

OPTIMALISASI DISEMINASI ERA DISRUPSI

Senin, 31 Agustus 2020 - Kgs. Chris Fither

Tak bisa dipungkiri saat ini perkembangan teknologi menjadi salah satu hal yang dapat memberikan penguatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Banyak terobosan dan inovasi layanan publik diselenggarakan berbasis teknologi informasi. Pun begitu dengan teknik dan cara diseminasi.

Berbicara program, tentunya dalam mendiseminasikan kegiatan, mengedukasi masyarakat umum dan memberikan pemahaman tentang tugas, fungsi dan wewenang suatu lembaga, harus juga bisa berlari beriringan dengan perkembangan teknologi. Mudah-mudahan ini, kalau seluruh program yang akan dilaksanakan dipromosikan dengan baik dan dilaksanakan secara tepat bisa dipastikan setidaknya *output* dan *outcome* program yang hendak dilaksanakan dapat tercapai.

Apalagi di era adaptasi kebiasaan baru saat ini, kegiatan-kegiatan diseminasi yang sebelumnya direncanakan dengan matang mau tak mau harus berubah. Cukup berdampak memang, namun tetap harus bisa dicarikan solusi terbaiknya. Dan fenomena yang sangat hangat saat ini yaitu diseminasi program kelembagaan melalui *live streaming* seperti *talkshow*, *podcast*, di media sosial atau dengan melakukan webinar melalui aplikasi rapat jarak jauh.

Kalau dilihat lagi, hampir seluruh penyelenggara pelayanan publik sudah sangat familiar dengan mempromosikan program kerjanya melalui kanal-kanal media sosial. Mulai dari Facebook, Twitter, Instagram, YouTube sampai dengan Telegram. Dan kalau dipikir-pikir ternyata memang sangat efektif.

Walau terdapat beberapa catatan sebetulnya terkait dengan penggunaan platform digital, bagaimanapun juga hal ini (diseminasi) tak bisa lagi dianggap sebelah mata. Bahkan saat ini istilah *digital influencer* pun ramai digunakan untuk mempromosikan program lembaganya masing-masing. Tak ada yang salah, namun yang harus dipastikan bahwa penggunaan *digital influencer* tersebut sesuai dengan capaian yang hendak diraih dengan memberikan informasi yang valid dan faktual tentunya. Bukan untuk menggiring opini publik untuk mempercayai program-program tertentu.

Disrupsi Diseminasi

Diseminasi dapat diartikan sebagai dari penyebarluasan ide, gagasan dan sebagainya. Penyebarluasan pelaksanaan tugas, fungsi dan program kegiatan pun bisa diartikan sebagai diseminasi. Dahulu, penyebarluasan ide, opini, program kegiatan dan sebagainya hanya terbatas pada media-media cetak komersil namun dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, dalam diseminasi sudah semakin fleksibel dan mudah.

Lihat saja, dulu kegiatan-kegiatan diseminasi pada kelembagaan berbasis pada *output*. Yang penting kegiatan-kegiatan seperti pentas edukasi, perlombaan, festival, pameran dan lain sebagainya terlaksana dan dapat diakses publik luas. Efektif atau tidaknya bisa dijawab sebetulnya. Benar bahwa program kegiatan diseminasi dilaksanakan untuk memancing massa sebanyak-banyaknya, tapi kalau dilihat lagi ternyata masih banyak masyarakat lain yang tidak terdiseminasi dengan baik.

Era disrupsi saat ini sangat memberikan banyak dampak bagi seluruh sendi-sendi kehidupan bermasyarakat. Termasuk dalam pelayanan publik, era disrupsi menjadikan pelayanan publik semakin tertinggal apabila tidak bisa beradaptasi dengan baik pada kemajuan teknologi. Karena, seiring dengan perkembangan teknologi ekspektasi masyarakat menjadi semakin besar. Begitu juga dengan cara diseminasi, sudah saatnya memang, pola diseminasi berubah sesuai dengan tuntutan harapan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Lihat saja, berdasarkan riset yang dilakukan oleh APJII jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 saja bisa mencapai angka 171,17 juta jiwa pengguna internet dari total 246,16 juta jiwa penduduk Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi diseminasi bisa dilakukan secara daring dikarenakan potensi pengguna internet yang semakin besar di Indonesia. Melihat begitu besarnya potensi orang mengakses internet, hal ini harus bisa dimanfaatkan oleh setiap lembaga untuk bisa mendiseminasikan programnya kepada masyarakat tanpa terbatas oleh jarak dan anggaran lagi.

Ombudsman dan Media Sosial

Penggunaan media sosial secara masif mulai digunakan beberapa tahun belakang ini oleh banyak Kementerian/Lembaga, begitu juga dengan Ombudsman dan perwakilannya. Ombudsman RI selalu memberikan konten-konten yang menarik dalam mendiseminasikan visi misinya, program kegiatan dan lain-lain. Tren masyarakat yang sudah familiar dan mengenal Ombudsman dengan baik pun semakin menggeliat.

Mulai dari pembuatan konten video, infografis yang ciamik, penyampaian materi diseminasi yang kekinian, pemberian informasi berkala yang terupdate, adanya kuis-kuis yang mengedukasi masyarakat dan lain sebagainya menjadikan Ombudsman semakin dikenal oleh masyarakat luas. Diseminasi kelembagaan yang dilakukan pada akun-akun YouTube, Facebook, Instagram dan Twitter Ombudsman sudah saatnya diperkuat dan dilakukan juga oleh perwakilannya di seluruh Provinsi.

Memang sudah cukup banyak perwakilan yang mulai gencar mendiseminasikan seluruh program kegiatannya secara daring melalui akun-akun facebook dan instagram. Lihat saja seperti Perwakilan Banten, Kalimantan Selatan, Kepulauan Bangka Belitung, Sulawesi Barat dan lain sebagainya. Bahkan ada beberapa perwakilan yang juga giat melaksanakan diskusi-diskusi virtual, diseminasi secara *live streaming* dan membuat *podcast* seputar Ombudsman dan pelayanan publik. Hal ini sangat positif, walaupun di tengah keterbatasan anggaran dan sumber daya manusianya ternyata perwakilan Ombudsman pun sudah mulai melakukan terobosan-terobosan yang sangat baik untuk dapat mendiseminasikan Ombudsman ke publik secara daring.

Pola diseminasi yang baik dapat menjadikan semakin dikenalnya Ombudsman di Indonesia. Tak hanya disitu, dampak lainnya adalah akan semakin banyak laporan dan konsultasi masyarakat kepada Ombudsman seputar penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh misalnya, dengan gencarnya Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung mendiseminasikan program kerjanya melalui media sosial ternyata jumlah laporan dan konsultasi yang diterima pun meningkat drastis. Tercatat di bulan Agustus ini saja sudah terdapat 550 laporan dan konsultasi. Jumlah penerimaan laporan dan konsultasi ini meningkat jauh sekitar 554% dibandingkan dengan tahun 2018 yang hanya menerima 84 laporan dan konsultasi.

Diseminasi program kegiatan tentang Ombudsman melalui media sosial sangat efektif. Sepertinya sudah saatnya Ombudsman RI dan perwakilan menaruh perhatian yang lebih terkait dengan hal ini. Teknik diseminasi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kekinian dapat menjadi terobosan yang positif untuk membumikan Ombudsman di seluruh Indonesia sehingga masyarakat luas dapat berpartisipasi lebih dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik agar menjadi berkualitas. (KCF)