

Pemanfaatan Media Sosial Dinas Perhubungan Surabaya dalam Perspektif Kearsipan Digital

Rio Febriannur Rachman¹

¹ Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia; rio.febriannur.rachman-2018@fisip.unair.ac.id

Abstrak: Optimization of information and communication technology in public services is a community need in the new media era. No doubt, the government at the central, provincial, and regional levels, is actively innovating in the aspect of strengthening the technology, including the form of social media. The Government of Surabaya City is one of the pioneers of information and communication technology based on public services. Almost all agencies make breakthroughs in the field of optimizing social media. This article discusses how the Surabaya Transportation Service, as one of the regional apparatus organizations, manages social media in order to maximize public services. This study uses the theory of technological determination and public policy as the rationale. The theories and concepts of administration, in particular, with respect to digital archives are also put forward. Descriptive qualitative method with literature review approach is used as a framework for formulating conclusions. Data collection is done through literature searches and other documents related to the topic. The analysis technique is done through reduction, presentation, and formulation of conclusions. The result of this study indicate that the social media utilization policy carried out by the Surabaya Transportation Service is running well and has a positive impact on the community. This study can add to the treasures of research in the field of public policy and digital archives in relation to the phenomenon of technological determination in the current era.

IDAROTUNA: Jurnal Adminstrative Science
Vol 2 No 1 Mei 2021
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v2i1.2>
Received: March 02, 2021
Accepted: March 21, 2021
Published: 04 May 2021

Publisher's Note: Program Study Office Adminstrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Kata Kunci: Technology Determination, Department of Transportation, Digital Archives, Public Policy.

1. Pendahuluan

Masyarakat global sudah makin akrab dengan keberadaan internet dengan segala bentuk turunannya, termasuk media sosial (Castells, 2004). Tak terkecuali, di Indonesia, khususnya, di kota besar seperti Surabaya. Terlebih, Surabaya tercatat sebagai salah satu pioner pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada layanan publik (Yuwimoto, 2013). Semua instansi di Surabaya berlomba-lomba memaksimalkan fungsi internet dan media sosial. Hal itu wajar, mengingat warga kota telah punya kecenderungan untuk menggunakan gawai dalam keseharian (R. F. Rachman, 2017). Pengelolaan kebijakan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi keniscayaan (Budiaty, 2006). Pemerintah Kota Surabaya sadar betul dengan hal itu, oleh sebab itu, semua bidang pelayanan publik seperti ekonomi, pendidikan, sosial, dan bidang lainnya, telah memiliki kanal-kanal di media sosial baik untuk menyentuh masyarakat maupun menyerap aspirasi (R. F. Rachman, 2020). Dinas Perhubungan adalah satu di antara organisasi perangkat daerah di Surabaya yang membuat terobosan melalui media sosial.

Dinas Perhubungan Surabaya berupaya menjalankan kebijakan publik di era kekinian. Di mana masyarakat telah akrab dengan internet dan media sosial, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau media digital sudah ikut memengaruhi hajat hidup orang banyak serta merupakan tantangan zaman di era media baru (Kriyantono, 2015). Upaya menguatkan kedekatan antara teknologi digital dengan masyarakat merupakan konsekuensi dari eksistensi masyarakat informasi (Sugihartati, 2014). Semua intansi pemerintah, termasuk dinas-dinas di level pemerintah daerah memang perlu berinovasi terhadap kemajuan zaman untuk kehidupan

masyarakat yang lebih baik (Cohen, 2014). Sehingga pada satu titik, kebijakan publik yang dikeluarkan dapat memberikan manfaat kongkret bagi warga di daerah tersebut (Anderson, 1984).

Pemanfaatan atau optimalisasi media sosial yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surabaya selaras dengan kebijakan lain di level pemerintah kota tersebut, yang juga memanfaatkan internet. Sebut saja, kebijakan pengembangan ekonomi kreatif (R. F. Rachman, 2019a) dan pendekatan tenaga sosial daerah pada warga setempat melalui call center 112 (R. F. Rachman, 2019b). Secara umum, Dinas Perhubungan Surabaya menjadikan media sosial sebagian saluran untuk mendekatkan diri dengan masyarakat (R. F. Rachman, 2021). Sekaligus, memperoleh informasi faktual tentang apa yang terjadi di lapangan. Respon cepat Pemerintah Kota Surabaya terhadap pertumbuhan dunia digital memang diperlukan oleh masyarakat yang umumnya telah “menyatu” dengan internet (Gere, 2008).

Pemerintah harus membuat kebijakan yang sesuai dengan kondisi kehidupan warganya (Dye, 1972). Oleh sebab itu, bisa jadi kebijakan optimalisasi media sosial di Surabaya, berbeda dengan kebijakan di daerah lain. Surabaya dikenal sebagai kota yang mempunyai kepadatan penduduk relatif tinggi dengan pengguna internet yang nyaris merata. Bertolak dari kondisi tersebut, Dinas Perhubungan Surabaya menginisiasi kebijakan tersebut (Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya, 2019).

Artikel ini membahas tentang pengembangan dan pemanfaatan media sosial Dinas Perhubungan Surabaya. Prinsip teori determinasi teknologi yang menyatakan, teknologi memengaruhi masyarakat, yang pada bagian lain, teknologi berkembang seiring kebutuhan masyarakat, dipakai sebagai landasan berpikir (Marx & Smith, 1994). Ada hubungan yang

saling berjalin kelindan antara teknologi dan masyarakat, yang berujung pada satu kesimpulan bahwa teknologi membuat perubahan cara berinteraksi, berkomunikasi, dan berbagi informasi di masyarakat (McLuhan, 1962). Teori administrasi, khususnya yang berkenaan dengan konsep kearsipan digital juga dipakai sebagai pendukung argumentasi dalam artikel ini. Pada prinsipnya, salah satu tugas dari instansi pemerintah adalah melakukan pengarsipan terhadap program-program kerja yang dijalankan, sebagai data rujukan dalam melangkah ke tahap berikutnya. Di era kekinian, kearsipan digital sudah tidak bisa dielakkan lagi. Artikel ini mengupas tentang pemanfaatan media sosial di Dinas Perhubungan Surabaya dalam perspektif teori determinasi teknologi dan kearsipan digital.

2. Metode

Kajian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan fakta di masyarakat dihubungkan dengan bidang tertentu (Hasan, 2002). Dalam konteks kajian ini, fakta di masyarakat adalah fenomena keterbukaan informasi dan makin dekatnya internet serta media sosial. Sedangkan bidang yang ditelaah adalah kebijakan pemanfaatan media sosial oleh Dinas Perhubungan.

Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini adalah studi pustaka murni. Artinya, kajian ini menggunakan sumber perpustakaan untuk memeroleh data utama (Zed, 2008). Sumber yang dimaksud antara lain, literatur atau buku tentang kebijakan media sosial di Dinas Perhubungan maupun di Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu, dipakai pula literatur atau buku yang berkenaan dengan topik, dalam aspek teori, metode, maupun tema. Data-data maupun informasi dari internet juga digunakan,

mengingat kajian ini memang mendiskusikan persoalan di media sosial.

Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan perumusan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Reduksi dilaksanakan dengan memilih serta memilih data mana yang cocok untuk topik penelitian ini. Setelah itu, data disajikan dengan membuat kategorisasi. Kategorisasi bersifat urgensi agar kajian bisa secara faktual serta spesifik mendapat gambaran faktual tentang topik yang tengah dibahas (Bogdan & Taylor, 1990). Setelah itu, dirumuskan

3. Hasil

Media sosial Dinas Perhubungan Surabaya bisa diakses melalui website www.dishub.surabaya.go.id, twitter @sits_dishubsby, facebook @Dinas Perhubungan Kota Surabaya-Surabaya Transport Department, instagram @dishubsurabaya, dan YouTube @Dishub Surabaya. Artinya, ada lima platform, yakni, website, twitter, facebook, instagram, dan youtube.

Website www.dishub.surabaya.go.id berisi kabar terkini maupun penjelasan mengenai kebijakan dan program instansi ini. Terdapat sejumlah menu di laman ini, antara lain, beranda, e-angkutan (yang berisi tentang angkutan umum di Surabaya), e-dalops (yang berisi tentang pengendalian dan operasional menyangkut instansi ini), e-terminal (yang berisi tentang terminal-terminal yang dikelola oleh instansi ini), e-lalin (yang berisi tentang lalu lintas di Surabaya), e-PKB (yang berisi tentang pajak kendaraan bermotor), e-parkir (yang berisi tentang perparkiran), dan e-sarpras (yang berisi tentang sarana dan prasarana di instansi ini). Website ini juga menyediakan link khusus pada penyedia tiket angkutan, sebagai bentuk sinergitas dengan Badan Usaha Milik Negara atau BUMN maupun pihak

swasta yang menyediakan tiket bagi masyarakat, termasuk di dalamnya warga Surabaya.

Akun twitter @sits_dishubsby dirilis kali pertama pada Oktober 2010 dan tergolong aktif dalam memerbarui konten. Isinya, antara lain video beberapa titik video CCTV secara random yang diberi topik khusus bernama Traffic Update. Biasanya, di jalan-jalan protokol Surabaya. Guna memberikan gambaran pada para pemakai jalan yang sedang online tentang di lokasi mana saja terjadi kepadatan maupun kelancaran lalu lintas. Per Maret 2021, akun ini memiliki 259.200 pengikut.

Akun facebook @Dinas Perhubungan Kota Surabaya-Surabaya Transport Department dirilis kali pertama pada 7 Maret 2011 dan tergolong aktif dalam memerbarui status. Isinya, tentang sosialisasi program Dinas Perhubungan Surabaya maupun Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Per Maret 2021, akun ini memiliki 35.284 pengikut. Sama seperti akun twitter, di facebook, Dinas Perhubungan Surabaya juga kerap mengunggah video situasi lalu lintas terkini di Surabaya. Umumnya, lokasi video yang diambil adalah jalan-jalan protokol Surabaya.

Per Maret 2021, akun Instagram @dishubsurabaya memiliki 5.066 unggahan dan 190.000 pengikut. Isinya, tentang sosialisasi program Dinas Perhubungan Surabaya maupun Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Terdapat sejumlah pengumuman mengenai pengaturan lalu lintas atau rekayasa lalu lintas di Surabaya pada momen-momen tertentu, misalnya, tatkala ada pengalihan jalur karena ada perbaikan di salah satu titik atau ada kegiatan massal tertentu. Akun ini juga terkadang mengunggah video CCTV dari sejumlah jalan protokol di Surabaya.

Akun YouTube @Dishub Surabaya dirilis kali pertama pada 3 Mei 2013. Rata-rata ada lima unggahan perbulan, dan hingga

Maret 2021, sudah ditonton 7.698.780 kali. Terdapat 20.000 subscribers di akun ini. Isi video unggahan adalah sosialisasi program Dinas Perhubungan Surabaya maupun Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Juga, ada banyak unggahan tentang tutorial berkendara yang baik serta soal bagaimana mendapatkan layanan Dinas Perhubungan Surabaya yang efektif dan efisien.

4. Diskusi

Secara umum, artikel ini membahas tentang kebijakan publik dengan pendekatan teori determinasi teknologi dan konsep administrasi khususnya tentang kearsipan digital. Kebijakan publik sendiri banyak didefinisikan sebagai segala tindakan yang dilakukan pemerintah, baik tingkat pusat maupun di daerah, yang mempunyai dampak bagi masyarakat (Anderson, 1984). Semua kebijakan tersebut memiliki tujuan mensejahteraikan warga. Pada pelaksanaan kebijakan publik, ada tiga level hierarkis, yaitu, policy level, organizational level, dan operational level (Bromley, 1989).

Di negara demokratis, policy level umumnya diperankan oleh yudikatif dan legislatif. Sedangkan organizational level diperankan oleh eksekutif. Ada pun operational level diperankan instansi pelaksana, pihak swasta, atau elemen masyarakat yang berhubungan secara langsung dengan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan optimalisasi media sosial di Dinas Perhubungan Surabaya ini, policy level dipegang oleh DPRD Surabaya. Sementara organizational level dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya, dalam hal ini Dinas Perhubungan. Sedangkan operational level dijalankan oleh Dinas Perhubungan didukung oleh seluruh ekspresi masyarakat.

Terdapat tiga tahap dalam kebijakan publik, yakni, perumusan, implementasi serta evaluasi (Tachjan, 2006). Tahap perumusan biasanya dilakukan oleh eksekutif, bisa pula

melibatkan legislatif. Oleh karena kebijakan di Donas Perhubungan ini berkenaan dengan anggaran di APBD, sudah barang tentu perumusan kegiatannya dilakukan antara Pemerintah Kota Surabaya dan DPRD Surabaya. Perumusan tersebut berujung pada pembuatan regulasi yang mengikat.

Tahap implementasi kebijakan publik dilaksanakan oleh eksekutif, dalam hal ini Dinas Perhubungan Surabaya, yang langsung menyentuh masyarakat. Regulasi atau aturan mengenai kebijakan menjadi petunjuk yang wajib diikuti dalam proses implementasi (Grindle, 2004). Pada tahap ini, sebuah kebijakan bisa dilihat dampaknya di masyarakat, baik dampak negatif maupun positif (Van Metter & Van Horn, 1975).

Oleh sebab itu, sejumlah pakar menyebutkan kalau implementasi merupakan tahapan penentu kebijakan, yang dari sana pula tahapan lanjutan atau evaluasi dapat dilaksanakan (Ripley & Franklin, 1987). Salah satu cara paling efektif untuk mengevaluasi sebuah kebijakan adalah dengan analisis secara objektif kondisi masyarakat sebelum dan sesudah kebijakan dijalankan. Poin yang dilihat adalah kebermanfaatan, mengingat kebijakan aplikatif pasti memiliki dampak positif dan bermanfaat kongkret bagi masyarakat (Dunn, 2000).

4.1. Determinasi Teknologi

Kajian ini memakai teori determinasi teknologi sebagai landasan pokok dalam membahas pemanfaatan media digital oleh Dinas Perhubungan Surabaya. Teori ini menyebutkan bahwa manusia dan teknologi merupakan dua entitas yang saling memengaruhi (McLuhan, 1962). Di samping itu, teori dan konsep mengenai kebijakan publik menjadi pelengkap untuk mendeskripsikan tentang bagaimana pelayanan publik seharusnya menjadi solusi permasalahan di masyarakat (Dye, 1972).

Berdasarkan hasil atau result kajian ini, terlihat bahwa optimalisasi lima platform media sosial Dinas Perhubungan Surabaya sudah berjalan dengan baik. Selalu ada interaksi pula di laman komentar semua platform media sosial itu. Artinya, Dinas Perhubungan Surabaya sudah melakukan respon yang tepat dalam meghadapi perkembangan zaman di era media baru. Respon itu dilakukan atas dasar pelayanan publik dan sudah dilakukan pada kisaran 2011.

Pada bagian lain, bila ditelisik melalui tujuan pembangunan berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) yang ditetapkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (United Nation, 2015a), kebijakan publik ini memiliki banyak keselarasan. Perserikatan Bangsa-Bangsa melansir tujuh belas poin SDGs (Sustainable Development Goals) atau tujuan pembangunan berkelanjutan, yang diharapkan menjadi dasar dari pencetusan kebijakan di masyarakat.

Kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah di semua level, di seluruh seluruh dunia, diharapkan selaras dengan satu atau lebih dari tujuan itu (United Nation, 2015b). Ada pun tujuh belas poin itu adalah No Poverty (memberantas kemiskinan), Zero Hunger (meniadakan kelaparan), Good Health and Well-Being (menjamin kehidupan yang sehat dan sejahtera), Quality Education (merealisasikan pendidikan berkualitas), Gender Equality (mewujudkan kesetaraan gender), Clean Water and Sanitation (menjamin ketersediaan air bersih dan sanitasi yang baik), Affordable and Clean Energy (memastikan masyarakat mendapat akses terhadap energi yang bersih), Decent Work and Economic Growth (menjamin ketersedian lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi), serta Industry, Inovation and Infrastructure (mengembangkan industri, inovasi dan infrastruktur demi kesejahteraan masyarakat).

Poin lainnya antara lain, Reduced Inequalities (mengikis kesenjangan di masyarakat), Suistanable Cities and Communities (mewujudkan kota dan komunitas yang berkelanjutan). Responsible Consumption and Production (merealisasikan konsumsi dan produksi yang efektif, efisien, serta bertanggungjawab), Climate Action (memiliki peran untuk menyikapi perubahan iklim), Life Below Water (mengelola sumber daya air dengan bertanggungjawab), Life on Land (mengelola sumber daya di daratan dengan bertanggungjawab), Peace, Justice, and Strong Institutions (mengimplementasikan kedamaian, keadilan, yang diperkuat secara kelembagaan), Partnership for The Goals (mewujudkan kemitraan dan sinergitas demi meraih tujuan yang lebih besar).

Pemanfaatan media sosial oleh Dinas Perhubungan Surabaya selaras dengan tujuan mengembangkan industri, inovasi dan infrastruktur demi kesejahteraan masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi, pelayanan publik menjadi lebih optimal dan masyarakat memeroleh kepuasan. Penggunaan internet juga merupakan bukti upaya mengurangi penggunaan kertas dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, kebijakan Dinas Perhubungan Surabaya ini selaras dengan isu pengurangan penebangan pohon, yang merupakan upaya mengelola sumber daya di daratan secara bertanggungjawab.

Kebijakan Dinas Perhubungan Surabaya ini juga selaras dengan cita-cita mewujudkan kota dan komunitas yang berkelanjutan. Dengan cara pemanfaatan teknologi kekinian, Kota Surabaya dan masyarakat di dalamnya bisa adaptif terhadap perkembangan zaman. Yang tak kalah penting, kebijakan ini juga menunjukkan adanya kemitraan dan sinergitas demi meraih tujuan yang lebih besar. Dalam perjalannya, kebijakan ini melakukan kerjasama dengan jajarean samping

maupun eksponen masyarakat. Ada kemitraan yang terealisasikan di sana.

Dari perspektif media dan komunikasi, apa yang dilakukan Dinas Perhubungan Surabaya ini adaptif terhadap perubahan cara bekomunikasi masyarakat. Sebagaimana dipahami, era media baru membuat pergeseran dan dinamisasi model komunikasi, karena pesan-pesan yang disampaikan maupun direspon makin beragam bentuk: berupa audio, visual, teks, dan lain sebagainya (Meyrowitz, 1999). Interaksi pun terjadi melalui perangkat teknologi informasi dan komunikasi (Holmes, 2005). Sejauh ini, Pemerintah Kota Surabaya memang sudah berpengalaman untuk melakukan terobosan di ranah media digital (Rachman, 2019).

Media sosial memiliki setidaknya empat karakteristik. Pertama, pesan yang disampaikan dapat diterima oleh satu atau lebih penerima. Kedua, pesan dapat disampaikan tanpa melalui proses penyuntingan atau apa adanya. Ketiga, waktu penyampaian pesan bisa dalam rentang secepat mungkin. Keempat, waktu interaksi bisa ditentukan oleh penerima pesan, berdasarkan kapan ia ingin mengakses pesan tersebut (Gamble & Gamble, 2002).

Media digital mempunyai sejumlah kelebihan yang bisa digunakan sebagai sarana kolaborasi, pemberdayaan, partisipasi, dan efisiensi waktu (Nuha & Subahri, 2020). Media berbasis internet ini terus berkembang. Pemerintah sebagai pemangku kebijakan dituntut memanfaatkannya sebaik mungkin demi kepentingan masyarakat (Jaeger et al., 2012). Sejauh ini, Dinas Perhubungan Surabaya telah melakukan inovasi strategis dalam menfaatkan aplikasi maupun media sosial.

4.2. Kearsipan Digital

Sebelum membahas tentang kearsipan digital, perlu dipahami pula bahwa ada payung besar teori administrasi perkantoran yang umumnya melingkupinya. Administrasi perkantoran dalam konteks ini tidak melulu mengacu pada kantor sebagai kata benda bermakna tempat. Lebih dari itu, ini adalah soal institusi bahkan instansi. Dalam teori administrasi perkantoran, ada mekanisme atau sistem yang membuat perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, serta menjadi penggerak agar tujuan dari kantor, institusi, atau instansi tersebut (Terry, 1949). Dalam konteks administrasi di sebuah institusi maupun instansi, ada seni, manajemen, dan teknik pengelolaan yang mesti dilakukan (Leffingwell & Robinson, 1943).

Oleh sebab itu, perlu struktur dan fungsi yang tepat untuk mencapai tujuan. Salah satu struktur maupun fungsi dalam administrasi itu adalah bidang kearsipan. Kearsipan erat pula hubungannya dengan dokumentasi. Dalam sebuah institusi, kearsipan dan dokumentasi mesti dijalankan dengan proporsional, bahkan selengkap dan sedetail mungkin. Semua itu menjadi bahan pertimbangan melangkah.

Sejumlah pakar menyebutkan, kearsipan merupakan aktivitas penerimaan, pencatatan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan arsip-arsip di suatu institusi (Barthos, 2016). Informasi dan data yang ada dalam arsip itu bisa dipakai untuk pertimbangan dalam sebuah instansi saat ingin merumuskan program. Tatkala kearsipan diikuti dengan konsep digital, maknanya tentu tidak jauh dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Bahkan, bila ditarik lebih jauh, hal ini juga bisa dikoneksikan dengan internet. Kearsipan digital juga dikenal dengan kearsipan elektronik, yang

memproses arsip digital atau elektronik. Poin penting dari arsip digital atau elektronik ini adalah semua unsur dari arsip itu masuk pada sistem yang terkomputerisasi (Muhibdin & Winata, 2016).

Secara prinsip, ada tiga elemen penting sebagai fungsi pengarsipan, antara lain, penyimpan, penempatan, dan penemuan kembali. Tiga fungsi itu akan bisa dilaksanakan dengan lebih mudah, efektif, dan efisien, jika memakai pendekatan digital (Sugiarto & Wahyono, 2005). Sebagai analogi, tatkala ada dokumen disimpan dalam bentuk fisik, ia akan membutuhkan lebih banyak tempat dari pada jika disimpan dalam bentuk digital. Untuk menempatkan dokumen fisik, dibutuhkan ruang semisal rak atau laci tertentu. Sementara untuk menempatkan dokumen digital dengan rapi, sekadar dibutuhkan *harddisk* atau semacamnya. Sedangkan untuk menemukan kembali arsip lama, jika bentuknya dokumen itu fisik, dibutuhkan energi yang lebih banyak bila dibandingkan dengan mencarinya melalui piranti komputer atau gawai.

Para pakar menyebutkan, pengarsipan digital bisa menjadi penyokong pengarsipan konvensional. Meskipun pada satu titik, diharapkan pula model pengarsipan digital akan lebih masif dilakukan, karena *paperless* dan dalam konteks itu menjadi ramah lingkungan. Dalam konteks kajian ini, informasi berupa program kerja maupun proses interaksi Dinas Perhubungan Surabaya dengan warga yang ada di website, facebook, twitter, Instagram, dan youtube bisa diarsipkan. Pasalnya, informasi yang komprehensif itu bisa menjadi pertimbangan dalam mencetuskan kebijakan di masa datang. Meski memang, perlu pengolahan informasi yang terstruktur agar bahan atau materi yang ada di media sosial itu bisa layak untuk diarsipkan. Integrasi antar platform juga perlu dilakukan. Apabila semua platform memiliki

alamat email induk yang sama, integrasi yang dimaksud tentu akan lebih mudah dijalankan (Mahsun & Lukmandono, 2017).

Materi-materi di semua platform media sosial Dinas Perhubungan Surabaya tergolong beragam dan menarik. Ada yang dalam bentuk teks, video, maupun foto/gambar. Oleh sebab itu, perlu adanya petugas yang memiliki kemampuan untuk memilah dan memilih dengan cermat. Setelah itu, disimpan dan ditempatkan dengan apik pada satu *database*, sehingga apabila suatu waktu dicari kembali tidak akan sukar. Pemanfaatan media sosial yang diaplikasikan oleh Dinas Perhubungan Surabaya bisa membantu proses pengarsipan digital. Walaupun, tidak seratus persen arsip Dinas Perhubungan Surabaya berasal dari media sosial. Sebab, tentu saja ada banyak kegiatan lain di instansi tersebut yang tidak dipublikasikan melalui media sosial. Sebagai contoh, arsip administrasi kesekretariatan atau pembangunan sarana prasarana di dalam kantor pegawai, yang tidak secara langsung dipakai untuk melayani masyarakat. Paling tidak, pemanfaatan media sosial ini bisa menjadi pendukung upaya realisasi karsipan digital yang ada di Dinas Perhubungan Surabaya.

5. Kesimpulan

Pemanfaatan media sosial oleh Dinas Perhubungan Surabaya merupakan bentuk layanan publik yang selaras dengan fenomena determinasi teknologi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era kekinian mesti dihadapi secara cerdas oleh pemerintah, dan hal itu sudah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surabaya. Inovasi ini memudahkan masyarakat melihat informasi di akun media sosial milik Dinas Perhubungan Surabaya. Sekaligus, membuka ruang interaktif antara pemerintah daerah dan warga Surabaya. Keberadaan inovasi pelayanan publik ini juga memudahkan Dinas Perhubungan

Surabaya melakukan pengarsipan digital. Maksudnya, semua pelayanan publik maupun aspirasi warga dapat terekam dengan baik. Terpenting, petugas Dinas Perhubungan Surabaya mesti tekun untuk melakukan inventarisasi dan kategorisasi arsip yang diinginkan, yang sumbernya berasal dari media sosial. Hal yang bisa dilakukan adalah berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya untuk membuat sistem terintegrasi. Sehingga, semua informasi dari berbagai platform media sosial itu bisa masuk ke suatu database yang dapat diakses kapan saja oleh Dinas Perhubungan Surabaya atau Wali Kota Surabaya. Tujuannya, mengetahui secara mudah dan komprehensif tentang apa saja yang diinginkan masyarakat di lingkup pelayanan publik Dinas Perhubungan Surabaya.

Referensi

- Anderson, J. E. (1984). *Public Policy Making*. Holt, Rinehart and Winston.
- Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. Unpublished.
- Barthos, B. (2016). *Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. PT Bumi Aksara.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1990). Looking at the bright side: A positive approach to qualitative policy and evaluation research. *Qualitative Sociology*, 13(2), 183–192.
- Bromley, D. W. (1989). *Economic Interest and Institutions: The Conceptual Foundations of Public Policy*. Basil Blackwell Ltd.
- Budiati, A. (2006). IT governance sektor publik di Indonesia: Konsep dan kebijakan. *Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia*, 57–61.
- Castells, M. (2004). *The Network Society a Cross-Cultural Perspective*. Edward Elgar.
- Cohen, B. (2014). *The Smartest Cities In The World 2015*. <https://www.fastcompany.com/3038818/the-smallest-cities-in-the-world-2015-methodology>
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Dye, T. R. (1972). *Understanding Public Policy*. Prentice Hall.
- Gamble, M., & Gamble, T. K. (2002). *Communication Works*. McGraw Hill Education.
- Gere, C. (2008). *Digital Culture*. Reaktion Books.
- Grindle, M. S. (2004). Good Enough Governance: Poverty Reduction and Reform In Developing Countries. *Governance*, 17(4), 525–548.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasi*. Ghalia Indonesia.
- Holmes, D. (2005). *Communication Theory: Media, Technology and Society*. Sage Publications Ltd.
- Jaeger, P. T., Bertot, J. C., & Shilton, K. (2012). Information Policy and Social Media: Framing Government—Citizen Web 2.0 Interactions. In C. G. Reddick & S. K. Aikins (Eds.), *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance* (pp. 11–25). Springer-Verlag.
- Kriyantono, R. (2015). Konstruksi humas dalam tata kelola komunikasi lembaga pendidikan tinggi di era keterbukaan informasi publik. *Pekommas*, 18(2), 222394.
- Leffingwell, W. H., & Robinson, E. M. (1943). *Textbook of Office Management*. McGraw-Hill

book Company, Incorporated.

Mahsun, M., & Lukmandono. (2017). Desain Sistem Informasi Manajemen Berintegrasi Layanan Akademik Di Institut Agama Islam Syarifuddin Lumajang-Jawa Timur. *Prosiding SNST Fakultas Teknik.*,

Marx, L., & Smith, M. R. (1994). *Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism*. Massachusetts Institute of Technology Press.

McLuhan, M. (1962). *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographical Man*. University of Toronto Press.

Meyrowitz, J. (1999). Understandings of Media. *ETC: A Review of General Semantics*, 56(1), 44–52.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publishing Inc.

Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan*. CV. Pustaka Setia.

Nuha, A. A. U., & Subahri, B. (2020). Deotoritasi Guru di Era New Media. *Bidayatuna: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 3(2), 185–206.

Rachman, R. F. (2017). Menelaah Riuh Budaya Masyarakat di Dunia Maya. *Jurnal Studi Komunikasi*, 1(2), 206–222.

Rachman, R. F. (2019a). Optimalisasi Media Digital Berbasis Kemaslahatan Umat dalam Program Pahlawan Ekonomi Surabaya. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 273–292.

Rachman, R. F. (2019b). Optimalisasi Teknologi Komunikasi Informasi Command Center Bagi Efektifitas Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 5(2), 170–180.

Rachman, R. F. (2020). Kebijakan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Di Surabaya Dalam Perspektif Islam. *Bidayatuna: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 3(1), 125–143.

Rachman, R. F. (2021). The Policy to Optimization of Social Media for Traffic Management in Islamic Perspectives. *Journal of Islamic Civilization*, 3(1), 13–23.

Rachman, Rio Febriannur. (2019). Pengembangan Industri Kreatif Berbasis Media Digital di Surabaya dalam Perspektif Islam. *Komunitas*, 10(2), 157–176.
<https://doi.org/10.20414/komunitas.v10i2.1227>

Ripley, R. B., & Franklin, G. A. (1987). *Congress, The Bureaucracy, and Public Policy*. Dorsey Press.

- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern Dari Konvensional Ke Basis Modern*. Gava Media.
- Sugihartati, R. (2014). *Perkembangan Masyarakat Informasi & Teori Sosial Kontemporer*. Kencana.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI.
- Terry, G. R. (1949). *Office Management and Control*. Richard D. Irwin, Inc.
- United Nation. (2015a). *About the Sustainable Development Goals*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>
- United Nation. (2015b). *Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015*.
https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E
- Van Metter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Yuwimoto, H. P. (2013). Implementasi E-Procurement pada Pemerintah Kota Surabaya. *Jejaring Administrasi Publik*, 5(1), 212–231.
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.