

Melacak Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Media Sosial di Indonesia

Rosilawati¹

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Maulana Yusuf Banten, Indonesia¹
rosilawatimyb@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengelaborasi pola pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia. Hal itu disebabkan media sosial telah dapat mempengaruhi semua sendi kehidupan kewargaan di Indonesia. Media sosial kemudian banyak dipergunakan oleh publik dan entitas publik sebagai sarana alternatif memperkuat pelayanan administrasi publik di Indonesia. Media sosial juga digunakan sebagai saluran informasi dan komunikasi dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksplanatoris dengan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi digital. Para informan dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari para staf aparatur pemerintahan daerah di Provinsi Banten. Hasil penelitian menemukan bahwa saluran media sosial telah menjadi sarana alternatif dalam memperkuat pelayanan administrasi publik di Indonesia. Meski demikian, media sosial masih tetap menjadi saluran informasi terkini bagi tata kelola administrasi publik di Indonesia. Penelitian ini juga menemukan bahwa diperlukan skema penguatan literasi digital bagi aparatur pemerintahan daerah di Indonesia agar pola pelayanan administrasi publik berbasis media sosial dapat bekerja secara maksimal.

Kata Kunci: Media Sosial; Pelayanan Publik; Administrasi Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik merupakan elemen terpenting dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Pelayanan administrasi publik yang baik dapat memberikan dampak bagi peningkatan kualitas pelayanan bagi publik. Pelayanan administrasi publik ini dikenal dengan istilah tata kelola pelayanan administrasi publik. Dalam konteks administrasi publik, tata kelola merujuk pada cara suatu entitas dalam mengelola dan mengatur berbagai aspek administrasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, administrasi publik, merupakan suatu proses pengelolaan kebijakan, program, dan layanan publik oleh pemerintah yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, implementasi dan pengawasan (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Tata kelola yang baik (*good governance*) dapat melibatkan beberapa aspek seperti transparansi, partisipasi dan keadilan. Penerapan pelayanan administrasi publik terutama dengan pemanfaatan digitalisasi berdampak bagi penguatan proses administrasi dan pengambilan keputusan publik. Publik bisa dengan mudah mengakses berbagai oleh informasi penting yang disajikan oleh entitas pemerintahan (Hutagalung, 2018). Kendati

demikian, pola pelayanan administrasi publik harus mengedepankan prinsip keadilan agar pelayanan publik yang diberikan bisa mengedepankan prinsip keadilan dan tidak diskriminatif. Artinya, implementasi pelayanan administrasi publik yang mengedepankan keadilan tentu masih menemui banyak kendala. Beberapa kendala tersebut masih tetap ditemui seperti birokrasi yang belum tertata dengan baik sehingga membuat proses administrasi semakin rumit. Dampaknya menghambat pelayanan publik yang tidak optimal. Meskipun program Satu Data Indonesia telah digulirkan akan tetapi belum semua daerah memiliki infrastruktur internet yang merata (Subiakto & Fisip, 2013).

Beberapa bentuk pelayanan administrasi publik berbasis digital telah banyak diterapkan di Indonesia seperti sistem layanan online untuk berbagai keperluan administrasi, seperti perizinan usaha, pembuatan KTP, dan layanan kesehatan. Sebagai contoh, DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City menyediakan berbagai layanan publik yang dapat diakses secara online oleh warga. Hal ini membantu mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses pelayanan. Pemerintah Provinsi Jawa Barat juga telah menerapkan sistem *e-budgeting* untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan anggaran (Adila & Dahtiah, 2020). Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai anggaran dan pengeluaran pemerintah secara *real-time*. Perlu diketahui bahwa tata kelola administrasi publik di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan di dalam beberapa dekade terakhir (Davison et al., 2015). Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, berbagai inovasi telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Salah satu inovasi tersebut adalah pemanfaatan media sosial sebagai sarana untuk melacak dan meningkatkan pelayanan administrasi publik (Arianto & Handayani, 2023).

Media sosial kemudian bisa dipergunakan sebagai alternatif pelayanan administrasi publik di Indonesia, serta dampak dan tantangan yang dihadapi. Terlebih media sosial telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Dengan lebih dari 160 juta pengguna internet, media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan WhatsApp memainkan peran penting dalam komunikasi dan informasi. Pemerintah Indonesia melihat potensi media sosial sebagai alat untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, memungkinkan interaksi yang lebih



cepat dan transparan antara pemerintah dan warga negara. Dengan demikian, media sosial telah menjadi sarana informasi dan edukasi terbaik bagi kewargaan. Banyak instansi pemerintah yang kemudian menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi penting dan edukasi kepada masyarakat. Informasi terkait kesehatan dan pencegahan penyakit (Arianto, 2023a). Kebermanfaatan media sosial telah banyak digunakan oleh publik termasuk entitas seperti untuk pelaporan dan pengaduan. Melalui platform seperti Facebook dan Twitter, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan masalah yang Tengah dihadapi, seperti kerusakan infrastruktur atau layanan publik yang buruk.

Media sosial memungkinkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Banyak instansi yang secara aktif menanggapi pertanyaan dan keluhan warga melalui akun resmi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Berbagai kebermanfaatan media sosial tidak semua telah digunakan untuk kepentingan publik, karena selama ini media sosial hanya digunakan sebagai sebagai saluran komunikasi bisnis (Arianto, 2022a). Dampak lain dari penggunaan media sosial memungkinkan pemerintah untuk lebih transparan dalam menjalankan tugasnya. Informasi yang dibagikan secara publik dapat dengan mudah diakses dan diverifikasi oleh masyarakat. Media sosial juga mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik. Selain itu pemerintah dapat merespons keluhan dan pertanyaan dengan lebih cepat dibandingkan dengan metode tradisional. Media sosial juga mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan publik. Hal ini menciptakan ruang baru bagi masyarakat untuk terlibat langsung dalam proses administrasi publik. Pengelolaan informasi yang masuk melalui media sosial memerlukan sistem yang efisien dan sumber daya manusia yang terlatih. Terkadang, instansi pemerintah menghadapi kesulitan dalam menangani volume informasi yang besar.

Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan administrasi publik di Indonesia membawa banyak manfaat, terutama dalam hal transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi publik (Choirunnisa et al., 2023). Dampak nyata dari penerapan administrasi publik berbasis media sosial dapat membantu mencegah terjadinya praktik korupsi dan memastikan dana publik digunakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian melalui pelayanan administrasi publik yang baik dapat menciptakan tata kelola pemerintahan



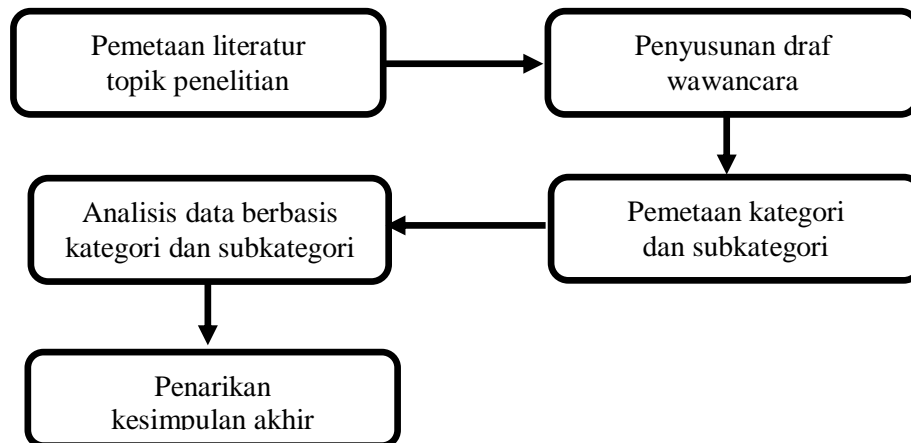
yang efektif dan efisien di Indonesia (Haning, 2018). Namun, tantangan seperti keamanan data, kesenjangan digital, dan pengelolaan informasi perlu diatasi untuk memastikan penggunaan media sosial yang efektif dan berkelanjutan. Pemerintah harus terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik bagi seluruh Masyarakat (Daraba et al., 2023). Media sosial dapat menjadi saluran alternatif dalam memperkuat pelayanan administrasi publik di Indonesia. Dengan berbagai kebermanfaatan dari media sosial untuk pelayanan publik telah banyak dirasakan oleh publik. Dengan demikian beberapa studi terdahulu telah menegaskan bahwa media sosial telah dapat memengaruhi perubahan sosial masyarakat (Arianto, 2022b). Selain itu peran media sosial juga dapat menjadi saluran komunikasi untuk memperkuat sistem pemerintahan desa (Wahyiah et al., 2023).

Meskipun dalam sistem pemerintahan desa belum mayoritas pemerintahan desa menggunakan media sosial sebagai saluran informasi dan komunikasi. Akan tetapi seiring perkembangan digitalisasi mulai banyak entitas publik seperti pemerintahan desa dan daerah menggunakan media sosial sebagai sarana pelayanan publik berbasis media sosial (Arianto, 2022c). Beberapa entitas publik juga diketahui telah memanfaatkan media sosial untuk penyebaran layanan informasi publik (Wulur & Mulyanti, 2023). Hal ini membuat terjadi peningkatan kualitas pelayanan melalui media sosial dan website (Marthalina, 2022). Publik kemudian sangat terbantu dengan keberadaan media sosial yang telah banyak memberikan kontribusi bagi pelayanan administrasi publik. Kendati media sosial telah digunakan untuk penguatan tata kelola media sosial bagi penguatan sistem pemerintahan desa (Wahyiah et al., 2023). Akan tetapi diperlukan penguatan digitalisasi pelayanan publik melalui media sosial (Mulyono et al., 2023). Pada akhirnya, beberapa penelitian terdahulu masih fokus pada elaborasi peran media sosial sebagai saluran komunikasi, informasi dan interaksi publik. Akan tetapi masih minim penelitian yang mengelaborasi tentang pemanfaatan media sosial sebagai saluran pelayanan administrasi publik. Hal ini yang kemudian membedakan dengan penelitian sebelumnya karena lebih focus mengelaborasi pelayanan administrasi publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan di Indonesia. untuk. Dengan demikian penelitian ini mengajak pada pertanyaan bagaimana pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia?

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan elaborasi tentang topik penelitian, peneliti menggunakan pendekatan metodologi penelitian kualitatif eksplanatoris. Hal itu disebabkan agar peneliti dapat melakukan elaborasi secara komprehensif model pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Kabupaten dan Kota Serang Provinsi Banten. Pemilihan Kabupaten Pandeglang, karena merupakan wilayah perdesaan yang mayoritas para generasi muda mempergunakan media sosial dalam aktivitas keseharian. Hal itu disebabkan beberapa studi terdahulu lebih banyak mengelaborasi peran media sosial sebagai sarana komunikasi dengan lokus perkotaan. Dalam penelitian ini teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) melibatkan lima (5) informan kunci (*key informan*) yang merupakan staf aparatur pemerintahan Kabupaten dan Desa di Kabupaten Kota Serang, Provinsi Banten. Kategori informan berdasarkan beberapa kriteria di antaranya: (1) generasi muda yang paling banyak menghabiskan waktu dengan media sosial. (2) masyarakat umum yang memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi untuk berbagai aktivitas keseharian (3) staf aparatur pemerintahan desa dan Kabupaten Kota di Serang Banten. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan yaitu dari bulan Januari 2024 hingga Mei 2024. Penelitian ini diperkuat dengan observasi langsung kepada para informan kunci dalam mempergunakan media sosial. Sementara proses pengambilan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan teknik *semi structured interview* sesuai cakupan metodologi penelitian (Creswell & Creswell, 2003).

Analisis penelitian menggunakan teknik analisis data melalui aplikasi NVivo Plus 12 sehingga dapat melakukan koding berbasis kategori dan subkategori secara deduktif dan induktif. Pemilihan strategi bauran deduktif dan induktif agar teori yang digunakan dapat dikonfirmasi dengan temuan penelitian sehingga dapat menciptakan kebaruan (*research gap*). Sementara tahapan penelitian meliputi sebagai berikut: (1) pemetaan literatur pendukung sesuai topik penelitian. (2) pengelompokan (*coding*) berdasarkan kategori dan sub kategori permasalahan dan pola jawaban. 3) pembuatan peta kategori permasalahan dan pola jawaban informan untuk melihat visualisasi kategori permasalahan, pola jawaban dan hasil observasi. (4) penarikan kesimpulan dilakukan dengan merangkum hasil akhir dari temuan penelitian yang merupakan hasil wawancara dan observasi serta berbagai sumber literatur sesuai topik penelitian.



Gambar 1. Desain Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relasi Media Sosial dan Tata Kelola Pemerintahan

Era digital membuat kehadiran media sosial telah mengubah lanskap komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara signifikan. Hal itu disebabkan semakin meningkatnya penggunaan media sosial untuk berbagai aktivitas kehidupan kewargaan. Menurut data wearesocial bahwa pengguna media sosial di Indonesia saat ini telah mencapai 167 juta atau 60,4 persen dari total populasi penduduk. Dapat dikatakan bahwa media sosial menjadi salah satu saluran komunikasi yang sangat dominan dalam konteks ke-Indonesiaan. Dampaknya media sosial dijadikan sebagai saluran utama yang bisa memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang kemudian memainkan peran penting dalam transformasi pemerintahan digital. Dalam konteks ini pemerintahan digital merupakan konsep yang menggambarkan transformasi pemerintahan tradisional ke arah yang lebih terbuka, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (Tavares & Tjiptabudi, 2020).

Di Indonesia, upaya mewujudkan pemerintahan digital telah digulirkan melalui berbagai inisiatif, seperti pembentukan situs web resmi instansi pemerintah, aplikasi pelayanan publik online, dan penggunaan media sosial untuk memperkuat saluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Arianto, 2023b). Perlu diketahui, selama ini penggunaan media sosial bagi pemerintahan daerah masih sebatas saluran informasi.

Akan tetapi seiring perkembangan teknologi informasi membuat berbagai entitas telah menjadikan media sosial sebagai saluran utama informasi dan komunikasi (Nurharjadmo & Susioloadi, 2018). Dengan demikian, kehadiran platform media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan platform lainnya, telah mampu mengubah cara pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Media sosial memiliki karakteristik tersendiri yang mampu memicu masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembuatan kebijakan. Melalui polling online, forum diskusi, hingga kampanye sosial, pemerintah dapat mengumpulkan pendapat masyarakat secara lebih efektif. Masyarakat kemudian dapat menggunakan media sosial sebagai alat untuk memantau kinerja pemerintah. Partisipasi tersebut seperti kritik, keluhan, atau laporan tentang penyalahgunaan kekuasaan yang kemudian bisa dengan cepat tersebar luas dan menarik perhatian publik. Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai saluran komunikasi telah banyak digunakan dan telah menysar pada situasi darurat atau krisis. Dalam situasi krisis, media sosial bisa memungkinkan pemerintah untuk memberikan informasi terkini secara real-time kepada masyarakat (Al Rahmah et al., 2022). Sebagai contoh, media sosial digunakan untuk kampanye penggalangan dana kegiatan sosial, bantuan korban bencana, atau program pemerintah lainnya. Hal ini mempermudah akses masyarakat untuk berkontribusi langsung (Patricia et al., 2023).

Meskipun memiliki banyak potensi positif, penggunaan media sosial dalam konteks pemerintahan digital juga dihadapkan pada beberapa tantangan, antara lain karena kesenjangan informasi antara masyarakat yang terkoneksi dengan teknologi dan yang tidak dapat menjadi masalah dalam aspek kesetaraan akses informasi. Selain itu, perlindungan data pribadi dan keamanan informasi menjadi perhatian utama, terutama dalam mengelola platform yang rentan terhadap serangan siber dan penyebaran informasi palsu (Syahputra et al., 2024). Dampak negatif lain yaitu media sosial juga dapat menjadi sarana untuk memperkuat polarisasi opini publik dan memicu konflik sosial jika tidak dikelola dengan baik. Meski pada aspek implementasi media sosial sangat tergantung sepenuhnya pada kemampuan pengelola dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam kondisi apapun. Hal itu seperti diutarakan oleh salah satu informan berikut ini:

“Saat pandemi Covid-19 dahulu, kehadiran media sosial sangat membantu kami warga masyarakat untuk mengetahui informasi terbaru. Kami malah bisa berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah melalui media sosial



untuk bersama-sama mencegah pandemi Covid-19. Melihat semakin banyak yang menggunakannya, sangat jelas media sosial saat ini bisa membantu pelayanan administrasi publik (Informan D).

Lebih lanjut, seiring penggunaan yang massif dalam tata kelola administrasi publik membuat media sosial memiliki peran utama dalam pelebagaan pemerintahan digital. Hal itu tampak dari penggunaan media sosial sebagai saluran berbagi informasi secara langsung kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah dapat langsung menyebarkan berbagai informasi kebijakan publik, menyampaikan tentang program kerja yang tengah berjalan, dan merespons pertanyaan atau masukan dari masyarakat dengan cepat (Rachmad et al., 2024). Dengan kata lain, media sosial dapat menjadi saluran informasi yang saat ini perlahan menggantikan saluran website. Selama ini penggunaan website masih bersifat satu arah, sehingga sangat berbeda dengan media sosial yang membangun partisipasi dua arah. Keberadaan media sosial tentu memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan komunikasi antara publik dan pemerintah. Hal itu seperti utarakan oleh salah satu informan berikut ini:

Berbagai identifikasi pemanfaatan media sosial dalam pelebagaan pemerintahan digital semakin menegaskan dampak yang signifikan di antaranya: (1) meningkatkan aksesibilitas dan keterbukaan informasi; (2) memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan; (3) mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat; (4) meningkatkan efisiensi birokrasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, kebermanfaatan media sosial memiliki peran yang penting dalam mempercepat proses pelebagaan pemerintahan digital di Indonesia (Ibty, 2017). Meski ditemui berbagai tantangan dan risiko yang perlu diatasi, manfaat dari media sosial dalam meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat dan pemerintah telah terbukti sangat signifikan. Oleh karena itu, langkah taktis untuk memaksimalkan potensi positif media sosial dalam konteks pemerintahan digital harus terus diperhatikan dan ditingkatkan.

Dengan demikian, peran media sosial dalam pelebagaan pemerintahan digital di Indonesia bukan hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai dasar yang memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat secara lebih terbuka dalam era digital. Media sosial juga memberikan dampak signifikan bagi penguatan partisipasi publik. Dengan adanya media sosial, partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dapat ditingkatkan. Sebagai contoh, kehadiran media sosial dapat

memicu kehadiran polling online, konsultasi publik, atau kampanye partisipatif menjadi lebih mudah diadakan, sehingga memperkuat legitimasi kebijakan publik. Media sosial kemudian dapat digunakan sebagai sarana untuk edukasi publik tentang isu-isu penting, hak-hak warga negara, dan tata kelola yang baik. Dampaknya ini dapat membantu memperkuat kapasitas masyarakat dalam berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan. Hal itu seperti diutarakan kedua informan berikut ini:

“Berkat media sosial, kami bisa menyebarkan informasi kapanpun untuk masyarakat umum. Selain itu banyak warga yang dulu menanyakan terkait pengurusan berbagai administrasi melalui media sosial. Media sosial juga bisa dijadikan branding organisasi perangkat daerah untuk memperkenalkan berbagai program kerja. Dengan begitu masyarakat tidak lagi bingung mau kemana untuk mengurus berbagai administrasi (Informan A).

“Dalam mewujudkan pemerintahan digital kami sudah menggunakan media sosial untuk urusan komunikasi dan penyebaran informasi kepada publik. Media sosial itu gampang digunakan dan semua warga saat ini pasti bisa menggunakan media sosial. Maka dari itu kami coba mendekatkan diri dengan cara menggunakan media sosial untuk saluran komunikasi dan interaksi (Informan D).

Pada akhirnya, media sosial dapat memperkuat pelebagaan model pemerintahan digital di Indonesia. Hal itu disebabkan media sosial memiliki potensi besar dalam memperkuat aspek keterbukaan, partisipasi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, hoaks, privasi data, polarisasi opini, dan ketergantungan teknologi juga perlu diatasi dengan baik. Dengan memanfaatkan peluang yang ada secara optimal sambil mengelola risiko yang terkait, pemerintah dapat membangun fundamental bagi membangun relasi yang kuat antara media sosial dan pemerintahan digital guna mewujudkan pembangunan berkelanjutan (Nugraha & Irwansyah, 2022).

Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Media Sosial

Konsep pemerintahan digital di Indonesia terus mengalami perkembangan yang signifikan seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Terlebih kehadiran media sosial semakin memperkuat konsep pelayanan administrasi publik berbasis media sosial (Nurjanah & Iswanto, 2021). Media sosial kemudian digunakan sebagai platform untuk memperkuat inovasi dalam pelayanan publik. Berbagai layanan berbasis aplikasi atau chatbot yang terintegrasi dengan media sosial dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat dalam memperoleh informasi atau menyelesaikan



administrasi publik. Dengan demikian, media sosial memungkinkan pemerintah untuk lebih transparan dalam menyediakan informasi kepada masyarakat. Dengan menyebarkan informasi secara langsung dan terbuka, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat ditingkatkan. Sementara untuk peluang meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan akan lebih besar melalui media sosial. Masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan pendapat, mengajukan saran, atau bahkan mengkritik kebijakan pemerintah secara langsung. Warga masyarakat juga akan lebih mudah untuk mengurus berbagai administrasi terkait pelayanan publik berbasis media sosial. Hal itu seperti diutarakan oleh salah satu informan berikut ini:

“Sejak digunakannya media sosial sebagai saluran pelayanan publik kami sudah merasa sangat terbantu. Selama ini kita mau membuat KTP saja harus bertanya dulu ke kantor desa, tapi sejak digunakannya media sosial lebih banyak membantu. Bagi generasi muda seperti kami media sosial sangat membantu untuk urusan komunikasi dengan entitas pemerintahan” (Informan D).

“pihak kecamatan maupun pemerintahan daerah akan lebih baik menggunakan media sosial untuk komunikasi warga Masyarakat. Kami merasa sangat terbantu dan dengan cepat berkomunikasi untuk menanyakan urusan administrasi. Media sosial bagi kami sangat membantu (Informan E).

Dengan terus berkembangnya peran media sosial dalam pelebagaan pemerintahan digital di Indonesia, proyeksi masa depan menjanjikan kemajuan yang signifikan dalam transparansi, partisipasi publik, inovasi pelayanan publik, dan pengelolaan data yang aman. Namun, pemerintah juga dihadapkan pada tantangan seperti keamanan data, penyebaran informasi palsu, dan manajemen polarisasi opini publik (Sihono, 2024). Dengan memanfaatkan peluang yang ada secara efektif dan mengatasi tantangan ini, Indonesia dapat memperkuat fondasi untuk pemerintahan yang lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan di era digital. Lebih lanjut, kebermanfaatan media sosial dapat juga digunakan untuk mengedukasi masyarakat tentang hak-hak warga negara, kebijakan pemerintah, dan isu-isu sosial. Hal ini bisa meningkatkan kesadaran masyarakat tentang peranannya dalam pembangunan nasional dan regional. Penggunaan media sosial dalam pelayanan administrasi publik membantu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:



“Kami melakukan berbagai upaya untuk menciptakan kultur transparansi dan akuntabilitas dalam berbagai program kerja yang sudah dilakukan di instansi kami. Beberapa kegiatan dan program kerja yang telah berjalan selalu kami informasikan melalui media sosial. Kami mengajak warga Masyarakat untuk memantau dan mengawasi kinerja kami dari media sosial (Informan C).

“Berkat kehadiran media sosial, instansi kami dengan mudah melakukan pelayanan administrasi publik sehingga sangat membantu. Masyarakat juga senang dengan pemanfaatan media sosial karena terasa lebih sederhana dan cepat. Tentunya dengan pemanfaatan media sosial terasa sekali bisa menarik partisipasi dan keikutsertaan warga masyarakat dalam jalannya pemerintahan (Informan D).

“Selain sumber informasi, adanya penggunaan media sosial untuk keperluan pelayanan administrasi dapat menjadi semacam sarana edukasi bagi warga masyarakat. Kami justru senang masyarakat bisa tercerahkan dari berbagai konten yang kami buat. Selain itu warga masyarakat bisa langsung berkomunikasi dengan para pimpinan tanpa ada batasan lagi (Informan B).

Identifikasi tersebut semakin menjelaskan beberapa bentuk pelayanan administrasi publik berbasis media sosial telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, menawarkan cara yang lebih cepat dan efisien bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan warga. Berikut adalah beberapa contoh pelayanan administrasi publik berbasis media sosial: (1) Informasi dan pengumuman. Pemerintah menggunakan platform seperti Facebook, Twitter, dan Instagram untuk mengumumkan kebijakan baru, perubahan regulasi, atau informasi penting lainnya kepada publik; (2) Layanan pengaduan dan keluhan. Banyak instansi pemerintah menyediakan saluran pengaduan melalui media sosial. Misalnya, akun Twitter atau Facebook yang dikelola oleh departemen tertentu di mana warga dapat melaporkan masalah dan keluhan publik; (3) Sosialisasi program dan kampanye. Pemerintah sering menggunakan media sosial untuk kampanye kesadaran publik, seperti kampanye kesehatan, program vaksinasi, atau promosi pariwisata; (4) Pelayanan informasi publik. Instansi pemerintahan menggunakan media sosial untuk memberikan informasi langsung terkait layanan publik seperti jam operasional, lokasi kantor, dan prosedur administrasi (Wahyudi & Ilham, 2021). Hal itu seperti diutarakan beberapa informan berikut ini:

“Media sosial bisa memberikan banyak manfaat terutama dalam mengurus KTP maupun SIM. Kami bisa terlebih dahulu menanyakan kepada petugas melalui media sosial tentang tata cara pembuatan KTP dan SIM baru



kemduain proses berlanjut. Pelayanan administrasi begini sangat membantu kami warga masyarakat (Informan E).

“era digital saat ini sudah waktunya media sosial dijadikan sarana untuk pelayanan publik. Media sosial itu lebih mudah digunakan dan gampang pula. Jadi setiap orang pasti bisa menggunakan dan ini sangat membantu. Tapi kami lihat memang tidak semua aparat pemerintah daerah telah ahli dalam tata kelola media sosial (Informan B).

“Kami sangat terbantu dengan adanya media sosial yang digunakan oleh pemerintah dalam menginformasikan berbagai informasi penting. Kami tidak perlu lagi ke kantor kecamatan untuk mencari informasi penting. Kami cukup menanyakan lewat media sosial dan langsung dijawab (Informan E).

Selanjutnya kehadiran media sosial memberikan manfaat signifikan seperti: (5) Interaksi langsung dengan para pejabat. Sesi tanya jawab langsung dengan pejabat publik melalui platform seperti Facebook live atau Instagram live memungkinkan warga untuk berinteraksi dan mendapatkan jawaban langsung dari pejabat terkait isu-isu tertentu; (6) Sarana pembelajaran dan edukasi publik. Materi edukasi terkait hak dan kewajiban warga, tata cara administrasi, dan informasi hukum dapat disebarluaskan melalui video, infografis, dan artikel yang diposting di media sosial; (7) Meningkatkan kolaborasi dan partisipasi publik. Platform media sosial digunakan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, seperti survei online, polling, dan konsultasi publik; (8) Transparansi dan akuntabilitas. pemerintah dapat menggunakan media sosial untuk meningkatkan transparansi dengan mempublikasikan laporan keuangan, hasil audit, dan informasi terkait pengelolaan anggaran publik (Arianto, 2023). Hal itu seperti diutarakan oleh salah satu informan berikut ini:

“Penggunaan media sosial membuat kami warga Masyarakat bisa memahami program kerja dari pemerintahan daerah, kecamatan hingga desa. Menurut kami ini bentuk dari transparansi dan akuntabilitas yang ditampilkan oleh instansi pemerintahan. Bahkan ada pula instansi pemerintahan yang menginformasikan hasil audit kinerja melalui media sosial, sehingga sangat membantu kami untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam mengawal Pembangunan di daerah kami (Informan D).

Kendala Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Media Sosial

Penguatan pemerintahan digital tentu menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Hal itu disebabkan transformasi dari konvensional menuju digital akan membuat terjadinya perubahan perilaku dan tata kelola administrasi. Tata kelola



adminitrasi konvensional lebih berbasis pada tatap muka, sedangkan digitalisasi lebih mengedepankan dunia maya. Dengan begitu akan terjadi perubahan budaya digital yang harus dipahami oleh semua warga masyarakat (Arianto, 2021). Sementara, pemanfaatan media sosial untuk memperkuat pelayanan administrasi publik tetap menemui berbagai kendala yang signifikan. Beberapa kendala tersebut adalah minimnya infrastruktur internet yang membuat tidak semua daerah memiliki akses yang cepat dan merata. Kendala yang dihadapi oleh setiap daerah tentu berbeda. Bagi daerah yang sudah memiliki infrastruktur internet yang memadai kendala yang dihadapi masih beragam seperti kompetensi dan minimnya literasi digital bagi staf aparatur pemerintahan daerah. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“Kelemahan yang saya hadapi dalam penggunaan media sosial adalah banyak berita dan informasi yang harus dilakukan verifikasi. Sebab kalau hanya menerima informasi tanpa ada lagi verifikasi, maka kita akan menemui berita palsu, hoaks dan justru bohong. Maka dari itu penggunaan media sosial sebagai pelayanan publik harus diperkuat dengan literasi digital (Informan E).

“Bagi kantor kami, kendala utama yang dihadapi dalam implementasi pelayanan administrasi publik dengan menggunakan media sosial adalah kompetensi sumber daya manusia. Disini masih banyak staf yang belum mampu mengoperasikan media sosial. Media sosial masih digunakan sebatas kebutuhan sekunder, padahal untuk urusan jaringan internet sudah memadai (Informan B).

“Bagi daerah kami untuk urusan internet masih menjadi kendala. Jadi tidak semua penduduk bisa memanfaatkan media sosial untuk kepentingan komunikasi tentang pelayanan publik. Pada akhirnya Masyarakat harus datang ke kantor desa maupun ke kantor pemerintahan daerah untuk mengurus berbagai administrasi yang diperlukan (Informan A).

Dengan demikian media sosial telah menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi menuju pemerintahan digital di Indonesia. Sebagai alat komunikasi yang merakyat, media sosial memungkinkan pemerintah untuk lebih terbuka, responsif, dan partisipatif terhadap masyarakatnya (Mustanir et al., 2023). Namun, di balik potensi besar tersebut, terdapat tantangan yang perlu dihadapi serta peluang yang dapat dimanfaatkan secara optimal di antaranya: (1) Kesenjangan digital. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital antara mereka yang memiliki akses dan kompetensi dalam menggunakan media sosial dengan yang tidak. Meskipun penetrasi internet terus meningkat di Indonesia, masih ada sebagian masyarakat yang tidak terhubung dengan



teknologi ini, khususnya di daerah pedesaan atau wilayah terpencil. Hal ini dapat memperdalam divisi digital dan mengurangi efektivitas upaya pemerintah dalam mencapai inklusivitas; (2). Penyebaran informasi palsu (Hoaks). Media sosial juga menjadi sarana yang mudah untuk menyebarkan informasi palsu, hoaks, atau propaganda. Ketika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat mempengaruhi opini publik, memicu kepanikan, atau bahkan merusak reputasi pemerintah. Tantangan ini menuntut pemerintah untuk lebih cermat dalam memonitor dan menanggapi informasi yang tersebar di media sosial; (3) Privasi dan keamanan data. Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi menjadi isu krusial dalam pemanfaatan media sosial. Serangan siber, pencurian identitas, dan pelanggaran privasi adalah ancaman yang nyata. Pemerintah perlu mengimplementasikan kebijakan dan regulasi yang ketat untuk melindungi data sensitif masyarakat serta mengelola platform media sosial dengan aman.

Pada akhirnya penguatan pelayanan administrasi publik membutuhkan penguatan aspek literasi digital bagi warga masyarakat dan entitas publik. Literasi digital dapat memberikan dampak signifikan bagi meningkatnya pencegahan dari berita palsu dan disinformasi. Penguatan literasi digital sangat penting dalam konteks pemerintahan digital. Literasi digital dapat membuat pemanfaatan layanan pelayanan administrasi publik berjalan dengan baik. Dengan kata lain, literasi digital tidak hanya sebatas pemahaman akan menggunakan media sosial, akan tetapi juga pengetahuan untuk bisa memanfaatkan berbagai platform media sosial untuk berbagai kepentingan yang bermanfaat bagi publik. Melalui literasi digital, para aparatur pemerintahan desa dan daerah bisa ikut memperkenalkan berbagai potensi daerah ke publik (Firmansyah, 2021). Dampak dari pemanfaatan media sosial yang baik tentu bisa menarik perhatian publik sekaligus memperkuat promosi potensi daerah. Hal itu bila berjalan secara berkesinambungan maka bisa meningkatkan perekonomian daerah dan kesejahteraan warga masyarakat setempat.

KESIMPULAN

Era digitalisasi membuat media sosial semakin memiliki peran dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Media sosial dengan segala kebermanfaatannya telah memberikan banyak ketergantungan bagi publik. Media sosial kemudian dipergunakan



untuk saluran informasi, interaksi, desentralisasi dan partisipas publik. Hal yang sama dalam pemerintahan daerah, media sosial telah memberikan kontribusi untuk memperkuat pelayanan adminsitrasi publik agar berjalan dengan baik. Media sosial dapat digunakan untuk beberapa kepentingan di antaranya: (1) saluran informasi dan pengumuman dari entitas pemerintahan. (2) Layanan pengabduan dan keluhan bagi publik. Beberapa entitas pemerintah daerah telah menyediakan saluran pengaduan melalui media sosial. Sebagai contoh, melalui akun Twitter atau Facebook yang dikelola oleh departemen tertentu di mana warga dapat melaporkan masalah dan keluhan mereka. (3) Saluran edukasi dengan cara memberikan edukasi terkait hak dan kewajiban warga, tata cara administrasi, dan informasi hukum dapat disebarluaskan melalui video, infografis, dan artikel yang diposting di media sosial. (4) Membangun kolaborasi dan partisipasi publik dengan cara melibatkan masyarakat dala proses pengambilan keputusan, seperti survei online, polling, dan konsultasi publik. Kendati demikian masih ditemui berbagai tantangan seperti kompetensi bagi mayoritas para aparatur pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan adminsitrasi yang terbit. Pelayanan adminsitrasi publik berbasis media sosial dapat membantu kerja para apartur sipil pemerintahan daerah. Pada akhirnya, penelitian ini menyatakan bahwa media sosial dapat dipergunakan sebagai alternatif untuk memperkuat pelayanan administrasi publik di entitas pemerintahan. Penelitian ini juga menemukan bahwa diperlukan penguatan literasi digital bagi publik dan para aparatur pemerintahan untuk dalam tata kelola pemerintahan digital. Saran kedepan untuk penelitian dengan topik serupa perlu diperbanyak, mengingat media sosial semakin memiliki nilai kebermanfaatan dalam berbagai aspek kehidupan kewargaan.

Saran

Saran kedepan untuk penelitian dengan topik serupa perlu diperbanyak, mengingat media sosial semakin memiliki nilai kebermanfaatan dalam berbagai aspek kehidupan kewargaan.

DAFTAR PUSTAKA

Adhika Putra Susilo, Aminah, Herni Widanarti. "Aspek Asas Resiprositas dalam Pengakuan Sahnya Perkawinan Campuran Antara Warga Negara Indonesia dengan Warga Negara Asing". *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6, No. 1, 2017, hlm. 3



- Atikah Rahmi, Sakdul. "Fungsi Pencatatan Perkawinan dikaitkan Dengan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Anak setelah Putusan MK No. 46/PUU-VIII/2010". *De Lega Lata*, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm. 273-275.
- Brendah Pua, Deicy N. Karamoy, Mercy M. M. Setlight. "Kedudukan Asas Monogami dalam Pengaturan Hukum Perkawinan di Indonesia". *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, hlm. 2376.
- David Tan. "Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum". *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol. 8, No. 8, 2021, hlm. 2468.
- Herni Widanarti. "Akibat Hukum Perkawinan Campuran Terhadap Harta Perkawinan (Penetapan PN Denpasar No. 536/Pdt.P/2015/PN. Dps)". *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 2, No. 1, 2018, hlm. 164.
- Hukumonline.com. "Permasalahan Perkawinan Campuran dan Harta Bersama". Dikutip dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/permasalahan-perkawinan-campuran-dan-harta-bersama-lt4c529ced60c02/>, diakses pada 10 November 2023 pukul 17.40 WIB;
- Jamil. "Perkawinan Bawah Tangan Menurut Hukum Nasional Indonesia". *Jurnal Al-Daulah*, Vol. 5, No. 2, 2016, hlm. 214.
- Laurensius Arliman S. "Perkawinan Antar Negara di Indonesia Berdasarkan Hukum Perdata Internasional". *Kertha Patrika*, Vol. 39, No. 3, 2017, hlm. 177.
- Marzuki, P.M. *Penelitian Hukum* (Edisi Regu), Jakarta: Prenada Media Grup, 2019, hlm. 55-56.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020, hlm. 66-67.
- Nafi' Mubarak. "Sejarah Hukum Pencatatan Perkawinan di Indonesia". *Justicia Islamica*, Vol. 14, No. 1, 2017, hlm. 74.
- Putu Devi Yustisia Utami, Kadek Agus Sudiarawan, D. G. Sudika Mangku, Alvyn Chaisar Perwira Nanggala Pratama, "Sistem Hukum Dalam Penyelesaian Perkara Perceraian Pada Perkawinan Campuran di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol. 7, No. 1, hlm. 193
- Renti Friska Pangaribuan, Winda Fitri. "Kajian Perkawinan Campuran dalam Perspektif Hukum Perdata Internasional (Perkawinan Antara Warga Negara Indonesia dan Warga Belanda)". *Jurnal Ius Civile*, Vol. 6, No. 1, 2022, hlm. 152.
- Sadari Mesraini. "Hak Keluarga dan Implikasinya dalam Perkawinan Diaspora". *Jurnal Bimas Islam* Vol. 15, No. 2, hlm. 213.
- Santoso. "Hakekat Perkawinan Menurut Undang-Undang Perkawinan, Hukum Islam, dan Hukum Adat". *Yudisia: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, Vol. 7 No. 2, 2016, hlm. 415.