



Efektivitas Media Sosial Dalam Upaya Peningkatan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Transparansi Perekrutan Badan Adhoc Pemilu 2024

Etro Jaya Sinaga¹⁾, Hertanto²⁾

Universitas Lampung, Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia

[etrojayasinaga@gmail.com^{1\)}](mailto:etrojayasinaga@gmail.com)

[hertanto.lpg@gmail.com^{2\)}](mailto:hertanto.lpg@gmail.com)

Abstrak

Transparansi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan public terhadap sebuah lembaga pemerintahan, termasuk lembaga Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lebong. Untuk meningkatkan rasa kepercayaan public dalam perekrutan Badan Adhoc untuk Pemilu 2024, media social menjadi media untuk melaksanakan transparansi yang dipengaruhi oleh beberapa indikator yang meliputi penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses informasi, adanya suatu mekanisme pengaduan, dan meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah. Penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas media social yang digunakan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap proses seleksi perekrutan Badan Adhoc Pemilu 2024. Informan untuk penelitian ini terdiri dari 20 orang dengan metode penelitian yang digunakan dengan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berdasarkan hasil wawancara dan informasi dari informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media social berpengaruh dan efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi seleksi perekrutan Badan Adhoc Pemilu 2024 yang dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Lebong.

Kata Kunci : Badan Adhoc Pemilu 2024, Kepercayaan, Media Social, Transparansi

PENDAHULUAN

Saat ini, media sosial telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari manusia. Hampir semua orang di dunia menggunakan internet sebagai media untuk mengakses informasi atau layanan yang mereka butuhkan. Perkembangan teknologi tersebut merupakan sebuah kebutuhan yang tidak dapat dihindari karena manusia membutuhkan teknologi untuk memudahkan aktivitas keseharian mereka. Penggunaan media sosial tidak hanya terbatas pada masyarakat umum, tetapi juga digunakan oleh lembaga pemerintah dan perusahaan sebagai sarana untuk memberikan layanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks Penyelenggara Pemilu, dalam hal ini KPU Kabupaten Lebong, penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh KPU Kabupaten Lebong merupakan salah satu hal yang penting bagi masyarakat. KPU Kabupaten Lebong diharapkan dapat memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingannya melalui pelayanan publik yang diberikan. Untuk itu, sebagai sebuah Lembaga Pemerintahan harus memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui teknologi web atau internet.

Pemanfaatan media sosial dalam penyelenggaraan Pemilu dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi atau layanan publik. Hal ini tentunya dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat (Kidi, 2018). Salah satu contohnya terkait informasi perekrutan Badan Adhoc untuk Pemilu 2024 yang dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Lebong. Dalam masa perekrutan ini, seluruh masyarakat dari berbagai daerah diharapkan mengambil peran menjadi penyelenggara Pemilu.



Dengan pemanfaatan teknologi melalui media sosial, informasi perekrutan akan lebih mudah terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemberitaan di media sosial memiliki peluang yang besar untuk sampai ke masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena media sosial lebih cepat menyampaikan berita terkini dibandingkan dengan media cetak yang memiliki jadwal dalam penerbitannya. Ketika media dapat membantu masyarakat dalam mencapai tujuan itu berarti tingkat ketergantungan seseorang dalam menggunakan media semakin meningkat (Jackob, 2010). Melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti media sosial, efisiensi dan efektivitas pemerintah dapat ditingkatkan sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan (Irawan, 2015) dan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Hal ini guna mencapai kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip Good Governance yaitu akuntabilitas, partisipatif, dan transparansi (Andriani, 2019).

Sebuah keterbukaan akan informasi baik tentang kebijakan, proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan, serta hasil kegiatan merupakan bentuk dasar dari penerapan transparansi public (Reza, 2018). Masyarakat memiliki peluang untuk mendapatkan informasi seluas-luasnya terhadap informasi kebijakan pemerintah yang ingin diketahui. Informasi yang disampaikan juga harus dapat dipertanggungjawabkan dan bersifat jujur, yang dimana sudah disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005.

Pada prinsipnya, terdapat empat prinsip transparansi yang disebutkan oleh Reza (2018) yaitu: terbuka, bisa diketahui oleh masyarakat luas, keputusan yang diambil melibatkan masyarakat, adanya ide-ide atau aspirasi dari masyarakat desa. Prinsip mendasari bagaimana langkah strategis yang harus diambil lembaga pemerintahan dalam penentuan langkah guna meningkatkan kualitas pelayanan public. Salah satunya dengan pemanfaatan media sosial yang dianggap telah menjadi sebuah alat bantu yang sangat berguna dalam penyebaran informasi (Jackob, 2010). Media social memiliki peran besar dalam akses, pencarian, serta pembagian informasi kepada banyak orang (Nurmalinda, 2022) dan tidak terbatas pada sebuah wilayah tertentu. Selain itu media social juga mampu menjadi sebuah alat dimana mampu menampung partisipasi masyarakat dalam hal keterbukaan terhadap substansi masalah (Simarmata, 2017).

Hal ini guna mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap sebuah lembaga pemerintahan seperti KPU. Kepercayaan menjadi hal sangat penting bagi setiap orang, tidak terkecuali lembaga pemerintahan yang menggunakan media social. Menurut Gerck (dalam Nurmalinda, 2022) dalam konteks komunikasi konsep kepercayaan menjadi model yang lebih banyak dipakai oleh setiap individu. Kepercayaan menjadi suatu hal yang utama untuk dapat disampaikan dengan aturan yang spesifik dalam proses komunikasi. Untuk itu guna mencapai kepercayaan masyarakat, salah satu upaya yang perlu dilakukan sebuah organisasi adalah dengan meningkatkan transparansi informasi kepada publik. Kepercayaan di definisikan sebagai penilaian kolektif dari satu kelompok atas kelompok lainnya bahwa kelompok tersebut akan bertindak jujur, dapat memenuhi komitmennya dan tidak akan merugikan kelompok lainnya. Definisi ini menegaskan bahwa seorang mitra tidak akan merugikan dan bertentangan dengan harapan mitranya (Park & Blenkinsopp, 2011).

Dalam Krina (2003) terdapat empat indikator dalam menilai tingkat transparansi sebuah organisasi, yakni: 1) penyediaan informasi yang jelas, 2) kemudahan akses informasi, adanya suatu mekanisme pengaduan, dan 3) meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Dalam masa perekrutan Badan Adhoc, sering kali terjadi permasalahan terkait transparansi. Seperti halnya yang terjadi pada perekrutan Adhoc tahun 2019 lalu dibeberapa KPU Kabupaten, seperti KPU Kabupaten Majalengka, KPU Kabupaten Aceh Utara, dan KPU Kabupaten lainnya. Proses perekrutan dianggap curang dikarenakan tidak adanya transparansi terkait proses yang dilaksanakan. Hal ini tentu saja berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap perekrutan Badan Adhoc untuk Pemilu 2024. Proses pelaksanaan perekrutan Badan Adhoc Pemilu 2024 sendiri telah melahirkan proses yang terbarukan dengan adanya aplikasi SIAKBA. Namun hal ini tentu saja tidak mengurangi rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap proses pelaksanaan perekrutan. KPU Kabupaten Lebong sendiri telah melaksanakan proses perekrutan Badan Adhoc pada bulan Januari dan Februari tahun 2023 lalu. Dengan pemanfaatan media social seperti Facebook dan Twitter, diharapkan transparansi perekrutan dapat tercapai. Untuk itu pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui efektivitas pelaksanaan perekrutan dengan pemanfaatan media sosial yang telah dilakukan oleh KPU Kabupaten Lebong dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi perekrutan.



METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara yang mendalam kepada beberapa informan dari pihak Badan Adhoc. Data hasil wawancara akan dijabarkan dengan menggunakan studi literatur yang ada. Informan yang diwawancarai untuk penelitian ini terdiri dari 20 orang yang mengikuti seleksi perekrutan Badan Adhoc dan juga mengikuti media social KPU Kabupaten Lebong, yang dalam penelitian ini identitas responden dijaga kerahasiaannya..

Informan ini dianggap dapat mewakili dalam pencarian data dan gambaran terkait pengaruh media social terhadap kepercayaan masyarakat dalam hal transparansi yang dimiliki oleh KPU Kabupaten Lebong. Selain itu penulis juga melibatkan informan dari pihak Sekretariat KPU Kabupaten Lebong untuk mengumpulkan informasi lain yang dianggap penting seperti melakukan investigasi kepada penanggung jawab kegiatan pada KPU Kabupaten Lebong untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Metode wawancara yang dilakukan kepada informan adalah melalui tatap muka yang dilaksanakan pada tanggal 21 sampai dengan tanggal 28 April 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepercayaan publik sangat berperan penting dalam membangun kinerja birokrasi publik terutama dalam pelayanan publik, termasuk implementasi kebijakan, dan pencapaian hasil yang diharapkan. Tanpa kepercayaan publik yang tinggi dari seluruh komponen masyarakat kepada Pemerintah dan seluruh jajarannya, mustahil visi, misi, tujuan, dan sasaran yang ditetapkan pemerintah dan seluruh staff akan tercapai dengan baik (Salsabila, 2021). Dalam peningkatan kepercayaan ini, transparansi merupakan salah satu langkah yang penting dalam meningkatkan kepercayaan. Mardiasmo (2019) menjelaskan bahwa transparansi merupakan upaya yang dimaksimalkan agar seluruh kebijakan pemerintah selalu dapat diinformasikan kepada masyarakat. Hal ini terkait pada proses pemberian informasi yang tepat, jujur, dan dipertanggungjawabkan terhadap proses seleksi perekrutan badan adhoc. Dalam upaya penyebaran informasi tentu saja memerlukan media yang dianggap efektif guna mempermudah penyebaran informasi. Salah satunya adalah media social yang memiliki keterikatan dengan komunikasi massa, karena objek dari media sosial adalah khalayak banyak, yang mana tujuannya agar banyak orang bisa menerima informasi ataupun pesan yang dimaksud (Situmorang, 2021). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2022) disebutkan bahwa penggunaan media sosial dapat menarik kepercayaan public terhadap proses transparansi sebuah lembaga pemerintahan. Hal ini tentu saja sangat bermanfaat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik KPU Kabupaten Lebong.

Dalam masa perekrutan badan Adhoc Pemilu 2024 di KPU Kabupaten Lebong, pemanfaatan media social sangat dioptimalkan. Hal ini terlihat dengan berbagai macam postingan pada halaman resmi Facebook KPU Kabupaten Lebong terkait proses seleksi badan Adhoc. Berdasarkan pernyataan informan, disebutkan bahwa KPU Kabupaten Lebong sudah melakukan penyampaian informasi yang jelas terkait proses seleksi melalui media social. Seluruh informan dapat dengan mudah mengetahui informasi secara keseluruhan. Beberapa informan yang berasal dari wilayah terjauh dari kantor KPU Kabupaten Lebong, merasa sangat terbantu dengan adanya media social tersebut. Informan menyebutkan bahwa mereka dapat menghemat biaya yang sangat besar dikarenakan mampu mengakses informasi dengan tepat. Karena memang terdapat beberapa masyarakat yang mendapatkan informasi yang salah dikarenakan adanya kompetisi yang tidak sehat diantara mereka sendiri. Terkadang informasi yang diberikan oleh kerabat ataupun teman terkait seleksi Badan Adhoc ini tidak sesuai atau kurang sehingga mereka bisa saja gagal dalam proses seleksi. Dengan adanya penyebaran informasi melalui akun resmi Facebook KPU Kabupaten Lebong, informan merasa lebih diuntungkan dikarenakan mendapatkan informasi yang valid. Dari pernyataan informan ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat telah mendapatkan bantuan dan kemudahan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Harlinda, 2019). Dengan upaya yang telah dilakukan KPU Kabupaten Lebong, terlihat bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam hal penyediaan informasi yang jelas kepada masyarakat telah terpenuhi, yang dimana hal ini merupakan salah satu indikator transparansi public (Krina, 2003).

Selanjutnya dalam segi kemudahan akses informasi yang diberikan oleh KPU Kabupaten Lebong, informan menjelaskan ada beberapa hal yang perlu dilakukan peningkatan kualitas. Pertama adalah terkait sosialisasi penggunaan media social resmi KPU Lebong yang belum dilakukan. Saat ini informan hanya mendapatkan informasi terkait halaman resmi Facebook KPU Kabupaten Lebong dari kolega mereka. Hal ini membuat informan terkadang meragukan keabsahan halaman media social Facebook yang diikuti. Keterbatasan aksesibilitas terhadap media social KPU Lebong ini juga membuat rasa kepercayaan terhadap informasi yang disebarakan menjadi rendah. Mayoritas informan mengharapkan



bahwa KPU Kabupaten Lebong mensosialisasikan media sosial resmi yang digunakan kepada masyarakat agar mengurangi resiko kesalahan, seperti salah mengikuti akun Facebook yang saat ini sering terjadi. Yang kedua, hendaknya KPU Kabupaten Lebong lebih mempermudah penyebaran informasi melalui sebuah bentuk yang mudah dibaca. Hal ini merujuk pada pengumuman hasil seleksi yang disebar di halaman Facebook KPU Kabupaten Lebong yang menggunakan tangkapan layar. Hal ini membuat tulisan pada pengumuman menjadi susah terbaca diakibatkan rendahnya resolusi gambar. Para informan mengkehendaki supaya informasi yang disebar mudah untuk dibaca, seperti mengelompokkan pengumuman dalam beberapa postingan. Hal ini selaras dengan yang disebutkan oleh Dwiyanto (2014) yang menjelaskan bahwa kemudahan masyarakat memperoleh informasi terkait aspek penyelenggaraan pelayanan public menjadi salah satu tolak ukur transparansi sebuah lembaga pemerintahan. Yang ketiga adalah dampak dari postingan rendah resolusi yang disebar, menjadikan ada sedikit rasa kecurigaan yang dimiliki informan. Kecurigaan tersebut meliputi adanya indikasi kesengajaan pihak KPU Kabupaten Lebong untuk mempersulit masyarakat dalam penyampaian informasi melalui media social. Tentu saja hal ini memberikan dampak negative kepada lembaga, dikarenakan dalam unsur kepercayaan terdapat indikator niat baik (Naomi et al., 2016) lembaga dalam pemberian informasi. Setelah ditelusuri kepada pihak KPU Kabupaten Lebong, disebutkan bahwa sebenarnya masyarakat bisa mengunduh halaman atau dokumen digital untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas. Dokumen tersebut juga disebutkan sudah disebar melalui media social. Hanya saja, menurut informan yang berasal dari KPU Kabupaten Lebong, bisa saja masyarakat belum mengerti mengakses dokumen yang bersifat digital.

Berdasarkan penyampaian informan yang diwawancarai, disebutkan pula bahwa informan pernah menyampaikan keluhan terhadap rendahnya resolusi gambar yang diberikan melalui komentar di halaman resmi Facebook KPU Kabupaten Lebong. Hanya saja komentar tersebut tidak dijawab oleh admin media social, bahkan direspon oleh masyarakat biasa. Terkait adanya system atau mekanisme pengaduan, informan secara menyeluruh menyebutkan bahwa media social KPU Kabupaten Lebong belum dapat dijadikan sebuah layanan terpadu. Hal ini disebutkan oleh informan, bahwa hampir seluruh pertanyaan yang dilontarkan oleh masyarakat di halaman resmi KPU Kabupaten Lebong, tidak direspon oleh admin yang mengelola. Beberapa informan juga pernah menanyakan terkait detail informasi persyaratan menjadi anggota PPS dan keluhan ini tidak direspon. Menurut informan yang bekerja di KPU Kabupaten Lebong, kurangnya SDM yang ada menjadikan pelayanan melalui media social menjadi kurang optimal. Jumlah pegawai yang sedikit menjadikan pengelola layanan media social harus ikut serta membantu pekerjaan lainnya. Hal ini menjadikan admin media social tidak bisa memberikan respon secara cepat. Padahal pelayanan public melalui media social mampu meningkatkan performa good governance (Purwandani, 2010) yang gencar disosialisasikan oleh pemerintah pusat. Namun seluruh informan merasa puas dengan informasi yang sudah diberikan oleh KPU Kabupaten Lebong. Informan merasa sangat terbantu dengan informasi yang disampaikan, terlebih dengan adanya system terbaru dalam perekrutan badan Adhoc.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan yang sudah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa sangat terbantu dengan informasi yang diberikan oleh KPU Kabupaten Lebong melalui media social. Dengan ini masyarakat melihat bahwa KPU Kabupaten Lebong telah melakukan layanan yang transparan sesuai dengan aturan perekrutan badan Adhoc. Hanya saja terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh KPU Lebong, seperti memberikan tugas secara lebih intensif kepada pengelola media social untuk dapat merespon keluhan masyarakat. Dengan ini, masyarakat akan merasa lebih diperdulikan dan akan meningkatkan kepercayaan terhadap transparansi lembaga KPU Kabupaten Lebong.

DAFTAR RUJUKAN

- Andriani, M. (2019). Pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat terhadap pengelolaan dana desa (studi pada Desa Luk, Kecamatan Rhee, Kabupaten Sumbawa). *E-Journal Akuntansi FEB Universitas Teknologi Sumbawa*, 1(2), 1-13.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.



- Harlinda, N. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.
- Irawan, & Nadya. (2015). Peran Penggunaan Media Sosial Facebook Dalam Menjangkau Publik Eksternal Pada Saat Kritis MH370 (Analisis Isi Kualitatif terhadap Facebook Kementerian Pengangkutan Malaysia Selama Periode 8 Maret 8 April 2014). Malang: Universitas Brawijaya.
- Jackob, N. G. E. (2010). No alternatives? The relationship between perceived media dependency, use of alternative information sources, and general trust in mass media. *International Journal of Communication*, 4, 18.
- Kidi. (2018). Teknologi Dan Aktivitas Dalam Kehidupan Manusia (Sebuah Tinjauan). Widyaiswara Ahli Madya BPSDM Provinsi Nusa Tenggara Barat. <https://bpsdmd.ntbprov.go.id/wp-content/uploads/2018/05/Teknologi-dan-aktivitas-dalam-kehidupan-manusia.pdf>
- Krina, Loina Lalolo. P. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta.
- Mardiasmo. (2017). Perpajakan Edisi 2017. Andi.
- Naomi, P. E., Baraba, R., & Saputra, M. H. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Memilih Berbelanja Secara Online. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1D), pp. 1–12.
- Nurmalinda, Y., & Purworini, D. (2022). Pengaruh Instagram Sebagai Media Pemberitaan Covid 19 Terhadap Tingkat Kepercayaan Mahasiswa. *Jurnal Common*, 6(1), 73-85.
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). *The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction*. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274.
- Purwandani, Sri;Maesaroh; Rihandoyo. 2010. Analisis Penerapan Egovernment di Kabupaten Pati. *Jurnal*. Semarang. Universitas Diponegoro. <http://download.portalgaruda.org/article>.
- Reza, E. M. (2018). Transparansi Penggunaan Dana Desa di Kepenghuluan Sekeladi Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Salsabila, O. D., & Kumala, R. (2021). Efektivitas Penggunaan Media Sosial Dalam Transparansi Perpajakan Sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan Publik (Studi Kasus Wajib Pajak KPP Pratama Cibitung). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(4), 446-453.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan. Bandung. PT Refika Aditama.
- Simarmata, M. H. (2017). Peranan e-Government dan media sosial untuk Mewujudkan Budaya transparansi dan Pemberantasan Korupsi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 3(2), 203-230.
- Situmorang, B. B., & Junaidi, A. (2021). Pengaruh Media Sosial Instagram# Covid-19 terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Milenial di Jakarta. *Koneksi*, 5(2), 393-398.