

## Hasil Penelitian

# KEBIJAKAN PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WEBSITE, FACEBOOK, DAN YOUTUBE DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN SURABAYA

## *(UTILIZATION POLICY OF SOCIAL MEDIA WEBSITE, FACEBOOK AND YOUTUBE OF SURABAYA'S LIBRARY AND ARCHIVES AGENCY)*

*Rio Febriannur Rachman, Kacung Marijan*

Universitas Airlangga  
Jl. Mulyorejo, Surabaya, 60115  
Jawa Timur - Indonesia  
Email: rio.febriannur.rachman-2018@fisip.unair.ac.id

*Diterima: 16 Juli 2020; Direvisi: 22 November 2020; Disetujui: 11 Januari 2021*

### ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pelopor pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Semua perangkat daerah di kota ini berlomba-lomba untuk menciptakan aplikasi elektronik demi mewujudkan efisiensi dan efektifitas program kerja. Studi ini membahas bagaimana kebijakan berbasis teknologi, khususnya di bidang pemanfaatan media sosial website, facebook, dan youtube, yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya, dibuat dan diimplementasikan untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Teori determinasi teknologi dan kebijakan publik digunakan sebagai landasan berpikir dalam studi. Penelitian dalam studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga orang informan, observasi pada media sosial, dan penelusuran melalui literatur maupun dokumen lainnya. Teknik analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan. Studi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial website, facebook, dan youtube Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya telah berjalan secara baik dan memberi dampak positif. Implementasi kebijakan publik ini juga selaras dengan apa yang dirumuskan dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang digariskan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Meski demikian, perlu ada pembenahan di sejumlah aspek, antara lain, penambahan frekuensi pembaruan konten di media sosial website, facebook, dan youtube. Penambahan konten bisa menjadi salah satu cara untuk membangun kedekatan antara instansi tersebut dengan masyarakat. Selain itu, penambahan jumlah mitra kolaborasi dalam program-program berbasis media sosial juga diperlukan demi mengoptimalkan pelayanan publik.

**Kata kunci:** determinasi teknologi, media sosial, kebijakan publik, tujuan pembangunan berkelanjutan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya

### ABSTRACT

*Surabaya City Government is one of the pioneers using information and communication technology for public services. Every governmental agency in this city is competing to create electronic app to achieve efficiency and effectiveness of their work programs. This study aims to discuss how technological based policy, especially the utilization of social media website, facebook and youtube is made and implemented to optimize their public services. Theories of technology determinism and public policy are used for the theoretical framework of the study. The study employs qualitative method with descriptive approach. Data collection is conducted through indepth interview to three informants, observation of the social media and investigation to literatures and other documents. The analysis is performed using data reduction, data presentation and formulation of conclusion. The study shows that the utilization of social media website, facebook and youtube by Surabaya's Library and Archives Agency has run well and brought positive impacts. The implementation of this policy is also in line with the Sustainable Development Goals formulated by the United Nations. However, there are still rooms for improvements in some aspects, such as the frequency of content updates in the social media website, facebook and youtube. Adding more contents can improve*

*engagements between the agency and the community. Furthermore, increasing number of partnerships for social media based programs is also needed to optimize the public services.*

**Keywords:** *technology determination, social media, public policy, sustainable development goals, Surabaya's Library And Archives Agency*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pelopor pengembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik di Indonesia. Sistem layanan publik berbasis elektronik di Surabaya sudah dibangun sejak 2003 ketika diluncurkannya e-Procurement (Yuwinanto, 2013). Seiring berjalannya waktu, ada banyak aplikasi layanan publik yang dirilis oleh Pemerintah Kota Surabaya, antara lain adalah, e-Health atau pelayanan publik di bidang kesehatan, e-Musrenbang atau usulan pembangunan kota secara langsung dari eksponen Rukun Warga, dan *Surabaya Single Window* atau pengurusan perizinan.

Terdapat pula program-program unggulan yang berbasis optimasi media digital (Rachman, 2019). Sebagai contoh, program pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), pengelolaan industri kreatif, dan lain-lain. Segenap Perangkat Daerah dipacu untuk menciptakan aplikasi atau merumuskan program berbasis teknologi. Semua itu dilakukan untuk melahirkan efisiensi dan efektifitas kerja, yang bertujuan memberikan layanan prima bagi warga Surabaya.

Salah satu perangkat daerah yang selalu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan atau Dispusip Surabaya. Pada tahun 2019 lalu, kegiatan-kegiatan dalam jaringan atau *online*, maupun luar jaringan atau *offline*, yang dilaksanakan instansi ini diganjar penghargaan pemerintah provinsi Jawa Timur maupun pemerintah pusat (Perpusnas RI, 2019). Fokus dari studi ini adalah membahas program-program dalam jaringan, dalam hal ini pengembangan dan pemanfaatan media sosial berbasis internet, yang dijalankan Dispusip Surabaya.

Elemen pemerintah memang harus tanggap terhadap perkembangan zaman serta kemajuan teknologi demi kehidupan masyarakat yang lebih baik (Cohen, 2014). Kebijakan publik yang berorientasi manfaat bagi masyarakat mesti dijalankan oleh pemerintah di setiap level, termasuk pemerintah di tingkat kota (Anderson, 1984). Kebijakan publik di suatu kawasan, harus mengacu pada kondisi masyarakat di kawasan tersebut, khususnya di era otonomi daerah. Salah satu misal adalah kebijakan percepatan

pencatatan tanah di kabupaten Ogan Ilir yang dianggap punya urgensi di daerah yang tengah gencar dikembangkan tersebut (Hardiansyah, 2019). Selain itu, ada kebijakan menggali energi terbarukan di desa-desa Sumatera Utara karena di sana belum teraliri listrik dengan baik (Mahulae & Husni, 2018).

Fakta di Kota Surabaya, respon cepat pemerintah terhadap pertumbuhan dunia digital dibutuhkan oleh masyarakat yang makin akrab dengan internet (Gere, 2008). Hal demikian ditopang dengan warga perkotaan yang memiliki karakteristik peka terhadap teknologi dan menjadikan dunia maya sebagai wadah berekspresi dan ruang interaksi sehari-hari (Rachman, 2017). Bertolak dari semua itu, Dispusip Surabaya mengimplementasikan kebijakan optimasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mengukuhkan fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi, ilmu pengetahuan, dan sarana edukasi (Bagian Organisasi Pemkot Surabaya, 2019).

Fokus kebijakan Dispusip Surabaya ini adalah pengembangan media sosial dengan berbagai *platform*, mulai laman atau website resmi perpustakaan umum Surabaya, akun *facebook*, sampai *YouTube*. Kebijakan ini selaras dengan filosofi teori determinasi teknologi yang menyebutkan, teknologi mempengaruhi masyarakat. Di sisi lain, teknologi juga berkembang seiring kebutuhan publik. Yang pada gilirannya, teknologi bisa membuat perubahan cara interaksi dan komunikasi masyarakat (McLuhan, 1962).

Maka, korelasi antara perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat, serta model komunikasi merupakan lingkaran yang berjaln kelindan (Marx & Smith, 1994). Oleh karena teknologi media sosial telah akrab dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat berbondong-bondong menggunakan teknologi ini. Sejalan dengan itu, pemerintah mesti membuat kebijakan yang dekat dengan kehidupan warganya (Dye, 1972). Teknologi komunikasi yang berbentuk media sosial memudahkan sosialisasi oleh pemerintah pada warga. Media sosial juga bisa menjadi sarana masyarakat menyampaikan aspirasi.

Studi ini menggunakan teori determinasi teknologi sebagai landasan utama dalam mengupas pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya. Selain itu, teori kebijakan publik juga menjadi pelengkap untuk

menjelaskan sejauh mana inovasi ini menjawab kebutuhan masyarakat. Ada dua rumusan masalah yang dijawab melalui studi kualitatif ini. Pertama, bagaimana pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya sebagai imbas determinasi teknologi komunikasi di masyarakat. Kedua, bagaimana implementasi kebijakan pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya dalam perspektif tujuan pembangunan berkelanjutan. Ada pun konsep tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa atau PBB melalui resolusi negara-negara anggotanya (United Nation, 2015).

PBB mengharapkan semua kebijakan publik di masyarakat, pada level pemerintah kota, provinsi, maupun pusat, diminta mengacu atau memiliki keselarasan dengan minimal satu dari tujuh belas poin penting SDGs (Rachman, 2020). Ada dua tujuan studi ini, pertama, mendeskripsikan praktek pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya sebagai jawaban atas tantangan zaman di era determinasi teknologi komunikasi. Kedua, menganalisis implementasi kebijakan pemanfaatan media sosial oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispusip) Surabaya berdasarkan poin-poin penting tujuan pembangunan berkelanjutan. Studi ini diharapkan memberikan manfaat praktis dan menjadi pertimbangan di tahap evaluasi kebijakan tersebut. Selain itu, studi ini juga bisa menambah kekayaan penelitian di bidang kebijakan publik dan pemanfaatan media sosial bagi kepentingan masyarakat.

## METODE

Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fakta lapangan yang ada di lingkungan populasi tertentu, dikaitkan dengan bidang tertentu (Hasan, 2002). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam pada tiga orang informan, observasi pada media sosial Dispusip Surabaya, dan penelusuran melalui literatur maupun dokumentasi yang berkenaan dengan topik riset.

Para informan yang diwawancarai secara mendalam adalah Kepala Dispusip Surabaya Musdiq Ali Suhudi selaku perumus, pengawas, sekaligus penanggungjawab utama kegiatan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat baik di dunia nyata maupun di dunia maya. Selain itu, dua orang warga yang selama ini menjadi pengguna layanan Dispusip Surabaya, yakni seorang yang berprofesi sebagai peneliti di sebuah lembaga swasta bernama Yeni Ermawaty, warga Kecamatan Gubeng Surabaya, dan seorang pelajar sekolah menengah atas negeri bernama

Muhammad Iqbal, warga Kecamatan Simokerto Surabaya. Dua warga Surabaya itu adalah pengakses rutin media sosial Dispusip Surabaya. Paling tidak, satu minggu sekali mereka berkunjung ke laman atau akun media sosial instansi tersebut. Yeni melakukannya untuk kebutuhan penelitian, sedangkan Iqbal melakukannya untuk keperluan sekolah.

Peneliti melakukan wawancara pada rentang Januari hingga Juni 2020 untuk memastikan kebaruan informasi. Observasi pada media sosial Dispusip Surabaya dilakukan pada website resmi perpustakaan umum Surabaya, akun *facebook*, dan *YouTube*, sebagai tiga platform media sosial yang paling aktif melakukan pembaruan konten dari instansi tersebut. Teknik analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994).

Hasil dari proses analisis data diuraikan secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran faktual sesuai variabel-variabel atau kategorisasi yang muncul saat itu (Bogdan & Taylor, 1990). Validitas dalam studi kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara umum (Creswell, 2012).

Peneliti memposisikan tiga narasumber utama sebagai representasi informasi bagi pembaca secara umum. Tiga narasumber itu berasal dari elemen pembuat kebijakan dan elemen masyarakat yang menggunakan layanan Dispusip Surabaya. Masyarakat yang dimaksud berasal dari kalangan pelajar dan non-pelajar. Di samping wawancara, peneliti juga menambah objektivitas data melalui penelusuran konten media sosial melalui analisis isi (Mayring, 2000). Khususnya, pada tiap elemen yang berhubungan dengan topik studi ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Media Sosial Terintegrasi.** Keberadaan media sosial berbasis internet yang menghubungkan segenap anggota masyarakat merupakan bukti adanya determinasi teknologi. Dilihat dari aspek komunikasi, media sosial memegang peranan penting. Cara berkomunikasi mengalami pergeseran dan makin dinamis karena pesan-pesan dalam bentuk, audio, visual, teks, dan lain sebagainya, dapat dengan bebas disampaikan maupun direspon (Meyrowitz, 1999). Apalagi, di kota-kota besar seperti Surabaya, makin banyak titik-titik sinyal internet gratis. Dengan demikian, masyarakat bisa secara mudah mengakses media sosial. Interaksi tidak harus berupa relasi fisik, melainkan juga relasi yang dihubungkan oleh perangkat teknologi komunikasi (Holmes, 2005).

Ada empat ciri eksistensi media sosial. Pertama, pesan yang disampaikan bisa untuk lebih dari satu penerima. Banyak pihak bisa mengakses pesan tersebut. Kedua, pesan bisa disampaikan tanpa disunting. Berbeda dengan media massa konvensional yang mengalami proses editing di meja redaksi. Media sosial yang berbasis massa dapat menyebarkan informasi secepat-bebasnya. Ketiga, pesan bisa disampaikan secepat mungkin. Keempat, penerima pesan bisa menentukan waktu interaksi. Meskipun pesan sudah lama disampaikan, penerima masih bisa mengaksesnya, karena ada fitur perekaman atau data yang bisa diakses tanpa terikat waktu (Gamble & Teri, 2002).

Media sosial memiliki banyak kekuatan yang bisa dimanfaatkan oleh pemerintah guna menyosialisasikan program, menjalankan kebijakan, dan berinteraksi dengan masyarakat. Oleh sebab itu, Dispusip Surabaya mengoptimalkan website resmi perpustakaan umum Surabaya, *Facebook*, maupun *YouTube*. Website resmi perpustakaan umum Surabaya yang bisa diakses pada tautan <https://dispusip.surabaya.go.id/dils/page.php?id=perpustakaanumum> memiliki banyak menu, antara lain, Perpustakaan Umum, TBM (Taman Bacaan Masyarakat), Pustaka Sekolah, E-Book, Video, Arsip, dan Kemitraan. Dispusip Surabaya memberi website ini nama khusus agar gampang diingat masyarakat. Nama itu diadopsi dari salah satu makanan khas Surabaya, yakni, TEMPE TERASI (Sistem Perpustakaan Elektronik Terintegrasi).

Pada menu Perpustakaan Umum, terdapat informasi mengenai koleksi buku yang ada di dua perpustakaan pusat Surabaya, Perpustakaan Rungkut Jalan Rungkut Astri Tengah nomor 5-7 Surabaya dan Balai Pemuda Jalan Gubernur Suryo nomor 15 Surabaya. Pada menu TBM terdapat informasi mengenai koleksi buku di semua TBM di semua kelurahan Surabaya. Pada menu Pustaka Sekolah terdapat informasi mengenai semua koleksi buku di perpustakaan yang ada di seluruh sekolah Surabaya. Berdasarkan data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispusip) hingga Desember 2019, terdapat 1.405 TBM maupun titik layanan perpustakaan dengan 488 petugas pengelola. Dari semua lokasi tersebut, ada 1,2 juta buku yang tersebar di seluruh penjuru Surabaya.

Selain menyediakan buku dan literatur, Dispusip Surabaya juga mengondisikan TBM dan perpustakaan sekolah sebagai pusat edukasi. Oleh sebab itu, para petugas di sana mesti bisa membuat kegiatan-kegiatan edukatif. Sebagai contoh, terdapat petugas TBM yang membuat kuiz-kuiz ringan bagi pengunjung yang masih

anak-anak, berupa permainan tebak-tebakkan nama negara dan ibukotanya, membacakan cerita atau dongeng inspiratif bagi pengunjung, dan memberi pendampingan belajar. Dengan cara ini, kegiatan di TBM menjadi lebih dinamis dan variatif.

Website TEMPE TERASI merupakan sistem yang mampu mengelola data perpustakaan serta memonitoring koleksi semua koleksi buku tersebut. Sekaligus, mengawasi kegiatan-kegiatan yang dijalankan di TBM atau perpustakaan. Warga yang ingin mencari koleksi buku tertentu, tinggal masuk ke website ini, mengetik judul pada kolom pencarian, apabila Dispusip Surabaya memiliki koleksi tersebut, pasti akan muncul informasi tentang di perpustakaan mana buku tersebut berada. Website ini menggantikan fungsi katalog yang selama ini ada di perpustakaan-perpustakaan.

Pada menu e-Book, terdapat koleksi buku dalam jaringan yang bisa diakses siapa saja. Dispusip Surabaya bekerjasama dengan penerbit-penerbit untuk bisa mempublikasikan e-Book yang dipajang di sana. Pada menu Video, terdapat video-video pembelajaran bagi anak-anak maupun turotial keterampilan atau kerajinan tangan yang dapat dipraktekkan di rumah. Terdapat video pendidikan dasar, misalnya pengenalan huruf dan angka. Ada juga yang membahas tentang pendidikan karakter, antara lain, animasi mengenai pentingnya tolong menolong, saling menghormati, toleransi, dan lain sebagainya.

Terdapat pula kumpulan video lagu-lagu anak. Ada pun video tutorial keterampilan yang ada di sana, antara lain berisi cara membuat masakan tertentu, membuat taman obat keluarga, membuat produk bermanfaat dari bahan baku barang bekas, dan lain sebagainya. Pada menu Arsip, terdapat banyak informasi tentang sejarah Surabaya. Ada pula foto lawas sudut-sudut kota Surabaya, penjelasan tentang pahlawan-pahlawan nasional yang lahir, tumbuh, dan berjuang di Surabaya, berikut manuskrip maupun literatur kuno yang valid.

Penyediaan buku dan informasi dalam bentuk digital memperoleh tanggapan positif dari para penggunanya. Seorang pengguna perpustakaan menuturkan, "Dalam masa belajar di rumah karena ada virus Covid-19 atau Corona, kami para pelajar merasa dimudahkan dengan keberadaan buku versi PDF yang tersedia di website perpustakaan umum online Surabaya," (Wawancara, warga Surabaya Muhammad Iqbal tanggal 3 Juni 2020).

Pada menu kemitraan, terdapat sub-sub menu yang berisi data mengenai koleksi buku maupun literatur karya ilmiah dari empat kampus besar Surabaya, yakni, Institut Teknologi

Sepuluh November, Universitas Airlangga, Universitas Kristen Petra, dan Universitas Negeri Surabaya. Sebagian dari buku maupun literatur karya ilmiah di sana bisa diakses secara online dalam bentuk e-Book maupun versi PDF.

*"Website TEMPE TERASI yang disediakan Dispusip Surabaya memudahkan para mahasiswa maupun peneliti untuk mencari sumber-sumber referensi riset. Khususnya, bagi mereka yang ingin membuat artikel tentang Surabaya. Karena dari satu kanal, bisa masuk ke tautan-tautan lain berkenaan dengan arsip Surabaya, lantas masuk ke tautan-tautan di repository kampus-kampus," (Wawancara, warga Surabaya Yeni Ermawaty tanggal 26 Mei 2020).*

Keberadaan menu ini menjadi bukti pentingnya kolaborasi untuk mewujudkan perpustakaan terintegrasi yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Informasi yang ada pada website ini pun menjadi lebih variatif dan dapat memberikan wawasan komprehensif bagi para pengunjugnya.

*"Perpustakaan merupakan pusat edukasi seumur hidup bagi masyarakat. Integrasi dan kolaborasi online harus dilakukan demi mengoptimalkan pelayanan publik di zaman internet seperti sekarang ini. Ke depan, kami akan menambah jumlah kampus mitra (Wawancara, Kepala Dispusip Surabaya Musdiq Ali Suhudi tanggal 4 Februari 2020).*

Selain menguatkan website TEMPE TERASI, Dispusip Surabaya mengaktifkan akun *facebook* yang di dalamnya berisi tentang kegiatan-kegiatan yang dijalankan instansi tersebut. Akun *facebook* itu pun merilis pengumuman lomba-lomba yang dihelat oleh Dispusip Surabaya, di antaranya, menulis cerita pendek, mendongeng, memainkan permainan tradisional, lomba cerdas cermat, dan lain sebagainya. Akun *facebook* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya juga merilis informasi mengenai kolaborasi dengan pihak lain, seperti perguruan tinggi, lembaga independen, maupun perusahaan swasta. Melalui media sosial, aktifitas kerjasama yang bertujuan mengoptimalkan pelayanan publik dapat disiarkan secara lebih luas dan lebih cepat ke masyarakat (Flew, 2002).

Ada informasi kerjasama dengan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dispusip Surabaya menyiapkan lokasi Kuliah Kerja Nyata di TBM maupun perpustakaan untuk

para mahasiswa kampus tersebut (unggahan *facebook* 23 Januari 2020). Ada pula kolaborasi dengan *Western Australia East Java Universities Consortium*, Dispusip Surabaya menyiapkan lokasi kegiatan bertajuk Membaca Cerita untuk Masyarakat, bagi komunitas yang terdiri dari 5 perguruan tinggi asal Australia dan 10 perguruan tinggi asal Jawa Timur tersebut (unggahan 27 Juni 2019).

Terdapat juga kabar mengenai kegiatan pelatihan Membaca Nyaring & Pemanfaatan Buku Digital, hasil kerjasama Dispusip Surabaya dan The Asia Foundation (unggahan 25 Juni 2019). Sementara itu, informasi mengenai sinergitas Dispusip Surabaya dan pabrik cat Nippon Paint pada lomba menghias TBM dan perpustakaan juga bisa disimak di akun *facebook* (unggahan 15 Juni 2019).

Pada tiap unggahan-unggahan di *facebook* itu, terdapat respon berupa klik suka, bagikan, dan komentar. Dengan kata lain, informasi yang disampaikan oleh Dispusip Surabaya langsung mendapat umpan balik dari masyarakat yang menyimaknya. Tanpa harus melalui sortir panjang, sebagaimana surat kritik, saran, dan masukan, yang di masa sebelum adanya internet biasa dipakai sebagai sarana pemerintah menyerap kesan dari program yang dijalankan. Perangkat dan fitur yang mendukung *facebook* menyediakan fasilitas interaksi antara pembuat dan penerima pesan (Bertot. dkk, 2010).

Pada akun *YouTube*, unggahan-unggahan audio visual tampak impresif. Tidak hanya berisi video yang dibuat oleh Dispusip Surabaya, yang berisi kegiatan yang digagas oleh instansi ini, melainkan pula diisi konten-konten kiriman warga. Khususnya, warga yang mengikuti lomba vlog bertema tempat bersejarah Surabaya. Selain itu, ada banyak tutorial pula yang dipublikasikan oleh akun *YouTube* tersebut, video tutorial yang dimaksud antara lain, cara mendongeng yang baik, cara meresensi buku atau film, cara melindungi diri dari virus covid 19 atau corona, serta kelas belajar bahasa korea.

*"Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya memiliki cita-cita mewujudkan masyarakat yang sadar literasi. Bagi kami, literasi bukan hanya membaca dan menulis. Lebih dari itu, literasi adalah memproduksi maupun mengonsumsi produk-produk ilmu pengetahuan yang berkualitas. Membuat vlog, mendongeng, meresensi buku atau film, adalah upaya menyampaikan nilai-nilai moral. Konten yang punya pesan moral yang baik tentu bertolak dari referensi yang bagus. Referensi itu pasti berasal dari ilmu pengetahuan," (Wawancara, Kepala*

Dispusip Surabaya Musdiq Ali Suhudi  
tanggal 4 Februari 2020).

Media sosial memiliki banyak kelebihan mendasar yang dapat digunakan sebagai sarana kolaborasi, partisipasi, pemberdayaan, dan efisiensi waktu. Media sosial terus berkembang dengan cepat. Pemerintah, sebagai pemangku kebijakan, harus memanfaatkannya seoptimal mungkin demi menyediakan akses pada layanan publik (Jaeger. dkk, 2012). Dispusip Surabaya telah melakukan langkah strategis di aspek pemanfaatan media sosial dalam bentuk website resmi perpustakaan umum, *facebook*, dan *YouTube*. Dengan kata lain, praktek pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya sebagai jawaban atas tantangan zaman di era determinasi teknologi komunikasi sudah dilakukan sebagaimana mestinya.

**Kebijakan Publik Aplikatif.** Ada banyak definisi tentang kebijakan publik yang dikemukakan para pakar. Secara umum, kebijakan publik adalah tindakan dari pemerintah, di level manapun, yang mempunyai tujuan pengaruh pada kehidupan warga (Anderson, 1984). Kebijakan itu memiliki target atau cita-cita luhur mensejahterakan masyarakat. Kebijakan tersebut dilakukan oleh segenap struktur dalam pemerintahan itu. Terdapat tiga level hierarkis dalam sebuah kebijakan, antara lain, *policy level*, *organizational level*, *operational level* (Bromley 1989). Di negara demokratis, *policy level* diperankan yudikatif dan legislatif, *organizational level* diperankan eksekutif, sedangkan *operational level* dilaksanakan instansi pelaksana, pihak swasta, atau elemen masyarakat yang bersinggungan dengan kebijakan itu. Selalu ada *institutional arrangement* atau peraturan yang bersifat mengikat.

Pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya merupakan kebijakan publik yang didorong semangat literasi. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Surabaya memegang peranan di *policy level*. Berkat pengesahan DPRD Surabaya terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, kebijakan yang terdapat dalam mata anggaran di Dispusip Surabaya ini bisa berjalan dengan baik. *Organization level* dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sedangkan *operational level* dijalankan oleh Dispusip Surabaya, pihak swasta, dan eksponen masyarakat yang turut menggerakkan kegiatan pemanfaatan media sosial tersebut. Selain Peraturan Daerah mengenai APBD, peraturan atau edaran yang dikeluarkan oleh kepala Dispusip Surabaya, menjadi *institutional arrangement* dari pelaksanaan kebijakan.

Ada tiga tahapan pokok kebijakan publik, yakni, perumusan, implementasi serta pengawasan dan penilaian atau evaluasi (Tachjan, 2006). Perumusan kebijakan berujung pada pembuatan aturan-aturan yang menjadi standar operasional dan prosedur. Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan lanjutan setelah sebuah kebijakan diluncurkan melalui regulasi berkekuatan hukum (Grindle, 2004). Dari implementasi kebijakan bisa dilihat bagaimana dampaknya di masyarakat (Van Metter & Van Horn, 1975).

Oleh karena itu, tahapan implementasi merupakan penentu hasil akhir kebijakan yang kemudian bisa dievaluasi (Ripley & Franklin, 1987). Sebuah kebijakan publik bisa dievaluasi melalui analisis secara objektif dengan cara melihat kondisi masyarakat sebelum dan sesudah tahap implementasi. Variabel terpenting dan komprehensif adalah aspek kebermanfaatannya bagi masyarakat. Kebijakan aplikatif pasti memiliki dampak positif di masyarakat (Dunn, 2000).

*"Keberadaan website perpustakaan memudahkan pengunjung mencari referensi atau buku-buku yang diperlukan. Apalagi, ada versi PDF juga di sana. Facebook membuat warga gampang berinteraksi dengan Pemkot (Pemerintah Kota Surabaya, pen). Kami bisa bertanya maupun menyalurkan saran bagi dinas perpustakaan meskipun di luar topik yang diposting di sana melalui kolom komentar. Admin juga responsif. Sedangkan YouTube mereka cukup informatif. Banyak video pelajaran juga," (Wawancara, warga Surabaya Muhammad Iqbal tanggal 3 Juni 2020).*

Sebelum website perpustakaan umum TEMPE TERASI diluncurkan, belum ada media pencarian informasi atau katalog yang terintegrasi di Surabaya. Sehingga, untuk mendapatkan informasi tentang literatur referensi maupun buku, warga perlu datang langsung ke TBM atau perpustakaan yang lokasinya bisa jadi jauh dari tempat tinggal mereka. Sementara itu, kemitraan dengan kampus di Surabaya memudahkan mereka yang bukan civitas akademika untuk menelusuri *repository* perguruan tinggi tersebut.

TEMPE TERASI merupakan *one stop service* pencarian informasi literatur, referensi, dan buku perpustakaan Surabaya yang menjadikan pelayanan publik menjadi efektif serta efisien. Konsep pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh Dispusip Surabaya juga bisa direplikasi di daerah lain. Dengan demikian

Konsep yang dipakai tergolong sederhana karena hanya membuat website, akun facebook, dan YouTube.

Dampak positif yang bisa dirasakan masyarakat dari kebijakan pemanfaatan media sosial Dispusip Surabaya ini juga merambah di aspek ekonomi. Salah satu perkumpulan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Jambangan mengaku, para anggotanya mendapat keuntungan dari kebijakan ini. Referensi mengenai bisnis kuliner, kerajinan tangan, dan lain sebagainya, yang tersedia di website perpustakaan umum, facebook, maupun YouTube, membuat sejumlah UMKM berkembang signifikan.

*“Berdasarkan masukan warga di Jambanga, pada tahun 2019, kami melakukan penambahan buku tentang ekonomi rakyat. Lebih dari itu, melihat animo yang besar di sana, kami bekerjasama dengan pihak lain untuk mengadakan pelatihan dan pendidikan bagi UMKM. Terdapat perubahan omzet bulanan dari sejumlah UMKM di sana. Misalnya, UMKM B1WUH, dari Rp 2.000.000 menjadi Rp 4.000.000: Berkah Crispy, dari Rp 1.000.000 menjadi Rp 1.500.000: Rapi Ayu, dari Rp 3.600.000 menjadi Rp 7.000.000: Flass, dari Rp 5.000.000 menjadi Rp 6.000.000: Perca Ayu, dari Rp 500.000 menjadi Rp 700.000,” (Wawancara, Kepala Dispusip Surabaya Musdiq Ali Suhudi, 4 Februari 2020).*

Dispusip Surabaya membuka diri bagi siapa saja yang ingin memberi saran maupun kritik. Instansi ini juga melakukan penilaian internal dan memperoleh beberapa poin penting untuk pembenahan program dalam kebijakan pemanfaatan media sosial tersebut. Di antaranya, penambahan jumlah koleksi buku maupun e-book, baik terbitan lama yang kontennya masih relevan, maupun terbitan baru. Dispusip Surabaya melalui kanal-kanal media sosial yang ada juga membuka diri pada masukan dari masyarakat.

*“Secara umum media sosial Dispusip Surabaya sudah cukup informatif. Namun akan lebih mengesankan bila pembaruan konten di facebook dan YouTube makin diperbanyak. Kalau sekarang kan dalam setahun rata-rata sebulan dua kali update. Coba kalau seminggu sekali kan lumayan banyak sehingga lebih dikenal masyarakat. Kalau perlu nantinya, semua pustakawan diwajibkan melakukan share konten Dispusip Surabaya melalui akun*

*pribadi masing-masing. Toh, nantinya yang diuntungkan juga masyarakat banyak,” (Wawancara, Yeni Ermawaty tanggal 26 Mei 2020).*

Ada banyak pembelajaran yang bisa dipetik dari kebijakan pemanfaatan media sosial Dispusip Surabaya. Pembelajaran bagi pemerintah adalah pentingnya terus berinovasi terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Determinasi teknologi sudah tidak bisa dihindarkan di era digital seperti sekarang ini. Di sisi lain, kebijakan ini tidak bisa berjalan lancar tanpa sinergitas banyak pihak, baik di internal Pemerintah Kota Surabaya maupun kolaborasi dengan pihak eksternal.

Pada bagian lain, terdapat tujuh belas poin tujuan pembangunan berkelanjutan dalam resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa yang dicetuskan pada 2015 lalu. Kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah di seluruh dunia, diharapkan selaras dengan satu atau lebih dari tujuan tersebut (United Nation, 2015).

Tujuh belas poin yang dimaksud antara lain, *No Poverty* (mengakhiri kemiskinan), *Zero Hunger* (mengakhiri kelaparan), *Good Health and Well-Being* (memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi masyarakat), *Quality Education* (menciptakan pendidikan berkualitas), *Gender Equality* (mencapai kesetaraan gender), *Clean Water and Sanitation* (ketersediaan air bersih dan sanitasi yang sehat), *Affordable and Clean Energy* (memastikan akses terhadap energi tanpa polusi), *Decent Work and Economic Growth* (membuka lapangan kerja dan menumbuhkan ekonomi), serta *Industry, Inovation and Infrastructure* (mengembangkan industri, inovasi dan infrastruktur yang inklusif).

Poin yang lain adalah *Reduced Inequalities* (mengurangi kesenjangan sosial), *Sustainable Cities and Communities* (membangun kota dan komunitas yang berkelanjutan). *Responsible Consumption and Production* (mewujudkan pola konsumsi dan produksi yang bertanggungjawab), *Climate Action* (mengambil peran untuk menyikapi dampak buruk perubahan iklim), *Life Below Water* (mengelola dan melestarikan sumber daya air dan sektor kemaritiman), *Life on Land* (mengelola dan melestarikan sumber daya di daratan), *Peace, Justice, and Strong Institutions* (mewujudkan kedamaian, keadilan, yang diperkuat secara kelembagaan), *Partnership for The Goals* (menguatkan kemitraan dan sinergitas).

Pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya selaras dengan tujuan mewujudkan pendidikan dan berkualitas (*Quality Education*). Kebijakan ini memberikan kemudahan masyarakat untuk mencari referensi yang baik

dan bisa dijadikan acuan dalam menimba ilmu pengetahuan. Di sisi lain, kebijakan ini terbukti menguatkan UMKM atau industri rumah tangga sehingga para pelaku usaha giat berinovasi berdasarkan literatur kredibel yang mereka dapatkan. Dengan kata lain, kebijakan ini juga selaras dengan tujuan pengembangan industri dan inovasi (*Industry, Inovation and Infrastructure*). Melalui teknologi berbasis internet, layanan publik bisa lebih merata menjangkau masyarakat. Terlebih, Pemerintah Kota Surabaya memberikan layanan *hotspot* gratis di kantor kelurahan dan balai RW. Semua masyarakat bisa mengakses layanan publik ini dengan mudah sebagai upaya Dispusip Surabaya untuk mengurangi kesenjangan sosial (*Reduce Inequality*).

Penggunaan internet menjadikan layanan tanpa kertas atau *paperless* selaras pula dengan semangat melestarikan sumber daya di daratan, dalam hal ini peka terhadap isu penebangan pohon (*Life on Land*). Kebijakan ini juga selaras dengan cita-cita membangun kota dan komunitas yang berkelanjutan (*Sustainable Cities and Communities*) melalui aktifitas literasi yang turut mencerdaskan bangsa. Apalagi, banyak kegiatan yang mengandalkan kemitraan dan sinergitas demi pelayanan optimal (*Partnership for The Goals*). Dengan kata lain, secara umum, implementasi kebijakan pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya sudah selaras poin-poin penting tujuan pembangunan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya merupakan jawaban atas tantangan zaman di era determinasi teknologi komunikasi sudah berjalan dengan baik. Pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya melalui optimalisasi website perpustakaan umum, *facebook*, dan *YouTube*, merupakan bentuk layanan publik sebagai ibas determinasi teknologi. Pelayanan publik perpustakaan tidak lagi hanya dilakukan di luar jaringan (*offline*), melainkan harus mengikuti perkembangan zaman yang serba dalam jaringan (*online*). Website perpustakaan umum berisi informasi mengenai buku-buku koleksi TBM dan perpustakaan di Surabaya, e-Book, video tutorial edukatif, arsip mengenai sejarah Surabaya, serta *repository* kampus-kampus di Surabaya (Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Negeri Surabaya, dan Universitas Kristen Petra). Akun *facebook* dan *YouTube* berisi informasi mengenai kegiatan yang dijalankan oleh Dispusip Surabaya, termasuk, informasi mengenai kegiatan kolaboratif dengan institusi, perusahaan swasta,

atau pihak eksternal lainnya. Publikasi di media sosial yang sudah dilaksanakan menjadi lebih cepat direspon oleh masyarakat, contohnya, melalui kolom komentar di media sosial. Kebijakan menyentuh langsung masyarakat dan kebermanfaatannya bisa dirasakan secara kongkret. Kedua, implementasi kebijakan pemanfaatan media sosial oleh Dispusip Surabaya sudah selaras dengan tujuan pembangunan berkelanjutan yang dirumuskan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Kebijakan pemanfaatan media sosial sebagai sarana media komunikasi yang informatif dan edukatif ini bisa direplikasi oleh instansi lain, dari dinas di dalam kota Surabaya, maupun instansi di luar Surabaya. Dengan kata lain, kebijakan ini memiliki nilai-nilai universal yang bisa diaplikasikan di mana saja.

## REKOMENDASI

Kebijakan pemanfaatan media sosial Dispusip Surabaya masih perlu dibenahi agar pelayanan publik bisa lebih optimal. Ada sejumlah langkah yang bisa dilakukan untuk kemajuan program tersebut.

1. Penambahan koleksi e-book atau literatur versi PDF dan video tutorial edukatif, di website perpustakaan umum. Mengingat, kebutuhan masyarakat terhadap referensi berkualitas semakin berkembang dari waktu ke waktu.
2. Penambahan kampus mitra untuk melengkapi menu kemitraan di website perpustakaan umum. Saat ini baru ada empat kampus, padahal, Surabaya memiliki banyak kampus besar yang dapat diajak berkolaborasi.
3. Penambahan konten informatif dan edukatif di akun *facebook* maupun *YouTube*. Dispusip Surabaya dapat menempatkan petugas khusus yang menangani akun media sosial, agar pembaruan dan penyebaran konten bisa berjalan secara rutin dan terukur.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terimakasih pada Kementerian Agama Republik Indonesia, Universitas Airlangga Surabaya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Surabaya, serta para informan yang telah mendukung penelitian ini. Kami juga berterimakasih pada dewan redaksi dan mitra bestari Jurnal Inovasi Balitbang Sumatera Utara yang telah memberi kesempatan bagi publikasi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Anderson, James E. 1984. *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Bagian Organisasi Pemkot Surabaya. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: tidak diterbitkan.



- Bertot, John C, Paul T. Jaeger, Justin M. Grimes. 2010. Using ICT to Create a Culture of Transparency: E-government and Social Media as Openness and Anticorruption Tools for Societies. *Government Information Quarterly* 27(3), hal: 264-271.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. 1990. Looking at the bright side: A positive approach to qualitative policy and evaluation research. *Qualitative Sociology*, 13(2), hal: 183-192.
- Bromley, Daniel W. 1989. Economic Interest and Institutions: The Conceptual Foundations of Public Policy. New York: Basil Blackwell Ltd.
- Cohen, B, 2014. The Smartest Cities in The World 2015 [Online] Dari: <https://www.fastcompany.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology> [Diakses: 6 Januari 2020].
- Creswell, John W. 2012. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dye, Thomas R. 1972. Understanding Public Policy. New Jersey: Prentice Hall.
- Flew, Terry. 2000. New Media: An Introduction. New York: Oxford University Press.
- Gamble, M. & Teri K. G. 2002. Communication Works. Boston: McGraw Hill Education.
- Gere, Charlie. 2008. Digital Culture. London: Reaktion Books.
- Grindle, M. S. 2004. Good Enough Governance: Poverty Reduction and Reform In Developing Countries. *Governance* 17 (4), hal: 525-548.
- Hardiansyah, Intan L. N, & Lutfi A. 2019. Implementasi Kebijakan Publik Dalam Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ogan Ilir. *Inovasi* 16 (1), hal: 47-57.
- Holmes, David. 2005. Communication Theory: Media, Technology and Society. New York: Sage Publications Ltd.
- Jaeger, P. T., Bertot, J. C., & Shilton, K. 2012. Information Policy and Social Media: Framing Government—Citizen Web 2.0 Interactions. Dalam: C. G. Reddick & S. K. Aikins, editor. *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance*. New York: Springer-Verlag.
- Jones, Charles O. 1984. An Introduction to The Study of Public Policy. California: Brook/Cole Publishing Company.
- Mahulaa, P., & Husni, N. 2018. Implementasi Kebijakan Pemanfaatan Energi Baru Terbarukan (EBT) Dalam Pemenuhan Kebutuhan Listrik Di Desa-Desa Terpencil Di Sumatera Utara. *Inovasi* 14 (1), hal: 61-76.
- Marx, Leo & Smith, M. R. 1994. Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism. Cambridge: Massachussets Institute of Technology Press.
- Mayring, P. 2000. Qualitative content analysis. *Forum: Qualitative Social Research*, 1 (2), Art. 20, tersedia di <http://nbnresolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0002204>.
- McLuhan, Marshall. 1962. The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographical Man. Toronto: University of Toronto Press.
- Meyrowitz, J. 1999. Understandings of Media. *ETC: A Review of General Semantics* 56 (1), hal: 44-52.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. Qualitative Data Analysis. California: Sage Publishing Inc.
- Perpusnas RI. 2019. Nugra Jasadarma Pustaloka dan Gemilang Perpusnas 2019: Apresiasi Bagi Pejuang Literasi [Online]. Dari: <https://www.perpusnas.go.id/news-detail.php?lang=id&id=1909060236070ITWt0G8Sv> [Diakses: 3 Maret 2020].
- Rachman, R.F. 2017. Menelaah Riuh Budaya Masyarakat di Dunia Maya. *Jurnal Studi Komunikasi* 1(2), hal: 206-222.
- Rachman, R.F. 2019. Optimalisasi Media Digital Berbasis Kemaslahatan Umat dalam Program Pahlawan Ekonomi Surabaya. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam* 8 (2), hal: 273-292.
- Ripley, R. B., & Franklin, G. A. 1987. Congress, The Bureaucracy, and Public Policy. Chicago: Dorsey Press.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: APII.
- United Nation. 2015. About the Sustainable Development Goals [Online]. Dari: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/> [Diakses: 11 Mei 2020]
- United Nation. 2015. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015 [Online]. Dari: [https://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E](https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E) [Diakses: 16 Februari 2020]
- Van Metter, D. S., & Van Horn, C. E. 1975. The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6 (4), hal: 445-488.
- Yuwinanto, H.P. 2013. Implementasi E-Procurement pada Pemerintah Kota Surabaya. *Jejaring Administrasi Publik* 5(1). hal: 212-231.