaan sebelum pandemi, hanya saja pengelolaan yang dilakukan lebih menerapkan protokol kesehatan pada saat peliputan pengumpulan data. Tidak adanya perubahan yang signifikan ini karena pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh Pemkab Sukabumi bersifat fleksibel dengan menggunakan *gadget* yang dapat dilakukan kapan saja baik itu dalam keadaan WFH atau keadaan WFO. Konten kegiatan kunjungan menjadi berkurang karena dibatasinya aktivitas masyarakat karena diterapkannya WFH dan WFO. Akan tetapi, di masa pandemi ini konten atau informasi mengenai Covid-19 menjadi bertambah seperti penyebaran virus, jumlah kasus terinfeksi, jadwal vaksin dan himbauan penerapan protokol kesehatan. Hal ini terjadi karena masyarakat lebih banyak membutuhkan informasi mengenai Covid-19. Oleh karena itu pemanfaatan media sosial merupakan langkah yang tepat dalam penyebaran informasi kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

Covid19. (2021, Juli 03). Aturan WFH atau WFO dalam PPKM Darurat. Sumber: <https://covid19.go.id/index.php/ar>

[tikel/2021/07/03/aturan-wfh-atau-wfo-dalam-ppkm-darurat](https://www.researchgate.net/profile/Ika-Idris/publication/330112433_Government_Social_Media_in_Indonesia_Just_Another_Information_Dissemination_Tool/links/5df8ca9e299bf10bc3615f7a/Government-Social-Media-in-Indonesia-Just-Another-Information-Dissemination-Tool.pdf)

Idris, I. K. (2018). Government social media in Indonesia: Just another information dissemination tool. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(4), 337-356. Sumber:

[https://www.researchgate.net/profile/Ika-](https://www.researchgate.net/profile/Ika-Idris/publication/330112433_Government_Social_Media_in_Indonesia_Just_Another_Information_Dissemination_Tool/links/5df8ca9e299bf10bc3615f7a/Government-Social-Media-in-Indonesia-Just-Another-Information-Dissemination-Tool.pdf)

[Idris/publication/330112433_Government_Social_Media_in_Indonesia_Just_Another_Information_Dissemination_Tool/links/5df8ca9e299bf10bc3615f7a/Government-Social-Media-in-Indonesia-Just-Another-Information-Dissemination-Tool.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ika-Idris/publication/330112433_Government_Social_Media_in_Indonesia_Just_Another_Information_Dissemination_Tool/links/5df8ca9e299bf10bc3615f7a/Government-Social-Media-in-Indonesia-Just-Another-Information-Dissemination-Tool.pdf)

Mulyanto, Agus. (2009). *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Mustafidah, H., & Suwarsito, S. (2020). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. UMP Press. Purwokerto

Nasrullah, R. (2021). *Manajemen Komunikasi Digital*. Prenadamedia Group. Jakarta

Pakuningjati, A. L. (2015). *Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat Secara Online oleh Deputi I Kantor Staff Presiden)*. Sumber: <http://etd.repository.ugm.ac.id/pelelitian/detail/91499>.

Pratiwi, A. P., & Abdurrahman, M. S. (2021). Strategi Pengelolaan media sosial Instagram humas Pemkot Bandung dalam masa pandemi Covid-19. 8(2). Sumber: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15022>

Prindonesia.co. (2020, Juni 29).
Kenali Struktur Organisasi
Digital PR. Sumber:
<https://www.prindonesia.co/detail/1881/Kenali-Struktur-Organisasi-Digital-PR>

Riyanto, A. D. (2021, Februari 11).
Hootsuite (we are social):
Indonesian Digital Report 2021.
Sumber:
<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>

