

Perubahan Pola Hubungan Masyarakat-Pemerintah: Refleksi Atas Penanganan Aduan Publik Melalui Media Sosial di Kota Makassar

Asri Nur Aina

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Email: asrinuraina@unm.ac.id

(Diterima Maret 2024; Disetujui Maret 2024; Dipublikasikan Maret 2024)

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi dinamika interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui media sosial, dengan fokus pada aktivitas pemerintah terhadap aduan publik di Kota Makassar. Melalui metode kualitatif, data dikumpulkan dari aduan masyarakat yang diverifikasi identitasnya dan ditelusuri melalui wawancara mendalam dengan informan dari instansi yang menjadi objek aduan. Hasil penelitian menyoroti peran penting media sosial dalam memantau kinerja pemerintah, meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan layanan publik, dan membentuk ruang opini publik sebagai mekanisme check and balance. Temuan menunjukkan bahwa penggunaan media sosial telah membawa dampak positif dalam meningkatkan respons pemerintah terhadap aduan publik tanpa memandang status sosial, meskipun stratifikasi sosial masih memainkan peran kecil dalam beberapa kasus. Penggunaan media sosial juga memfasilitasi pelayanan publik yang responsif dan akurat, terutama dalam hal kecepatan respon dan tingkat akurasi tanggapan pemerintah. Namun, tantangan masih ada terkait dengan penanganan aduan yang membutuhkan perencanaan dan anggaran besar serta koordinasi lintas kewenangan. Studi ini menggambarkan pentingnya integrasi media sosial dalam praktik pemerintahan lokal untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks Kota Makassar yang mencanangkan dirinya sebagai kota metaverse.

Kata kunci: pelayanan publik, media sosial, responsivitas

Abstract

This research explores the dynamics of interaction between the public and the government through social media, with a focus on government activities towards public complaints in Makassar City. Through qualitative methods, data was collected from identity-verified public complaints and explored through in-depth interviews with informants from the agencies that are the object of complaints. The results of the study highlighted the important role of social media in monitoring government performance, increasing public participation in public service oversight, and shaping public opinion space as a check and balance mechanism. The findings show that the use of social media has had a positive impact in improving the government's response to public complaints regardless of social status, although social stratification still plays a minor role in some cases. The use of social media also facilitates responsive and accurate public services, especially in terms of the speed of response and the level of accuracy of government responses. However, challenges remain related to complaint handling, which requires substantial planning and budgeting as well as coordination across authorities. This study illustrates the importance of social media integration in local government practices to improve transparency, accountability and responsiveness in public services, especially in the context of Makassar City, which has declared itself a metaverse city.

Keywords: public service, social media, responsiveness.

pelayanan publik di Kota Makassar, seperti kualitas layanan yang belum memuaskan, ketidakefisienan pelayanan publik, motivasi pelayanan pegawai pemerintah yang kurang optimal, dan fragmentasi besar-besaran dalam birokrasi kota, yang memerlukan koordinasi lintas kewenangan yang efektif dan efisien.

Keempat masalah tersebut menjadi fokus utama yang menimbulkan keraguan terhadap responsivitas pemerintah Kota Makassar dalam menanggapi aduan-aduan melalui media sosial, terutama dalam mencapai keberhasilan dalam konsep kota metaverse. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada nilai administratif media sosial dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah, yang dilihat melalui dimensi aduan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Media Sosial Dan Performa Pemerintah

Pemanfaatan media sosial dalam penyelenggaraan pemerintah telah menjadi topik yang berkembang dari kajian mengenai digitalisasi layanan pemerintah, yang merupakan cabang dari kajian *electronic government*. Dalam perspektif manfaatnya, berbagai definisi mengenai social media government sebenarnya tersirat dari nilai kemanfaatannya. (Homburg, 2022; Widayat et al., 2023) menuliskan setidaknya terdapat empat manfaat yang dapat diambil, yaitu: (1) Democratization, melalui peningkatan partisipasi, transparansi, dan interaksi masyarakat dengan pejabat terpilih baik secara administratif maupun politik, (2) Environmental bonuses, dengan munculnya proses administrasi yang ramah lingkungan sebagai hasil dari penurunan angka penggunaan kertas, (3) Speed, efficiency, and convenience, dengan mengesampingkan variabel geografis dapat dicapai peningkatan aksesibilitas dari seluruh lapisan masyarakat, dan (4) meningkatkan public approval terhadap isu-isu sensitive dan actual sehingga memperkuat legitimasi pada keputusan yang akan diambil.

soantahon, (2023) dan Sunaryo et al., (2023) menunjukkan pengaruh positif digitalisasi bagi pemberian layanan kepada masyarakat, contohnya untuk peningkatan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Selain itu, transparansi pelayanan publik dapat menjadi semakin besar seiring dengan digitalisasi ini. Hal ini mampu meningkatkan akuntabilitas internal organisasi pemerintahan dan membuka ruang untuk kemudahan akses masyarakat terhadap informasi dalam pemerintahan (Dawson, 2023). Sedangkan Sarwar et al., (2023) menekankan pada penataan sistem manajemen informasi pada proses pelayanan publik. Pada pelayanan publik, motivasi terpenting di balik transformasi penggunaan e-government berasal dari potensinya untuk meningkatkan layanan publik dengan mendorong transparansi, akuntabilitas, dan daya tanggap yang lebih besar kepada warga negara (Criado & Villodre, 2021; Yuan et al., 2023). Terutama bagi negara berkembang, e-government dapat memberikan keuntungan besar dalam meningkatkan penyampaian layanan publik (Grossman & Slough, 2022). Namun, menerapkan e-government di negara berkembang cukup menantang, karena komunikasi tatap muka masih menjadi cara yang paling disukai dan dominan untuk menghubungi entitas pemerintah (Aly, 2022; Ihsaniyati et al., 2023). Dalam hal responsivitas pelayanan publik, e-government secara umum mampu memicu peningkatan respon pelayanan publik. (Novikova & Liebert, 2021; Wang et al., 2022)

mengacu pada niat pemerintah untuk membuka proses pengambilan keputusan, yang tidak hanya mencakup sosialisasi dan komunikasi, tetapi juga bagaimana dapur organisasi beroperasi. Oleh karena itu, platform media sosial pemerintah menjadi sarana yang paling memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan intens, menggunakan berbagai gaya (Aji et al., 2023; Eom et al., 2018; Setiawan, 2021; Wirtz et al., 2020). Dengan demikian, ketika masyarakat mengadukan masalah yang rumit, pemerintah dapat memberikan respon secara cepat dan mendapat tanggapan yang lebih tepat waktu, karena media sosial memungkinkan pemerintah untuk merespons kekhawatiran publik dengan lebih baik.

METODE

Penelitian ini menggunakan kualitatif untuk mengetahui efek dari pengaduan masyarakat melalui media sosial. Untuk mencari tahu bagaimana pemerintah merespon aduan masyarakat melalui media sosial serta melihat efeknya terhadap nilai kesetaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan metode pengambilan informan *snowball* artinya, responden dan informan diambil berdasarkan aduan masyarakat melalui media sosial yang diverifikasi identitasnya dan ditelusuri untuk dilakukan wawancara mendalam. Selain itu informan juga diambil dari instansi yang menjadi objek aduan masyarakat tersebut. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Luton, (2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan media sosial untuk pemantauan kinerja pemerintah

Studi ini berfokus pada interaksi antara warga negara dan pemerintah melalui media sosial, terutama dalam konteks pemantauan kinerja pemerintah terkait dengan produk dan layanan yang disediakan. Penggunaan media sosial telah menjadi sarana utama bagi masyarakat dalam memantau dan mengontrol kinerja pemerintah, yang melibatkan konsep media monitoring. Aktivitas media monitoring merupakan salah satu bentuk partisipasi publik yang meluas, terutama melalui media, dalam mengawasi kinerja pemerintah.

Kehadiran media sosial dalam konteks ini memperkuat konsep pentahelix, di mana masyarakat dan media massa menjadi komponen utama yang dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Ini lebih maju daripada penggunaan media massa utama sebagai alat kontrol kinerja pemerintah. Media sosial, yang awalnya berfungsi sebagai kanal interaksi, kini memiliki kemampuan untuk beroperasi seperti media massa, menghasilkan isu-isu strategis dan populer, serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai kebutuhan layanan publik.

Data dan isu-isu *real-time* yang disajikan melalui media sosial jauh melampaui apa yang dapat dilakukan oleh media massa utama. Oleh karena itu, bagi pemerintah, data yang dikumpulkan melalui media sosial dapat diolah menjadi informasi yang lebih akurat, membantu dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya untuk meningkatkan pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan media sosial, khususnya dalam memantau kinerja pemerintah, telah terbukti meningkat. Namun, keberhasilan manfaat yang diharapkan dari

Sosial Instansi Pemerintah, memberikan panduan bagi penggunaan media sosial dalam pelayanan publik. Media sosial digunakan oleh instansi pemerintah untuk menyebarkan informasi, membangun relasi dengan masyarakat, dan menggali apresiasi serta masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah.

Beberapa kajian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh pemerintah dapat meningkatkan reputasi lembaga, mendekatkan pemerintah dengan publik, memberikan dokumentasi online, dan menjangkau publik secara luas. Namun, penggunaan media sosial juga dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan dan kapasitas pegawai dalam mengoperasikan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat pelayanan publik dengan mengatasi kendala-kendala tersebut.

c. Responsivitas pemerintah untuk aduan publik melalui media sosial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial telah berhasil meningkatkan respons pemerintah terhadap aduan masyarakat tanpa memandang status sosial. Media sosial, dengan cenderung bergerak dalam wacana populisme, mendorong partisipasi publik yang lebih tinggi dan mengurangi gejala neo-patrimonialisme dalam birokrasi Kota Makassar. Meskipun stratifikasi sosial menjadi samar, identifikasi geografis masih menjadi faktor, meskipun kecil, terutama dalam beberapa kasus di daerah "hunian elit" atau basis politik pemerintah yang berkuasa.

Konsep kesetaraan dalam pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Dwight Waldo, mencerminkan nilai fundamental yang bersanding dengan efisiensi dan efektivitas. Kesetaraan ini tercermin dalam hal input, proses, output, dan hasil pelayanan publik, serta hak yang tidak dapat dicabut dan diukur terhadap kapasitas masyarakat dalam membayar pajak. Penggunaan media sosial telah meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan pemerintah, terutama dalam aduan yang bersifat pelayanan dasar dan tidak memerlukan perencanaan atau strategi birokrasi yang rumit.

Dalam hal kecepatan pelayanan, media sosial telah membuktikan peningkatan yang signifikan, terutama dalam reaksi cepat dan ketepatan respon pemerintah. Namun, ada beberapa kasus di mana aduan yang membutuhkan perencanaan dan anggaran besar atau melibatkan lintas kewenangan antara pemerintah provinsi dan kota Makassar mungkin tidak ditangani dengan cepat.

Penggunaan media sosial juga meningkatkan akurasi pelayanan karena aduan melalui media sosial mensyaratkan bukti otentik seperti foto atau video. Hal ini memastikan bahwa setiap aduan mendapat penanganan yang tepat dari instansi yang berwenang. Sebagian besar aduan terkait jasa publik seperti kesehatan, administrasi kependudukan, dan keamanan memiliki tingkat akurasi yang tinggi karena jarang memerlukan penanganan lebih dari 2 kali 24 jam, mengingat mereka tidak memerlukan mekanisme birokrasi yang kompleks.

Dengan demikian, penggunaan media sosial telah membawa dampak positif dalam meningkatkan respons, kecepatan, dan akurasi pelayanan publik, serta mengurangi gejala neo-patrimonialisme dalam birokrasi Kota Makassar.

- Party Politics*, 28(3). <https://doi.org/10.1177/1354068820985334>
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. (2018). Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea. *Government Information Quarterly*, 35(1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.002>
- Goyanes, M., Borah, P., & Gil de Zúñiga, H. (2021). Social media filtering and democracy: Effects of social media news use and uncivil political discussions on social media unfriending. *Computers in Human Behavior*, 120. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106759>
- Grossman, G., & Slough, T. (2022). Government Responsiveness in Developing Countries. In *Annual Review of Political Science* (Vol. 25). <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-051120-112501>
- Guntermann, E., & Persson, M. (2023). Issue Voting and Government Responsiveness to Policy Preferences. *Political Behavior*, 45(2). <https://doi.org/10.1007/s11109-021-09716-8>
- Homburg, V. (2022). Institutional Trust and Social Media Use in Citizen-State Relations: Results from an international cross country vignette study. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3543434.3543453>
- Homburg, V., & Moody, R. (2022). Weibo to the Rescue? A study of social media use in citizen–government relations in China. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1). <https://doi.org/10.1108/TG-06-2021-0101>
- Ihsaniyati, H., Sarwoprasodjo, S., Muljono, P., & Gandasari, D. (2023). The Use of Social Media for Development Communication and Social Change: A Review. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 3). <https://doi.org/10.3390/su15032283>
- Jha, C. K., & Kodila-Tedika, O. (2020). Does social media promote democracy? Some empirical evidence. *Journal of Policy Modeling*, 42(2). <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2019.05.010>
- Luton, L. S. (2015). Qualitative research approaches for public administration. In *Qualitative Research Approaches for Public Administration*. <https://doi.org/10.4324/9781315701349>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Naeem, M. (2020). Understanding the role of social media in organizational change implementation. *Management Research Review*, 43(9). <https://doi.org/10.1108/MRR-07-2019-0336>
- Nguyen, T. T. U., Nguyen, P. Van, Huynh, H. T. N., Vrontis, D., & Ahmed, Z. U. (2024). Identification of the determinants of public trust in e-government services and participation in social media based on good governance theory and the technology acceptance model. *Journal of Asia Business Studies*, 18(1). <https://doi.org/10.1108/JABS-04-2023-0160>
- Novikova, I., & Liebert, S. (2021). Citizens' perception of government responsiveness: building an engaged citizenry. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(4). <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1966815>
- Sarwar, M. I., Abbas, Q., Alyas, T., Alzahrani, A., Alghamdi, T., & Alsaawy, Y. (2023). Digital Transformation of Public Sector Governance With IT Service Management-A Pilot Study. In

