



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 7796-7810

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah

Dedi Supriyanto^{1✉}, Nuryanti², Agoeng Noegroho³

Universitas Jenderal Soedirman

Email: supriyantodedi86@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Media sosial telah menjadi salah satu alat komunikasi utama yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk komunikasi pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah. Latar belakang masalah yang ada yaitu belum sesuainya harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah daerah. Tujuan penelitian untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana peran media sosial dalam efektivitas komunikasi pelayanan publik instansi pemerintah daerah. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang tema yang dibahas dengan melalui kajian pustaka atau literatur review. Media sosial dalam komunikasi pelayanan publik pemerintah daerah akan membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan aktif, berkomunikasi, berinteraksi dan berbagi informasi melalui media sosial, instansi pemerintah daerah dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Hal ini bisa membantu mengurangi kesenjangan antara pemerintah daerah dan masyarakatnya.

Kata Kunci: *Instansi Pemerintah Daerah, Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial*

Abstract

Social media has become one of the main communication tools that influences various aspects of life, including communication of public services by local government agencies. The background to the existing problem is that the community's expectations regarding the quality of public services provided by regional government agencies are not yet met. The aim of the research is to explore and analyze the role of social media in the effectiveness of public service communication in local government agencies. The research uses descriptive qualitative methods to gain a deeper understanding of the themes discussed through literature review. Social media in local government public service communication will build a positive image and increase public trust. By actively communicating, interacting and sharing information via social media, local government agencies can demonstrate their commitment to transparency, accountability and community participation. This can help reduce the gap between local governments and their communities

Keyword: *Public Service Communications, Regional Government Agencies, Social Media*

PENDAHULUAN

Dengan terus berkembangnya era digital saat ini, menjadikan media sosial salah satu alat komunikasi utama yang mempengaruhi berbagai dimensi dalam kehidupan, termasuk pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Fenomena ini menciptakan sebuah paradigma baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, di mana informasi dapat disampaikan secara cepat, luas, dan interaktif (Nugraha et al., 2020). Meskipun media sosial awalnya dianggap sebagai platform untuk interaksi sosial informal, penggunaannya semakin meluas di kalangan lembaga pemerintah sebagai sarana untuk memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Dengan adanya media sosial sebagai alat komunikasi, instansi pemerintah daerah dapat melakukan pelayanan publik secara langsung dan transparan. Media sosial memungkinkan instansi pemerintah daerah untuk secara aktif berpartisipasi dalam diskusi dan berdialog langsung dengan masyarakat (Alamsyah, 2021). Instansi pemerintah daerah bisa memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan publik maupun layanan publik kepada masyarakat bahkan mengenai tindak lanjut terkait aduan masyarakat dengan mudah dan cepat. Instansi pemerintah daerah merupakan sumber informasi utama bagi masyarakat, dan media sosial menjadi platform yang efektif untuk menyebarkan informasi tersebut kepada masyarakat (Purba, 2023).

Platform yang banyak digunakan sebagai sumber informasi terkini yang digunakan oleh masyarakat termasuk dalam mengakses pelayanan publik dari instansi pemerintah daerah adalah media sosial. Dengan penggunaan media sosial, instansi pemerintah daerah dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara efektif dan efisien (Purba, 2023). Hal ini

dikarenakan media sosial memiliki cakupan yang luas dan bisa dijangkau oleh siapa saja serta kapan saja dengan mudah melalalui smartphone atau perangkat komputer dengan koneksi internet.

Komunikasi pelayanan publik merupakan fondasi yang penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat serta membangun kepercayaan terhadap pemerintahan daerah. Dalam era digitalisasi dan teknologi informasi yang semakin berkembang menjadikan masyarakat harus bisa memahami berbagai hal, dengan hal tersebut masyarakat tidak bisa lepas dari media yang ada. Media sosial muncul menjadi salah satu alat komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Guritno et al., 2022).

Sebagai alat yang memfasilitasi komunikasi dua arah, media sosial memungkinkan instansi pemerintah daerah untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat, menerima umpan balik, menanggapi aduan dan memberikan informasi terkini secara cepat dan mudah. media sosial menawarkan potensi besar untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antara instansi pemerintah daerah dengan masyarakat yang dilayani (Mubarok, 2022). Komunikasi pelayanan publik adalah salah satu bagian penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara instansi pemerintah daerah dengan masyarakat (Karunianingsih & Utomo, 2020). Dalam konteks ini, media sosial dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan interaktif antara instansi pemerintah daerah dan masyarakat.

Permasalahan komunikasi pelayanan publik yang sering muncul adalah kurangnya akses informasi dari instansi pemerintah daerah kepada masyarakat, terbatasnya saluran komunikasi yang tersedia, dan ketidak efektifan dalam menjangkau masyarakat dengan informasi yang relevan (Lailiyah & Abdulrahman, 2017). Ombudsman Republik Indonesia dalam laporan tahunan 2023 menyampaikan bahwa pemerintah daerah merupakan instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat dalam masalah pelayanan publik yang mencapai 3.772 dari total 8.458 laporan atau 44,6 persen.

Belum sesuai harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah daerah. Bukti nyata terkait masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah seperti : Pelayanan yang masih berbelit-belit, kurang ramah, kurang efisiensi, lamban dan kurang jelasnya waktu penyelesaian serta kurang jelasnya biaya dalam pelayanan (Titin Rohayatin et al., 2017).

Ombudsman RI melalui penilaiannya terkait kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada Tahun 2023, menyampaikan bahwa masih adanya zonasi merah baik kategori D bahkan E sebanyak 8,92% dari jumlah total pemerintah kabupaten yang dinilai yaitu 415. Dan untuk kategori A sendiri juga belum mencapai 50 % dari jumlah total yaitu baru sejumlah 129, berikut adalah data untuk penilaian secara detail:

Tabel 1. Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

Tingkat Pemerintah Kabupaten				
No	Zonasi	Jumlah Pemerintah Kabupaten	Persen	Keterangan
1	Hijau Kategori A	129	31,08	Kualitas Tertinggi
2	Hijau Kategori B	143	34,46	Kualitas Tinggi
3	Kuning Kategori C	106	25,54	Kualitas Sedang
4	Merah Kategori D	21	5,06	Kualitas Rendah
5	Merah Kategori E	16	3,86	Kualitas Terendah
Total Pemerintah Kabupaten.		415	100	

Sumber: Ombudsman RI

Unsur penyelenggaran pelayanan publik yang termuat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 merupakan segenap dimensi, variabel, dan indikator yang ada dalam penilaian tersebut. Dengan data tersebut diketahui bahwa masih terdapat penilaian pelayanan publik yang masih rendah dan perlunya dilakukan perbaikan. Salah satu upaya yang perlu dipertimbangkan adalah mengenai peran media sosial dalam komunikasi pelayanan publik. Setiap instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara pelayanan publik akan terus menghadapi tantangan terkait perbaikan dan peningkatan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan (Sepriano et al., 2023).

Kegiatan komunikasi yang menunjang dalam pelaksanaan atau penyampaian pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat yang menerima layanan dengan tujuan menciptakan rasa saling pengertian dan untuk bisa mendukung terwujudnya tujuan suatu organisasi yaitu komunikasi pelayanan publik (Saleh, 2021). Kurang efektifnya komunikasi antara penyedia layanan publik dan masyarakat, kurang jelasnya pesan yang disampaikan, kurang akurat, dan atau kurang sesuai dengan keinginan dan pemahaman dari masyarakat, merupakan beberapa permasalahan umum yang muncul pada komunikasi pelayanan publik.

Media sosial, dengan kemampuannya untuk menghubungkan jutaan orang dalam waktu yang singkat dan kapan saja telah membuka pintu baru bagi pemerintah untuk berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Goeritman, 2021). Fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting tentang bagaimana media sosial membentuk dinamika pelayanan publik, dan bagaimana pemerintah dapat memanfaatkannya secara efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kepada warga negara.

Pembahasan sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah memiliki dampak yang signifikan pada efektivitas pelayanan publik dan media sosial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keterkaitan masyarakat dalam

pengambilan keputusan publik (Mokobombang et al., 2023). Salah satu aspek yang dibahas adalah penggunaan media sosial sebagai alat untuk meningkatkan transparansi pemerintahan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan. Melalui platform media sosial, instansi pemerintah dapat menyediakan informasi secara langsung kepada masyarakat tentang kebijakan, program, dan layanan yang mereka tawarkan, serta menerima umpan balik langsung dari masyarakat.

Mendasari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis mengenai peran Media Sosial Dalam Efektifitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah guna memperoleh kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat. Diharapkan dengan penelitian ini bisa memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana pemanfaatan media sosial bisa meningkatkan dan membantu instansi pemerintah daerah dalam mengembangkan strategi komunikasi pelayanan publik yang lebih responsif dan efektif terhadap harapan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, digunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang peran Media Sosial Dalam Efektifitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. Dengan jenis penelitian kajian pustaka atau literatur review. Literatur review yaitu suatu pendekatan yang sistematis untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis literatur terkait untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang tema penelitian yang dibahas. Sugiyono (2018) menyampaikan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Pencarian data yang dilakukan melalui dokumentasi dan studi Pustaka, dokumentasi dilaksanakan guna mengumpulkan data melalui catatan dan laporan secara tertulis seperti pada berita *online*. Sementara studi pustaka dilaksanakan dengan mempelajari data sekunder berupa buku, artikel, jurnal, dan laporan penelitian terdahulu yang relevan dan berhubungan dengan tema yang dibahas. Pencarian artikel melalui *Google Scholar* dengan menggunakan kata kunci media sosial dan komunikasi pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Media sosial dan pelayanan publik memperlihatkan bahwa media sosial telah mengubah cara komunikasi antara instansi pemerintah dan masyarakat secara signifikan. Media sosial, yang secara umum didefinisikan sebagai platform daring yang memungkinkan

interaksi dan berbagi konten antara pengguna, telah menjadi saluran komunikasi utama dalam era digital saat ini (Indrawan et al., 2020). Media sosial membuka pintu untuk dialog yang lebih terbuka dan langsung antara pemerintah dan masyarakat, menggantikan pola komunikasi tradisional yang lebih terpusat dan cepat. Hal ini memungkinkan instansi pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta memberikan platform bagi warga agar bisa berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan laporan dari *we are social*, diketahui adanya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun ketahun dan mencapai 213 juta orang per Januari 2023. Selain itu, laporan tersebut juga menyampaikan bahwa rata-rata orang Indonesia mengakses internet selama 7 jam 42 menit setiap hari. Peningkatan jumlah pengguna internet dapat dilihat seperti dalam table berikut :

Tabel 2. Jumlah Pengguna Internet Tahun 2013 – 2023

No.	Tahun	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Juta)
1	2013	70,5
2	2014	88,9
3	2015	89,9
4	2016	135
5	2017	144
6	2018	172
7	2019	174
8	2020	200
9	2021	201
10	2022	202
11	2023	213

Sumber : Laporan *We Are Social*

Berdasarkan peningkatan data tersebut menjadikan peluang bagi instansi pemerintah daerah untuk menjadikan media sosial dalam penerapan komunikasi pelayanan publik dikarenakan media sosial merupakan platform yang berbasis internet. Melonjaknya penggunaan internet di Indonesia ini semakin meningkat, hal ini di dorong dengan berkembang pesatnya perangkat teknologi informasi baik komputer dan smarphone. (Widada, 2018).

Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi media sosial pada saat ini, Institusi ataupun instansi pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai media dalam

komunikasi pelayanan publik yang menjadikannya sebagai salah satu wujud inovasi yang dilakukan dalam konteks pelayanan publik (Yuliani, 2020). Pelayanan publik berbasis digital tidak hanya memakai portal ataupun aplikasi digital saja, namun juga memanfaatkan media sosial menjadi saluran penunjang. Hal tersebut dikarenakan media sosial pada era digital saat ini semakin diperlukan oleh masyarakat, dari untuk berinteraksi, berburu informasi, partisipasi sampai untuk memperkuat desentralisasi (Arianto, 2022)

Fungsi utama dari instansi pemerintah adalah pelayanan dan pelayanan publik adalah salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan (instansi pemerintah) secara maksimal dalam upaya memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pada masyarakat (Rohayatin et al., 2017). Instansi pemerintah dalam melakukan inovasi terkait pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi seperti aplikasi media sosial. Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang dijelaskan pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka asas yang sangat berkaitan dengan perkembangan peran media sosial dalam pelayanan publik antara lain : Partisipati, Keterbuka, Akuntabilitas, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Setyoko et al., 2021).

Dengan semakin maju dan berkembangnya teknologi, maka sudah seharusnya pemerintah mengimplementasikan kemajuan dari teknologi tersebut guna mendukung komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Riani, 2021). Instansi pemerintah daerah dalam upaya untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat, maka instansi pemerintah daerah mempunyai kewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat tentu saja akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi penting sebab seluruh kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah harus diapresiasi dan dijalankan oleh masyarakat (Titania & Nursadi, 2023).

Karakteristik utama media sosial, seperti kemampuan untuk berbagi informasi secara instan, menciptakan jaringan yang luas, dan memfasilitasi interaksi dua arah, mendukung peranannya dalam pelayanan publik (Noorikhshan et al., 2023). Misalnya, melalui platform media sosial seperti Twitter dan Facebook, instansi pemerintah dapat menyampaikan informasi tentang kebijakan publik, program-program pemerintah, layanan masyarakat dengan cepat, efisien kepada masyarakat dan penanganan pengaduan. Tidak hanya itu, media sosial juga memungkinkan warga untuk memberikan umpan balik secara langsung kepada pemerintah, memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan (Waluyo & Syarifuddin, 2022).

Dengan memahami segmentasi masyarakat, misalnya dengan memahami latar belakang, usia, pendidikan, dan aspek ekonomi, karena dengan mengetahui latar belakang tersebut maka pemerintah daerah bisa menyesuaikan cara untuk berkomunikasi, bentuk penyampaian pesan atau bentuk penulisan dan pemahaman pada informasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, misalnya melalui media sosial Twitter, kecenderungan pengguna media sosial Twitter adalah masyarakat yang berpendidikan (Karunianingsih & Utomo, 2020).

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah daerah dalam lingkup pelayanan publik juga menimbulkan sejumlah tantangan dan kompleksitas. Salah satunya adalah masalah keamanan informasi dan privasi data, di mana penggunaan media sosial meningkatkan risiko terhadap pelanggaran privasi (Lubis & Nasution, 2023). Selain itu, kontrol atas penyebaran informasi yang akurat dan kebenaran menjadi semakin sulit di tengah luasnya peredaran konten di media sosial, termasuk disinformasi dan berita palsu yang dapat merusak reputasi dan kredibilitas pemerintah daerah.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, pemerintah daerah perlu mengembangkan kebijakan yang cermat dan terintegrasi untuk mengelola media sosial secara efektif. Kebijakan tersebut harus mencakup pedoman tentang penggunaan media sosial, standar keamanan informasi, prosedur tanggap darurat, dan penerapan aturan yang jelas terkait dengan penanganan konten yang sensitif (Sepriano et al., 2023).

Pelatihan, sosialisasi dan pengembangan kapasitas bagi aparatur pemerintah dalam hal manajemen media sosial juga diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat menggunakan platform tersebut dengan bijaksana dan efektif agar bisa meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik (Lenak, 2021). Pelatihan ini dapat mencakup aspek-aspek teknis seperti cara menggunakan platform media sosial secara efektif, serta aspek-aspek strategis seperti manajemen reputasi dan penanganan konten kontroversial. Dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam mengelola media sosial, instansi pemerintah dapat mengurangi risiko terhadap keamanan informasi dan meningkatkan responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan menghadapi tantangan dan mengadopsi strategi pengelolaan yang tepat, media sosial bisa menjadi alat yang sangat berpengaruh dalam menaikkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Upaya yang terus-menerus diperlukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan media sosial dalam mendukung prinsip-prinsip demokrasi dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Nurlaila et al., 2024).

Manfaat media sosial dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah memiliki

dampak yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Media sosial memberikan platform yang cepat dan luas untuk menyampaikan informasi tentang kebijakan, program, dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada warga (Mokobombang et al., 2023). Dengan demikian, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang relevan tentang hak, kewajiban, dan layanan yang mereka butuhkan dari pemerintah.

Media sosial juga meningkatkan responsifitas pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan adanya interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui media sosial, instansi pemerintah dapat dengan cepat merespons pertanyaan, masukan, atau keluhan dari warga, yang memungkinkan perbaikan atau penyesuaian yang lebih cepat terhadap kebijakan atau layanan yang disediakan (Amirulkamar, Dkk, 2023). Respons yang lebih cepat ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi institusi pemerintah.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga dapat ditingkatkan melalui media sosial. Dengan adanya platform komunikasi yang terbuka dan transparan, warga dapat mengemukakan pendapat, memberikan masukan, atau berpartisipasi dalam diskusi yang berkaitan dengan kebijakan atau program pemerintah (Fitriani et al., 2023). Hal ini memungkinkan pemerintah untuk lebih memperhitungkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, sehingga meningkatkan legitimasi dan kualitas keputusan yang diambil.

Dalam konteks transparansi dan akuntabilitas, media sosial memainkan peran penting dalam memberikan akses yang lebih luas kepada informasi publik. Instansi pemerintah dapat menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang anggaran, pengeluaran, dan kinerja mereka secara terbuka kepada masyarakat (Andhika et al., 2019). Masyarakat dapat lebih memahami bagaimana dana publik digunakan dan memonitor kinerja pemerintah, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi potensi kecurangan atau korupsi.

Media sosial juga memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk lebih efektif dalam menyampaikan pesan-pesan penting kepada masyarakat, seperti pesan kesehatan, keselamatan, atau peringatan bencana. Melalui kampanye informasi yang disebarkan melalui media sosial, pemerintah dapat mencapai sasaran yang lebih luas dan memperkuat kesadaran masyarakat tentang isu-isu penting yang memengaruhi kehidupan mereka (Salsabela et al., 2023). Hal ini dapat membantu mengurangi risiko yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran atau pengetahuan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna media sosial bisa menyampaikan tanggapan, dan memungkinkan juga untuk menyalurkan

keluhan, pendapat, maupun aduan atas kinerja layanan yang diberikan pemerintah (Wulur & Mulyanti, 2022)

Ikatan yang bersifat interaktif antara pemerintah (penyelenggara layanan) bersama masyarakat sebagai sasaran komunikasi melalui media sosial merupakan inti dari pengelolaan media sosial oleh pemerintah. Nilai kesuksesan media sosial pada konteks ini adalah adanya pembagian informasi, kolaborasi massal dan transaksi sosial sebagai yang saling mendukung antara pemerintah dengan konstituennya. Dengan media sosial, masyarakat memperoleh peluang untuk berbicara, mengekspresikan diri dan pikirannya, bahkan termasuk juga untuk mengkritik pemerintah secara langsung dan terbuka (Hastrida, 2021).

Dengan adanya perkembangan penggunaan media sosial memberi kesempatan kepada instansi pemerintah untuk berkomunikasi secara langsung dan cepat dengan masyarakat tanpa ada selang waktu yang membatasi. Penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah daerah memang dapat mempermudah komunikasi pelayanan publik, namun masih ada tantangan dan risiko yang perlu diatasi. Salah satu tantangan dalam pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah dalam hal pelayanan publik yang dihadapi adalah masalah keamanan informasi dan privasi data. Penggunaan media sosial meningkatkan risiko terhadap pelanggaran privasi yang dapat mengancam keamanan data sensitif yang dikelola oleh instansi pemerintah (Hastrida, 2021).

Ancaman tidak hanya mencakup serangan langsung terhadap sistem informasi pemerintah, tetapi juga risiko terhadap penggunaan informasi pribadi warga secara tidak sah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, penyebaran informasi yang tidak valid atau disinformasi juga dapat menjadi ancaman serius bagi integritas dan kredibilitas pelayanan publik. Dikarenakan hal itu, penting bagi pemerintah agar mengembangkan kebijakan dan strategi pengelolaan risiko yang efektif guna menjaga keamanan dan keandalan informasi yang disampaikan melalui media sosial.

Penanganan konten yang kontroversial dan disinformasi juga menjadi tantangan serius dalam pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah. Dalam lingkungan media sosial yang terbuka dan cenderung tidak teratur, sulit untuk memastikan keakuratan dan kebenaran informasi yang disebarkan oleh instansi pemerintah. Hal ini dapat menyebabkan penyebaran berita palsu atau informasi yang menyesatkan yang dapat merusak reputasi dan kredibilitas pemerintah, serta menimbulkan kebingungan dan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat.

Dengan memahami dan mengatasi tantangan-tantangan tersebut, instansi pemerintah dapat memanfaatkan media sosial secara lebih efektif dalam komunikasi

pelayanan publik, sambil tetap menjaga keamanan, integritas, dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi dan interaksi dengan masyarakat. Strategi pengelolaan media sosial yang efektif adalah kunci dalam memanfaatkan platform ini untuk meningkatkan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Kemajuan teknologi informasi sebenarnya bisa digunakan sebagai pijakan utama dalam melaksanakan perubahan dari pelayanan publik konvensional atau manual menuju digitalisasi. Dalam pelayanan publik berbasis digital tidak hanya memakai portal maupun aplikasi digital semata, tetapi juga memakai media sosial untuk saluran penunjangnya (Arianto, 2022).

Pengembangan kebijakan yang jelas dan komprehensif adalah langkah penting dalam mengelola media sosial. Kebijakan tersebut harus mencakup panduan tentang penggunaan media sosial, termasuk prosedur untuk menyebarkan informasi, berinteraksi dengan masyarakat, dan menanggapi masukan atau keluhan (Ansyar & Junianto, 2023). Dengan kebijakan yang jelas, instansi pemerintah dapat memastikan bahwa penggunaan media sosial dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Kolaborasi dengan pemangku kepentingan merupakan salah satu strategi penting dalam mengelola media sosial untuk komunikasi pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah dalam pengembangan dan implementasi strategi media sosial, instansi pemerintah dapat memperluas jangkauan dan dampak dari upaya mereka. Kolaborasi ini juga dapat membantu dalam memperoleh sumber daya tambahan dan mendapatkan perspektif yang beragam dalam mengelola media sosial. Instansi pemerintah perlu tetap fleksibel dan responsif terhadap perubahan dalam lingkungan media sosial, serta bersedia untuk melakukan inovasi dalam penggunaan platform-platform tersebut (Powa, 2021).

Dengan mengadopsi strategi pengelolaan media sosial yang tepat, instansi pemerintah dapat memanfaatkan potensi penuh dari platform-platform ini untuk meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas komunikasi pelayanan publik mereka. Dalam lingkungan yang terus berubah dan dinamis, pengelolaan media sosial yang efektif akan menjadi kunci dalam membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, serta mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa potensi manfaat yang ditawarkan oleh media sosial dalam komunikasi pelayanan publik sangat besar. Dengan mengadopsi pendekatan yang inovatif, pemerintah daerah dapat menggunakan media sosial untuk memperluas jangkauan pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Misalnya, dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang berbagai layanan publik, pemerintah dapat membantu

mengurangi kesenjangan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan.

Pentingnya evaluasi dan penelitian yang mendalam dalam memahami dampak pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah tidak dapat dilebih-lebihkan. Melalui penelitian yang komprehensif, kita dapat memahami secara lebih baik bagaimana media sosial memengaruhi interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan strategi media sosial, sehingga memberikan wawasan yang bernilai bagi pengambil keputusan dalam merancang kebijakan dan mengembangkan praktik terbaik.

SIMPULAN

Era digital membawa perubahan dalam cara pemerintah daerah berinteraksi dengan masyarakatnya. Salah satu perubahan terbesar adalah transformasi komunikasi pelayanan publik melalui penggunaan media sosial. Media sosial menawarkan platform yang interaktif dan mudah diakses bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan instansi pemerintah daerah. Melalui platform ini, masyarakat dapat menyampaikan masukan, keluhan, dan permintaan informasi secara langsung, tanpa hambatan birokrasi yang biasa terjadi dalam komunikasi konvensional. Hal ini menciptakan transparansi yang lebih besar dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Media sosial memungkinkan instansi pemerintah daerah untuk menyebarkan informasi secara cepat dan efisien kepada masyarakat. Dengan adanya platform seperti Twitter, Facebook, dan Instagram, pemerintah dapat memberikan pembaruan tentang kebijakan, program, layanan publik dan penanganan aduan dengan lebih cepat daripada melalui saluran komunikasi tradisional. Ini memungkinkan pemerintah daerah untuk merespons kebutuhan masyarakat secara real-time, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya peran media sosial dalam komunikasi pelayanan publik pemerintah daerah akan membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan aktif, berkomunikasi, berinteraksi dan berbagi informasi melalui media sosial, instansi pemerintah daerah dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Hal ini bisa membantu mengurangi kesenjangan antara pemerintah daerah dan masyarakat serta membuka jalan bagi pembentukan hubungan yang lebih kolaboratif dan inklusif dengan masyarakat.

Melalui media sosial, pemerintah dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat,

membangun kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan dalam pelayanan publik. Namun, pemanfaatan media sosial ini harus diiringi dengan upaya yang terus-menerus untuk mengatasi tantangan seperti masalah privasi dan keamanan data yang perlu ditangani dengan serius oleh pemerintah daerah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial aman dan terlindungi serta memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Dan perlu adanya strategi yang matang dalam mengelola konten dan interaksi di media sosial dalam komunikasi pelayanan publik untuk memastikan pesan yang disampaikan sesuai dengan nilai dan tujuan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aat Ruchiat Nugraha, Et Al.. 2020. Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, Volume 8, No. 2, Desember 2020. hlm. 221-239.
- Akh. Muwafik Saleh. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik (Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*. Malang : Instrans Publishing.
- Alamsyah, 2021. Model Komunikasi Jejaring Sosial dan Media Massa dalam Konteks Pesan Publik. *Jurnal Dialektika Komunika* Vol. 9 No. 1 2021.
- Alan Aldo Powa, Et Al. 2021. Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance* . Vol.1, No. 2, 2021
- Andhini Hastrida. 2021. Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah : Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* . Vol. 25 No. 2, Desember 2021: 149-165
- Bambang Arianto. 2022. Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Provinsi Banten. *Jurnal Riset Komunikasi*. Vol. 12 No. 1 Juni 2022.
- Deti Fitriani, Et Al. 2023. Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Demokrasi Diindonesia: Analisis Peran Teknologi Dan Media Sosial. *Advances In Social Humanities Research*. vol 1no. 4juni2023.
- Diyah Ayu Karunianingsih & Ardian Setio Utomo. 2020. Etika Komunikasi Publik Bagi Humas Pemerintah Dalam Bermedia Sosial (Studi Kasus Pada Akun Twitter @Kemkominfo Dan @Infobmkg). *Jurnal Heritage* Volume 8,N0,1, Halaman 127 - 144
- Djoko Waluyo & Syarifuddin. 2022. Praktik Sosialisasi Kebijakan Publik Pada Era Digital.

- Faisal Fadilla Noorikhsan, Et Al. 2023. Dinamika Internet, Media Sosial, dan Politik di Era Kontemporer: Tinjauan Relasi Negara-Masyarakat. *Journal of Political Issues* Volume 5, Nomor 1, Juli 2023. pp. 95-109.
- Fikri Shofin Mubarak. 2022. Pemanfaatan New Media Untuk Efektivitas Komunikasi Di Era Pandemi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* Vol.10,No.1, Februari 2022,Pp.28-42
- Fitria Yuliani, Et Al. 2020. Media Baru Dalam Pelayanan (Sosial Media dalam Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN RI Bengkulu). *Jurnal Komunikasi dan Media* Vol. 4 No. 2 Februari 2020.
- Frando Christo Wulur & Dety Mulyanti. 2022. Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Layanan Informasi Publik Di Pemerintah Systematic Literature Review. *Manabis (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*. Vol. 2 No. 1 (Maret 2023) 37-45.
- Happy Indah Nurlita Goeritman. 2021. Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi)* Vol. 23 No. 1, Juni 2021: 1 - 19
- Haryo Setyoko, Et Al. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten Selama Covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara* Vol. 13 No. 1, Juni 2021.
- Humala Sakti Purba. 2023. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial* Vol.7 No.1 Tahun 2023.
- Jerry Indrawan, Et Al. 2020. Kehadiran Media Baru (New Media) Dalam Proses Komunikasi Politik. *Jurnal Medium* Volume 8 Nomor 1.
- Lailancika Ansyar & Junianto. 2023. Evaluasi Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Publikasi Oleh Humas Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan. *Blantika: Multidisciplinary Journal*. volume 2 Number 2, December, 2023.
- Lesmana Rian Andhika, Et Al. 2019. Inovasi Partisipasi Penganggaran Daerah Melalui Model Platform Media Sosial. *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 15 No. 2, 159-178 Agustus 2019.
- Madeleine Yeza Titania & Harsanto Nursadi. 2023. Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. Vol. 7 No. 1 Januari 2023
- Nazwa Salsabila Lubis & Muhammad Irwan Padli Nasution. 2023. Perkembangan Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Masyarakat. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin*

- Saintek* Volume 01, No. 12 2023, pp.21-30.
- Ni Ketut Riani. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol.1 No.11 April 2021.
- Nuriyatul Lailiyah & Wahid Abdulrahman. Evaluasi Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pelaksanaan Fungsi Anggota DPRD Jawa Tengah. *Politika*, Vol. 8, No. 1, April 2017.
- Nurlaila, Et Al. 2024. Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service And Governance Journal*. Vol.5, No.2 Juli 2024. Hal 21-37.
- Prita Salsabela, Et Al. 2023. Peran Akun Twitter BNPB (@bnpb_indonesia) Dalam Penanggulangan Bencana Di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional* pp. 594-602, 2023
- Said Amirulkamar, Et Al. 2023. Dinamika Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perspektif Responsibility Masyarakat Melalui Media Sosial. *TheJournalish: Social and Government*. Vol. 4 No. 4 (2023).
- Sepriano, Et Al. 2023. *Transormasi Adminstrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta
- Syalom M.C. Lenak, Et Al. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance* Vol.1, No. 1, 2021 Issn: 2088-2815.
- Titin Rohayatin, Et Al. 2017. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Caraka Prabhu* | Volume 01 | No. 01 | Juni 2017
- Wahyudi Mokobombang, Et Al. 2023. Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)* Volume 4, Nomor 1, Juni 2023.
- Wulan Guritno, Et Al. 2022. Perubahan Signifikan Media Habit Yang Membuat Media Sosial Menjadi Informasi Utama. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi (Jisip-Unja)* Volume 6 Nomor 1 (2022) 18 – 28.