

ANALISIS PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT UNTUK PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS DI DISDUKCAPIL KOTA GUNUNGSITOLI

Fiktor Nofetinus Waruwu¹, Artha Tobing², Natalia Sihombing³

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: fiktor.nofetinus@student.uhn.ac.id

Email: artha.tobing@uhn.ac.id; natalia.sihombing@uhn.ac.id

ABSTRACT

Advances in information technology have prompted the government to undertake a digital transformation of public services to improve efficiency, transparency and public participation. This study aims to analyze the role of social media in increasing public participation in the oversight of public services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Gunungsitoli City. This study employs a qualitative research design using a case study approach through interviews, observations and documentation. The findings of this study indicate that social media is utilized as a means of disseminating information, facilitating two-way communication and serving as a platform for public complaints through channels such as Facebook, WhatsApp, email and SP4N-LAPOR. The use of social media has a positive impact on transparency, accountability and the quality of public services. However, there are still challenges such as limited internet access, low digital literacy among the public, a lack of updated information and insufficient responses from government agencies. Thus, social media plays a crucial role in increasing public participation in the oversight of public services; therefore, it needs to be managed more effectively to improve the quality of services at the Gunungsitoli City Population and Civil Registration Office.

Keywords: Social Media, Public Participation, Public Service Oversight.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran media sosial dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang ditemukan penulis menunjukkan bahwa media sosial dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi, komunikasi dua arah dan media pengaduan masyarakat melalui platform seperti facebook, whatsApp, email, dan SP4N-LAPOR. Pemanfaatan media sosial memberikan dampak positif terhadap transparansi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pembaruan informasi serta respons yang belum maksimal dari pihak instansi. Dengan demikian, media sosial berperan penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, sehingga perlu dikelola secara lebih optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Gunungsitoli.

Kata kunci: Media Sosial, Partisipasi Masyarakat, Pengawasan Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pada era digital, teknologi informasi telah mengubah pelayanan publik oleh pemerintah. Pemerintah harus beradaptasi dengan sistem digital agar layanan lebih baik, transparan, dan mengajak masyarakat terlibat. Media sosial kini berfungsi sebagai alat komunikasi dan partisipasi publik. Banyak negara sedang melakukan digitalisasi pemerintahan untuk terintegrasi dengan teknologi informasi. Namun, ada tantangan seperti kebutuhan keterampilan untuk menggunakan aplikasi. Diperlukan pemimpin dinamis yang mampu mengarahkan masyarakat menuju pelayanan publik berbasis online. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, akuntabel, efisien dan mudah diakses.

Perkembangan dipengaruhi oleh akal sehat dari pemikiran manusia dan terus mengalami perubahan yang ditentukan oleh dinamika yang diciptakan manusia. Teknologi diciptakan dengan berbagai inovasi-inovasi didalamnya semata-mata untuk dapat memenuhi kebutuhan manusia yang sangat dinamis dan tidak ada habisnya (Mukhsin, 2020).

Berbagai hal yang muncul dan menjadi sebuah masalah ketika memberlakukan pelayanan publik berbasis online seperti perlunya keterampilan dalam memakai & mengakses aplikasi. Implementasi pemerintahan digital diperlukannya pemimpin yang bersifat dinamis dalam sosialisasi dan mengarahkan melalui pemikiran dan melakukan inovasi yang mengarah pada digitalisasi untuk mendukung percepatan adaptasi masyarakat menggunakan pelayanan publik berbasis online (Cahyarini, 2021). Era yang semakin maju menuntut pemerintah menyediakan pelayanan yang cepat, akuntabel, efisien dan mudah di akses oleh masyarakat.

Media sosial memungkinkan interaksi yang cepat dan terbuka, mempermudah pengawasan publik. Dengan cepatnya informasi dan akses yang mudah, masyarakat dapat memberikan kritik, laporan, saran dan apresiasi terhadap layanan publik. Hal ini menjadikan media sosial sebagai platform partisipatif yang mendorong perbaikan layanan yang transparan dan responsif. Sementara itu, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mengubah pemerintahan di Indonesia melalui Electronic Government, yang bertujuan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Teknologi Informasi dan Komunikasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dan saat ini telah membawa perubahan yang besar di berbagai bidang kehidupan. Perkembangan tersebut juga memberikan perubahan dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia. Electronic Government sebagai salah satu pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dan berbasis elektronik. e-government, sering dikenal sebagai pemerintahan elektronik adalah proses atau tindakan yang memanfaatkan teknologi-teknologi informasi untuk membangun sistem pemerintahan dan membuatnya berfungsi lebih efektif. Kata "e-government" mengacu pada dua konsep dasar: pertama, penggunaan teknologi informasi sebagai alat, salah satunya internet dan kedua, tujuan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan (Cahyono, 2016). Di tingkat nasional, pemerintah mulai menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi layanan dan komunikasi publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bertanggungjawab atas dokumen administrasi kependudukan. Dengan banyaknya masyarakat yang dilayani, transparansi dan akuntabilitas sangat penting. Media sosial dapat membantu masyarakat mengadukan masalah dan mendapatkan solusi.

Disdukcapil Kota Gunungsitoli menggunakan media sosial untuk mendukung layanan publik. Melalui, Website, Email, Facebook, WhatsApp, Twiter, aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi layanan kependudukan berbasis teknologi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, keamanan dan kemudahan akses identitas penduduk dan aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) masyarakat dapat mengakses informasi serta memberikan tanggapan dan menyampaikan keluhan. Namun, perlu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan dan mengidentifikasi kendala yang ada.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

106

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai peran media sosial dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Gunungsitoli menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara komprehensif mengenai efektivitas media sosial sebagai sarana pengawasan partisipatif serta memberikan rekomendasi bagi Disdukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi media sosial. Kebutuhan dan langkah tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang merupakan sarana yang dipergunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan digitalisasi dan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga penulis tertarik untuk menuangkan dalam bentuk skripsi dengan berjudul “Analisis Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Untuk Pengawasan Pelayanan Publik Studi Kasus Di Disdukcapil Kota Gunungsitoli”.

METODE

Penelitian studi kasus (case study research) adalah metode kualitatif untuk memahami fenomena kompleks dalam konteks nyata. Fokusnya adalah pada penggunaan media sosial digital untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata. Menurut Yin (2014), studi kasus digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena yang kompleks, dinamis dan kontekstual, terutama ketika batas antara fenomena yang diteliti dan konteks tempat fenomena itu terjadi tidak terlihat jelas. Dalam penelitian ini, fenomenanya adalah pemanfaatan media sosial sebagai sarana untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik (Yusuf, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk memahami interaksi digital antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui media sosial. Fokusnya pada pemahaman penggunaan media sosial untuk pengawasan. Memerlukan pemahaman mendalam (indepth understanding) bagaimana masyarakat menggunakan media sosial untuk melakukan pengawasan. Penelitian memfokuskan pada satu instansi, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

PEMBAHASAN

Pengertian Media Sosial

Kemajuan teknologi informasi sekarang ini benar-benar telah melampaui bayangan teknologi informasi dibandingkan dengan 10 tahun yang lalu, saat ini teknologi informasi sudah menjalar di semua lapisan masyarakat. Untuk mengakses teknologi informasi ini, diperlukan perangkat teknologi, perangkat yang umum digunakan adalah smartphone, penggunaan smartphone ini sungguh luar biasa, bahkan anak-anak zaman sekarang mampu menggunakan smartphone di usia yang relative muda, yaitu pada usia 5 tahun (Ambarwati, 2023). Media sosial atau yang disebut dengan jejaring sosial merupakan suatu komponen sosial yang dibentuk dari simpul-simpul (umumnya adalah individu atau organisasi) yang disatukan dengan satu atau lebih tipe spesifik seperti nilai, ide, visi, keturunan, eman, pandangan politik, status hubungan, bakat dan minat. Media sosial adalah media yang berisikan konten online yang dibuat menggunakan teknologi penerbitan yang mudah diakses dan terukur. Hal terpenting dari teknologi ini adalah mengubah cara orang mengetahui, membaca dan berbagi berita serta menemukan informasi dan konten. Alat informasi yang semakin canggih telah memudahkan masyarakat awam untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Instagram merupakan media sosial yang termasuk dalam kategori SNS yang dapat dengan mudah diakses dan disebarluaskan informasinya. Media sosial mendorong semua orang untuk berkontribusi dan memberikan umpan balik.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

107

Indexed



SINTA 4



Layanan media sosial menerima umpan balik dan partisipasi serta memfasilitasi pemungutan suara, komentar, dan komunikasi. Media sosial berbasis internet sebagai media komunikasi berkembang semakin pesat yang dapat diakses melalui telephone seluler yang dikenal dengan istilah telepon cerdas atau smartphone. Media sosial digunakan oleh seluruh kalangan dan lapisan masyarakat mulai dari anak-anak, remaja, muda maupun tua, dengan alasan yaitu kemudahan yang diberikan oleh media sosial tersebut yaitu menyampaikan informasi dengan mudah dan cepat tanpa memilih siapa dan dimana pengirim dan penerimanya.

Media sosial berperan aktif dan menjadi sebuah alternatif sebagai fasilitator online yang dapat menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus ikatan sosial dan memungkinkan pengguna dapat merepresentasikan dirinya dan berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan khalayak ramai dalam bentuk ikatan sosial secara virtul. Media sosial adalah media online yang mempromosikan interaksi sosial dimana teknologi berbasis web yang digunakan oleh media sosial mengubah percakapan menjadi diskusi interaktif. Blog, Twitter, WhatsApp, Email, Facebook, Instagram, Path, Wikipedia dan aplikasi-aplikasi (software) lainnya yang ada pada media sosial adalah salah satu situs media sosial paling populer saat ini (Madcoms, 2011). Media sosial merupakan wujud nyata dari media baru yang disebutkan menimbulkan adaptasi publikasi dan peran-peran audiens.

Di era media sosial, pengguna tidak hanya melakukan encoding pesan namun juga memproduksi pesan yang tersebar secara masif. Media sosial kini tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi antar-pribadi namun media sosial kini bisa ditempatkan sebagai komunikasi massa. Sebuah pesan dapat disebarkan secara masif tanpa adanya mesin cetak seperti pada produksi koran dan tanpa pemancar yang tinggi seperti stasiun radio dan televisi. Hanya cukup dengan gadget atau komputer sebuah pesan dapat diproduksi dan disebarkan kepada audiens (Zainudin, 2021).

Konsep Peran Media Sosial

Peran media sosial adalah fungsi yang dimiliki oleh pengguna media sosial untuk memberikan dorongan pada pemikiran dan perilaku pengguna media sosial lainnya. Media sosial mampu memberikan peran yang sangat signifikan dan memberikan perubahan dalam kehidupan setiap pengguna. Peran media sosial dapat terjadi secara positif dan negatif dan berbeda-beda antara satu pengguna dengan yang lainnya (Pujiono A. 2021).

Pengguna media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dunia digital saat ini. Pengguna media sosial tidak lagi hanya sebagai pengguna pasif tetapi juga sebagai pembuat konten yang berperan aktif dalam menciptakan dan menyebarkan informasi. Dengan memposting, berbagi dan mengomentari, pengguna media sosial menambah variasi video di media sosial. Setiap video yang dibagikan oleh pengguna media sosial dapat menjadi hiburan, informasi atau inspirasi bagi banyak orang (Fajar Baskoro, 2023).

Media sosial merupakan sarana komunikasi yang memanfaatkan teknologi internet dan perangkat elektronik untuk menyampaikan pesan secara cepat, interaktif dan mudah diakses. Jenis media digital meliputi website, media sosial (Facebook, Instagram, TikTok), aplikasi layanan publik, email serta platform pesan instan seperti WhatsApp.

Dalam konteks pelayanan publik, media digital berfungsi sebagai kanal komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi sekaligus menyampaikan keluhan, masukan maupun aspirasi. Media digital juga mendukung transparansi, akuntabilitas dan percepatan respon terhadap pengaduan masyarakat. Pengertian Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Disdukcapil Pasal 17 Undang-undang No. 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga menyebutkan bahwa perkembangan kependudukan dilakukan untuk mewujudkan keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara kuantitas, kualitas dan persebaran penduduk dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan guna menunjang pelaksanaan Pembangunan Nasional yang berkelanjutan. Pasal 49 ditegaskan bahwa pemerintah dan pemerintah

daerah wajib mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data dan informasi mengenai kependudukan dan keluarga. Data dan informasi kependudukan keluarga tersebut wajib digunakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah sebagai dasar penetapan kebijakan, penyelenggaraan dan Pembangunan. Penduduk juga memiliki hak dan kewajiban dalam perkembangan kependudukan. penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, sosial, pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Disamping itu, penduduk juga mempunyai kewajiban untuk memberikan data dan informasi berbagai hal yang menyangkut data diri dan keluarganya melalui registrasi penduduk yang menyangkut pelaporan kelahiran, kematian, mutasi, antar kabupaten/kota dan antar provinsi. Melalui teknologi digital, komunikasi dan akses informasi masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat. Digital berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah. Partisipasi masyarakat sangat penting dalam pelayanan publik yang demokratis, dimana warga aktif terlibat dalam proses pemerintahan, termasuk memantau pelayanan. Pengawasan pelayanan publik dilakukan untuk memastikan standar, transparansi dan keadilan.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, partisipasi masyarakat berarti memantau dan menilai pelayanan administrasi kependudukan, seperti KTP elektronik dan akta kelahiran. Partisipasi ini melalui pengaduan dan saran, bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan serta mengontrol potensi mall administrasi. Pada partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang demokratis. Secara konseptual, partisipasi masyarakat dapat dimaknai sebagai keterlibatan aktif warga negara dalam berbagai tahapan proses penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam pengawasan pelayanan publik.

Pengawasan pelayanan publik adalah proses pemantauan dan penilaian terhadap penyelenggaraan layanan oleh instansi pemerintah guna memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, ketentuan peraturan perundang-undangan serta prinsip transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Pengawasan tidak hanya dilakukan oleh lembaga internal pemerintah, tetapi juga melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Disdukcapil bertujuan untuk mendorong terwujudnya pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, sekaligus sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap potensi mall administrasi. Dengan adanya partisipasi masyarakat, penyelenggara pelayanan publik diharapkan lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Konsep Partisipasi dan Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan warga dalam proses pemerintahan, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi kebijakan publik. Partisipasi dapat berbentuk:

1. Pemberian informasi kepada masyarakat mengakses informasi tentang layanan.
2. Konsultasi dari masyarakat untuk menyampaikan pendapat melalui survei, komentar atau forum digital.
3. Kolaborasi masyarakat dalam bekerjasama dengan instansi dalam pengawasan layanan.
4. Pengawasan masyarakat memantau kualitas layanan dan melaporkan penyimpangan.

Dalam pelayanan Disdukcapil, partisipasi masyarakat dapat terlihat melalui pengaduan layanan, kritik mengenai keterlambatan pengurusan dokumen, hingga saran untuk perbaikan prosedur.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau

instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan. Dalam Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah:

1. Kepastian hukum Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif Untuk mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
5. Kepentingan umum Dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
6. Kesamaan hak Dalam pemberian layanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
7. Keseimbangan hak dan kewajiban pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat maka suatu perusahaan diperlukan untuk membuat standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap pemberi pelayanan. Standar pelayanan ini dapat menjadi jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, khususnya yang menjadi dasar bagi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI untuk menetapkan standar pelayanan, komponen standar pelayanan diatur dan dibedakan menjadi dua bagian utama yakni Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) dan Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing/Supporting Process).

Media Sosial sebagai Sarana Pelayanan Publik, Komunikasi dan Pengaduan Masyarakat

Selain berperan sebagai sarana pelayanan publik, penyampaian informasi, dari hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa media sosial juga berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Gunungsitoli. Media sosial memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, saran, maupun kritik secara langsung, sehingga tercipta interaksi yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat. Melalui media sosial yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Gunungsitoli sebagai salah satu sarana untuk mempermudah pelayanan, penyampaian informasi untuk masyarakat di Kota Gunungsitoli, pelayanan administrasi kependudukan serta informasi mengenai prosedur dan jadwal pelayanan menjadi lebih praktis dan tidak sulit diperoleh serta lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E., sebagai Sekdisdukcapil Kota Gunungsitoli selaku narasumber penulis, menjelaskan bahwa

“melalui kolom komentar atau pesan langsung, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran maupun kritik terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini membuat masyarakat lebih aktif terlibat dalam memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di Disdukcapil Kota Gunungsitoli”.

Selain itu, media sosial juga berfungsi sebagai media pengaduan resmi, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Disdukcapil Kota Gunungsitoli menyediakan beberapa kanal komunikasi resmi, antara lain:

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

110

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



1. Akun Facebook resmi (www.facebook.com/disdukcapiilgsusit),
2. WhatsApp layanan resmi (082214882610),
3. Email instansi (dukcapiil.gunungsitolikota@gmail.com),
4. Aplikasi SP4N-LAPOR untuk pengaduan publik.

Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan media sosial oleh masyarakat Kota Gunungsitoli telah memfasilitasi keterlibatan mereka dalam memberikan masukan, kritik, maupun pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapiil Kota Gunungsitoli. Media sosial memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung tanpa harus hadir secara fisik di kantor pelayanan, sehingga partisipasi menjadi lebih praktis dan efisien. Meskipun sebagian besar masyarakat sudah aktif menggunakan media sosial sebagai sarana pengawasan pelayanan publik, penulis menemukan bahwa partisipasi masyarakat belum sepenuhnya merata sempurna. Yang dikarenakan oleh beberapa faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi antara lain:

1. keterbatasan akses internet masyarakat,
2. minimnya pengetahuan dalam penggunaan perangkat elektronik portable (gadget),
3. kurangnya pemahaman dalam penggunaan media sosial,
4. dan masih adanya masyarakat yang lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung di kantor pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, diperoleh informasi bahwa pemanfaatan media sosial oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memiliki beberapa kelemahan. Salah seorang masyarakat menyampaikan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial terkadang belum lengkap sehingga masyarakat masih harus mencari informasi tambahan secara langsung ke kantor dinas. Selain itu, masyarakat juga mengungkapkan bahwa respons dari pihak dinas melalui media sosial masih tergolong lambat. Beberapa pertanyaan yang diajukan melalui kolom komentar atau pesan pribadi tidak selalu mendapatkan balasan dengan cepat. Kelemahan lainnya yang disampaikan oleh masyarakat adalah masih kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan media sosial tersebut. Sebagian masyarakat mengaku belum mengetahui secara jelas akun resmi media sosial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Secara keseluruhan, partisipasi masyarakat melalui media sosial telah memberikan kontribusi positif terhadap pengawasan pelayanan publik di Disdukcapiil Kota Gunungsitoli. Masukan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak hanya meningkatkan akuntabilitas instansi, tetapi juga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial bukan sekadar alat komunikasi tetapi juga sarana strategis untuk mendorong masyarakat menjadi pengawas aktif dalam pelayanan publik.

Dampak Penggunaan Media Sosial terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapiil Kota Gunungsitoli

Penggunaan media sosial sebagai sarana pelayanan publik dan penyampaian informasi oleh Disdukcapiil Kota Gunungsitoli memberikan dampak yang signifikan dan menunjukkan hubungan positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya media sosial, masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun keluhan terkait pelayanan yang mereka terima.

Masukan yang disampaikan masyarakat melalui media sosial dapat menjadi bahan evaluasi bagi Disdukcapiil Kota Gunungsitoli untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah karena setiap pelayanan yang diberikan dapat diketahui dan dinilai oleh masyarakat secara terbuka, serta permasalahan pelayanan dapat lebih cepat

terselesaikan sehingga instansi dapat melakukan perbaikan yang diperlukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Gunungsitoli, dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pengawasan pelayanan publik. Media sosial dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya. Melalui platform seperti Facebook, WhatsApp, Email serta aplikasi SP4N-LAPOR, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait prosedur, persyaratan dan jadwal pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Selain sebagai media penyampaian informasi, media sosial juga berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Melalui kolom komentar maupun pesan langsung, masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan, saran, kritik maupun pengaduan terkait pelayanan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berperan sebagai media informasi, tetapi juga sebagai saluran pengaduan masyarakat yang memungkinkan pemerintah merespon permasalahan pelayanan secara lebih cepat dan terbuka.

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik melalui media sosial di Disdukcapil Kota Gunungsitoli tergolong cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat telah memanfaatkan media sosial untuk memberikan tanggapan, kritik, maupun laporan terkait kendala pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, tingkat partisipasi tersebut masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses internet, rendahnya kemampuan penggunaan teknologi digital, serta masih adanya masyarakat yang lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung di kantor pelayanan.

Penggunaan media sosial juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui masukan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, Disdukcapil Kota Gunungsitoli dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mendorong peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta responsivitas instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan media sosial tidak hanya mempermudah penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, pengawasan publik, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Gunungsitoli.

REFERENSI

- Ali, Zainuddin. (2021) "Privasi Media Sosial". Jurnal Penelitian Ilmu Sosial, Vol 1, No. 04.
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. *Government Information Quarterly*.
- Alnuaimi, B. K., Singh, S. K., Ren, S., Budhwar, P., & Vorobyev, D. (2022). Mastering digital transformation: The nexus between leadership, agility, and digital strategy. *Journal of Business Research*, 145, 636–648.
- Akbar Purnomo Setiady dan Usman Husaini. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta; PT. Bumi Aksara.
- Andi Dan Madcoms. 2010. *Aplikasi Web database dengan Dreamweaver dan PHP-MySQL*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ambarwati, R., & Sumartik. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen*. Umsida Press
- Baskoro, F., Wijaya, A. Y., Hozairi, & Asrori, M. Z. (2023). *Media Sosial Untuk Remaja*. Bandung: Widina Media Utama.
- Cahyarini. (2021). "Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik". *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 25(1), 47.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

112

Indexed



SINTA 4



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 4 April 2026

- Cahyono. (2016). "Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia". *Jurnal Studi Perubahan Sosial Masyarakat*, 7(1), 34.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Herdiansyah, H. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*.
- Kietzmann, J. H., et al. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*.
- Madcoms. (2011). *Facebook, Twitter dan Plurk dalam satu genggam*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*.
- Mukhsin. (2020). "Pelayanan Publik Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung". *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 13(2), 151-166.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill.
- Pujiono, A. (2021). *Media sosial: Peran, pengaruh, dan dampaknya dalam kehidupan manusia*. Pustaka Ilmu.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.
- Van Dijk, J. (2020). *The network society: A cross-cultural perspective (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Yin, Robert K. (2014). *Studi Kasus: Desain dan Metode (terjemahan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zainudin, A. (2021). *Metode Penelitian: Panduan Praktis untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Pustaka Media.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

113

