

## **MELACAK PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MEDIA SOSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PROVINSI BANTEN**

**Bambang Arianto**

STISIP Banten Raya, Pandeglang - Banten  
ariantobambang2020@gmail.com

---

**Kata kunci :**

Media Sosial,  
Pelayanan  
Publik,  
Digitalisasi.

**Abstrak**

Artikel ini bertujuan mengelaborasi pelayanan publik berbasis media sosial pada masa pandemi Covid-19 di Provinsi Banten. Kebermanfaatan media sosial telah banyak memberikan kontribusi bagi setiap sendi kehidupan bermasyarakat, termasuk dalam pengelolaan organisasi publik dan bisnis. Apalagi pada masa pandemi Covid-19 publik sangat membutuhkan informasi dan pelayanan dengan cepat, mudah, efektif dan efisien. Hal itu yang menyebabkan peran media sosial semakin menjadi salah satu saluran penunjang utama dalam peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat di Provinsi Banten. Penelitian ini ikut memperkuat model inovasi pelayanan publik era digital sebagai bagian dari pemerintahan digital (*e-government*). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kualitatif eksplanatoris dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Artikel ini menemukan bahwa kompetensi tata kelola media sosial masih kurang bagi para aparatur pemerintahan di Banten. Selain itu artikel ini juga menyatakan bahwa media sosial telah berperan aktif sebagai salah satu saluran penunjang utama bagi upaya memperkuat pelayanan publik di Provinsi Banten.

---

**Keywords :**

*Social Media,  
Public Service,  
Digitalization.*

**Abstract**

*This article aims to elaborate on social media-based public services during the Covid-19 pandemic in Banten Province. The benefits of social media have contributed to every aspect of social life, including the management of public organizations and businesses. Especially during the Covid-19 pandemic, the public really needs information and services quickly, easily, effectively and efficiently. This is what causes the role of social media to become one of the main supporting channels in improving public services for the community in Banten Province. This research also strengthens the digital era public service innovation model as part of digital government (*e-government*). This research uses an explanatory qualitative study approach with in-depth interviews. This article finds that social media governance competence is still lacking for government officials in Banten. In addition, this article also states that social media has played an active role as one of the main supporting channels for efforts to strengthen public services in Banten Province.*

## PENDAHULUAN

Pandemi Corona virus 19 (Covid-19) telah mendorong semua sendi kehidupan masyarakat bertransformasi dari fase konvensional menuju digitalisasi. Bahkan bisa dikatakan pandemi Covid-19 telah mempercepat perubahan mendasar dalam kehidupan masyarakat yaitu penggunaan media digital dalam setiap aktivitas keseharian. Internet dan *platform* media sosial menjadi beberapa bentuk kemajuan teknologi informasi yang paling digemari oleh publik saat ini. Perlu diketahui selama masa pandemi Covid-19, masyarakat telah menggunakan media digital untuk berbagai aktivitas pendukung dalam kehidupan keseharian. Tidak hanya untuk aktivitas keseharian semata, tetapi dalam tata kelola pemerintahan, media sosial telah banyak digunakan. Artinya, pandemi Covid-19 telah membuat kekhawatiran akan proses keberlangsungan pelayanan publik. Hal itu disebabkan selama pandemi Covid-19 terjadi pembatasan sosial berskala besar di seluruh wilayah Indonesia. Kebijakan ini tentu menjadi faktor utama yang membatasi pergerakan sosial masyarakat.

Selama pandemi Covid-19 beberapa instansi pemerintah dari pusat, daerah hingga desa telah menggunakan teknologi informasi dalam melayani publik. Tujuannya untuk memperkuat konsep pemerintahan berbasis digital (*e-government*). Terlebih saat ini tata kelola pemerintahan harus terus berupaya mengadopsi perkembangan teknologi informasi terutama dalam aktivitas pelayanan publik. Bahkan ada pula beberapa instansi Pemerintahan Daerah yang telah memanfaatkan media sosial untuk pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan ini bisa dilacak dari keperluan masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau sekedar menanyakan informasi terkait seputar pandemi Covid-19. Apalagi pemerintah telah membuka kesempatan luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan pelayanan publik melalui laman *lapor.go.id*. Seperti contoh pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Merujuk pemerintahan DKI Jakarta, permohonan perizinan dari para pemohon cukup dengan mengirimkan berkas melalui jasa pengiriman dan kotak berkas (*drop box*) yang disediakan oleh seluruh *service point* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya para pemohon ini dapat mengirimkan bukti penyerahan berkas berupa foto atau resi jasa pengiriman secara daring melalui surat elektronik (email) [komunikasiinformasi.dpmptsp@jakarta.go.id](mailto:komunikasiinformasi.dpmptsp@jakarta.go.id) dan bisa juga melalui *Direct Message* melalui *platform* media sosial @layananjakarta (Kompas.com, 2020).

Pemanfaatan media sosial untuk pelayanan publik sudah mulai banyak ditemukan oleh beberapa instansi pemerintah. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia bahkan telah menggelar teknik konsultasi pelayanan publik secara daring (*online*). Tetapi, pelayanan publik secara daring ini untuk konsultasi baru yang substansi laporannya belum pernah disampaikan atau dilaporkan sebelumnya. Menariknya, proses konsultasi ini dilakukan secara daring (*online*) melalui akun media sosial. Selain itu Ombudsman Republik Indonesia juga membuka kanal pengaduan melalui *website* (Utami, 2020). Artinya, melalui pemanfaatan media sosial selama masa pandemi Covid-19 telah ikut memperkuat optimalisasi penyelenggaraan pelayanan kepada publik. Bahkan lumrah bila media sosial juga pernah ditawarkan menjadi salah

satu saluran *whistleblowing system* untuk mendeteksi terjadinya praktik *fraud* (Arianto, 2021). Dengan demikian, penggunaan digitalisasi dalam pelayanan publik akan membuat prosesnya lebih mudah, sederhana dan cepat dalam mencari informasi terkini. Bahkan, dukungan dari media sosial telah berkontribusi memperkuat konsep *e-government* di pemerintahan daerah. Hal itu disebabkan media sosial dapat lebih diterima oleh publik daripada saluran media lainnya seperti *website* maupun aplikasi. Apalagi penggunaan media sosial dikenal lebih mudah, sederhana dan sangat akrab dengan generasi milenial saat ini.

Penggunaan media sosial ternyata tidak hanya milik warga perkotaan tetapi juga telah menyebar ke wilayah perdesaan. Bahkan dalam pandemi Covid-19 diketahui banyak pemerintahan desa di Indonesia yang telah memanfaatkan media sosial sebagai saluran informasi dan pelayanan publik. Tentu penggunaan media sosial membuat masyarakat desa bisa lebih cepat untuk memantau informasi kekinian. Termasuk menanyakan seputar informasi yang berkaitan dengan tata kelola Pemerintahan Desa. Publik bisa dengan cepat dan mudah menanyakan berbagai persoalan yang

dihadapinya melalui media sosial. Terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam mendorong instansi pemerintah terutama Pemerintahan Desa untuk menggunakan media sosial sebagai saluran pelayanan publik. Selain disebabkan tidak meratanya infrastruktur digital di wilayah perdesaan, juga dipengaruhi oleh masih rendahnya kompetensi para aparatur Pemerintahan Desa dalam memanfaatkan media sosial sebagai saluran penting pelayanan publik.

Faktanya banyak instansi pemerintah yang memiliki kelemahan pada standar layanan, transparansi informasi, unit pengaduan, layanan inklusif, serta penilaian kinerja. Padahal transparansi informasi merupakan prasyarat utama dari reformasi pelayanan publik. Hambatan terhadap akses informasi asimetris bisa membuat pemerintahan sebagai ekosistem pembangunan sulit terwujud. Terlebih masih banyak ditemui instansi pemerintahan masih memilih menggunakan kanal manual dan sedikit ditemui kanal berbasis digital. Transformasi digital di sektor publik masih sebatas ketersediaan *platform* semata dengan tujuan memperbaiki citra tanpa diperkuat oleh konten yang bermanfaat bagi publik. Akibatnya

budaya kerja para aparatur masih berorientasi pada kekuasaan (*power culture*) daripada menjadi pelayan rakyat (*service culture*). Akibatnya gagasan pemerintahan terbuka (*open government*) masih sangat sulit terwujud. Padahal saat ini masyarakat mendesak terciptanya pelayanan publik yang bisa cepat, mudah dan sederhana. Bahkan, era digitalisasi semakin membuat publik menuntut agar pelayanan publik juga berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik harus semakin adaptif dan kompetitif dengan dukungan teknologi informasi.

Belajar dari pandemi Covid-19 maka bisa dipastikan bahwa media sosial kedepan bisa digunakan untuk suplemen penunjang pelayanan publik. Apalagi pandemi Covid-19 telah membuat publik lebih intens menggunakan media sosial dalam kehidupan keseharian. Penggunaan teknologi informasi sebagai basis pelayanan publik juga telah sesuai dengan era masyarakat informasi dan kebutuhan masyarakat kekinian (Wibowo & Pratomo 2021). Meski demikian, masih banyak ditemui penggunaan media sosial dalam menyebarkan berbagai informasi terkait pelayanan publik belum bisa maksimal.

Hal itu disebabkan beberapa faktor seperti minimnya ketersediaan konten, partisipasi masyarakat dan lemahnya integrasi media sosial seperti yang terjadi di Kabupaten Pemalang (Suparto & Habibullah, 2021). Hal itu juga diikuti oleh minimnya pemahaman dari masyarakat terkait proses pelayanan publik berbasis digital, karena banyak masyarakat yang belum paham terkait proses penggunaan sistem digital dalam menginput data (Hardianto & Rohman, 2022). Studi lain mengusulkan diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan publik melalui modifikasi pengawasan dengan memberikan ruang media sosial sebagai penghubung partisipasi dan pengawasan kewargaan yang efektif (Ramdani & Sufianti, 2019). Hal itu lumrah karena di era digitalisasi pelayanan publik sudah waktunya beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi termasuk memanfaatkan media sosial.

Sementara di beberapa negara dunia, pemerintah daerah di Eropa telah aktif menggunakan media sosial untuk penyampaian layanan publik. Penggunaan media sosial untuk administrasi publik sangat terkait dengan prinsip transparansi, partisipasi dan kolaborasi (Criado & Villodre, 2021). Penggunaan data terbuka dan media

sosial dalam penciptaan inovasi layanan publik merupakan pendekatan yang menjanjikan, meski faktanya belum sepenuhnya dapat diterapkan. Hal itu disebabkan kemajuan teknologi digital dapat menjadi penghubung dalam mempertemukan penyedia dan pengguna layanan. Bahkan banyak manfaat yang telah ditorehkan, seperti tersedianya data dengan cepat sehingga penyedia layanan akan semakin efektif. Selain itu juga dapat meningkatkan partisipasi warga, sebab semakin transparan suatu pemerintahan maka semakin akuntabel dihadapan publik. Indikator ini tentu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memacu inovasi (Jalonen & Helo, 2020).

Oleh sebab itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada masih minimnya pemanfaatan media sosial sebagai saluran penunjang pelayanan publik di Indonesia. Bahkan, media sosial belum mendapat kepercayaan penuh dari publik, daripada aplikasi maupun *website* dalam urusan pelayanan publik. Apalagi minimnya keamanan data di Indonesia membuat masih banyak pihak yang meragukan penggunaan media sosial sebagai saluran utama pelayanan publik. Hal ini berbeda dengan kajian yang mengelaborasi pelayanan publik

berbasis media sosial dengan mengamati perilaku Gubernur Jawa Tengah dalam merespon segala keluhan masyarakat Jawa Tengah melalui platform *Twitter* (Sukarno *et al.*, 2021).

Dengan demikian, penelitian ini fokus pada pemanfaatan media sosial sebagai saluran penunjang dalam pelayanan publik. Dalam hal ini media sosial tidak sepenuhnya digunakan untuk pelayanan publik tetapi hanya sebatas memperkuat proses pelayanan publik dengan konsep *e-government*. Dengan begitu, penelitian ini hendak mengelaborasi bagaimana media sosial berperan sebagai saluran penunjang pelayanan publik bagi Pemerintahan Daerah hingga Perdesaan di Provinsi Banten selama masa pandemi Covid-19?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Media Sosial

Kaplan dan Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai media yang berbasis kecanggihan teknologi dengan berbagai klasifikasi dan bentuk seperti forum internet, *weblog*, *blog sosial*, *microblogging*, *Wikipedia*, foto, video peringkat dan *bookmark* sosial (Arianto, 2021). Sementara kebermanfaatan media sosial

dalam proses demokratisasi yakni sebagai saluran informasi, interaksi, partisipasi dan desentralisasi (Hamid, 2014). Kebermanfaatan ini membuat media sosial mulai banyak digunakan sebagai elemen penting dalam arena birokrasi dan kepemimpinan politik sehingga berkontribusi meningkatkan pelayanan publik secara prima termasuk dapat berinteraksi lebih dekat dengan publik. Pelayanan tersebut meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) (Suminto & Al Farizi, 2020). Dengan demikian, media sosial dapat memungkinkan setiap pengguna untuk ikut menjelaskan, menilai, mengkritisi setiap kebijakan sehingga menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan transparansi partisipatif (Dreyer & Ziebarth, 2014). Studi lain mengkonfirmasi bahwa langkah pemerintah dengan membangun media sosial dan saluran teknologi informasi sebagai inisiatif dalam mewujudkan prinsip transparansi. Dengan begitu akan tercipta kolaborasi antara masyarakat melalui media sosial dalam memantau kegiatan pemerintah (Bertot *et al.*, 2012). Pada akhirnya kehadiran media sosial dalam tata kelola

pemerintahan dapat memungkinkan setiap masyarakat mendapatkan informasi, pelayanan publik, menuntut perubahan hingga ikut mengkritisi bila terdapat indikasi praktik korupsi suap.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi menjadi kunci utama dalam pelayanan publik karena pengembangan inovasi dalam suatu organisasi sektor publik menjadi hal yang sangat penting. Tujuannya agar pola pelayanan publik dapat segera mewujudkan harapan publik termasuk untuk meningkatkan proses efisiensi layanan. Mulgan dan Albury (2003) menyebutkan beberapa alasan mengapa sektor publik harus berinovasi di antaranya: (1) agar bisa merespon lebih efektif terhadap adanya peningkatan perubahan kebutuhan dan harapan publik, 2) peningkatan efisiensi untuk menekan elemen biaya yang harus dikeluarkan oleh publik, 3) meningkatkan proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan merujuk pada kemajuan di masa lalu, 4) memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang telah terbukti dapat memperkuat proses efisiensi dan efektivitas dalam layanan publik.

Dengan demikian, inovasi yang bisa dikatakan berhasil merupakan

kreasi dan implementasi dari adanya proses layanan hingga metode pelayanan baru. Kreasi ini berasal dari hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil pelayanan. Dengan begitu inovasi merupakan proses yang bermula dari adanya gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan berpedoman pada kombinasi perubahan aturan, organisasi dan kebijakan yang dibutuhkan. Lebih lanjut studi Pangestu (2016) menyatakan bahwa inovasi dalam implementasinya memiliki beberapa hal penting yang dapat dijadikan indikator pengukuran keberhasilan dari suatu inovasi di antaranya:

*Pertama*, Keunggulan relatif (*relative advantage*) merupakan suatu inovasi yang memiliki keunggulan dan nilai lebih bila dibandingkan dengan sebelumnya. Dengan begitu, nilai-nilai kebaruan tersebut selalu ada dan melekat dalam inovasi yang akan menjadi ciri khas pembeda dengan yang lain. *Kedua*, Kesesuaian (*compability*). Inovasi ini memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang akan diganti. Tujuannya agar inovasi sebelumnya tidak langsung ditinggalkan, tetapi perlahan berubah menjadi suatu proses transisi. Selain itu inovasi baru

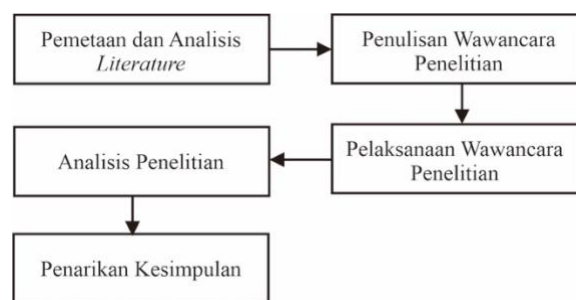
dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi yang lebih tepat. *Ketiga*, Kerumitan (*complexity*). Dengan sifat yang baru maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun inovasi selalu menawarkan cara baru dan lebih baik, tetapi tingkat kerumitan bukan permasalahan yang menjadi penghalang. *Keempat*, Kemungkinan uji coba (*Triability*). Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Produk dengan inovasi harus melalui fase uji publik sehingga setiap orang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut. *Kelima*, Kemudahan diperbaiki (*observability*) yaitu sebuah inovasi harus dapat dilacak dari proses bekerja yang menghasilkan suatu hal baru secara kreatif dan bernilai tinggi. Dengan demikian inovasi dapat menjadi salah satu langkah baru yang dapat menggantikan cara atau proses lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu terutama pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam mengelaborasi topik penelitian, penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksplanatoris dengan menganalisis semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis media sosial. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada beberapa para informan di wilayah Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Para informan berasal dari para generasi milenial yang berstatus mahasiswa tetapi bermukim di wilayah Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Lebak dan Kabupaten Serang. Para informan dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling* atau berdasarkan (Sugiyono, 2018). Para informan terdiri dari enam generasi muda yang tergolong generasi Z dengan usia para informan dari 17 – 21 tahun. Para informan ini dikategorikan sebagai informan A, Informan B, Informan C, Informan D, Informan E dan Informan F. Pemilihan informan berdasarkan kesukaan terhadap media sosial dan tingginya intensitas penggunaan media sosial dalam sehari. Pengambilan data tetap memperhatikan protokol kesehatan karena masih dalam masa pandemi Covid-19.



Dalam hal ini, wawancara yang dilakukan menggunakan teknik *semi structured interview* untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, ada dua tahapan analisis konten yakni induktif dan deduktif. Analisis induktif digunakan untuk mengelaborasi tahapan penelitian, tema, sub tema variabel dan beberapa faktor penunjang lainnya. Sementara analisis deduktif ditujukan untuk mengelaborasi perbandingan dari kerangka konseptual dari awal penelitian dengan kerangka konseptual hasil penelitian. Tahapan dalam penelitian ini meliputi: (1) Pengelompokan (*coding*) berbasis kategori permasalahan dan pola jawaban yang ditemukan. (2) Pembuatan pemetaan dari kategori permasalahan dan pola jawaban dari informan untuk mengetahui visualisasi kategori permasalahan dan pola jawaban. (3) Tahap terakhir dalam penelitian adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan merumuskan hasil akhir dari temuan penelitian yang diperoleh baik dari wawancara maupun dari teori. Dengan demikian simpulan dari topik penelitian ini terdiri dari ringkasan tentang apa yang diteliti, hasil yang diperoleh hingga manfaat dari penelitian.



**Gambar 1.** Desain Penelitian

## PEMBAHASAN

### Arah Pelayanan Publik Era Digital

Dalam meningkatkan pelayanan publik, ada beberapa strategi yang diambil oleh pemerintah daerah yaitu dengan pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP). Tujuan pendirian MPP untuk mendukung keberhasilan akselerasi reformasi birokrasi sekaligus memudahkan masyarakat agar publik bisa mengakses layanan melalui satu pintu. Pendirian MPP diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan MPP. Regulasi tersebut mewajibkan setiap Kabupaten atau Kota untuk mendirikan MPP. Dengan demikian pendirian MPP harus bisa menggelar pelayanan publik yang meliputi perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah, termasuk untuk pelayanan BUMN dan BUMD. Selain itu dijelaskan dalam peta jalan penyelenggaraan bahwa Mal Pelayanan

Publik periode 2017-2019 digariskan pembentukan *role model* MPP untuk mendorong pelayanan yang cepat, mudah dan mengurangi pertemuan fisik (Kompas.com, 2022a).

Akan tetapi, dari sisi penyelenggara layanan publik ternyata masih ditemui banyak kendala. Oleh sebab itu dalam memperkuat pelayanan publik, kehadiran MPP harus diperkuat oleh digitalisasi agar memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan melalui portal. Digitalisasi akan membuat efektivitas dalam proses pelacakan dokumen yang sedang atau selesai diproses. Artinya melalui kemudahan aksesibilitas dan kecepatan pelayanan publik bisa menjadi prasyarat utama dari keberhasilan reformasi birokrasi serta kepuasan publik. Hal yang sama juga terjadi pada saat pandemi Covid-19, pelayanan berbasis digitalisasi mutlak dilakukan. Dengan demikian, penguatan optimalisasi pelayanan publik berbasis media sosial bisa menjadi salah satu alternatif yang bisa memperkuat layanan kepada masyarakat. Hal itu mengkonfirmasi jajak pendapat harian Kompas pada September 2021 yang menjelaskan bahwa separuh responden atau 53,9 persen mendorong agar pelayanan publik dapat dilakukan secara daring

(Kompas.com, 2021a). Kendati demikian infrastruktur digital untuk memberikan pelayanan publik belum merata. Bahkan menurut catatan harian Kompas pada 23 April 2020 untuk layanan administrasi pemerintah, peralihan layanan model digital belum tuntas di 47 daerah di Indonesia (Kompas.com, 2021b).

Lebih lanjut dalam penggunaan media sosial sebagai penunjang pelayanan publik juga banyak menemui kendala utama. Salah satu kendala yang dihadapi adalah keterbatasan dan kapasitas Aparatur Sipil Negara yang belum memadai dalam mengoperasikan perangkat teknologi digital termasuk menggunakan media sosial. Dengan demikian kompetensi penggunaan media sosial para aparatur pemerintah baik pusat hingga desa menjadi persoalan utama yang harus segera diatasi dalam memperkuat inovasi pelayanan publik. Hal itu tergambar dari pernyataan para informan seperti dibawah ini:

“Para admin media sosial dari akun resmi pemerintahan baik di daerah hingga di wilayah desa belum sesuai dengan keinginan warganet maupun publik. Masih banyak unggahan dengan konten yang tidak menarik dan tidak kreatif sama sekali. Ada pula konten

yang selalu menggambarkan pernak-pernik instansi terkait, tetapi tidak ada konten yang mencerminkan permasalahan atau solusi yang berkaitan dengan kepentingan umum. Bahkan konten yang menjelaskan proses mengurus surat menyurat jarang sekali ditemui. Jadi diperlukan perbaikan kompetensi para aparatur yang menjadi admin media sosial terutama untuk akun resmi pemerintahan daerah hingga desa.” (Informan F).

Perbaikan kompetensi para aparatur pemerintahan daerah hingga desa menjadi hal mutlak. Tujuannya agar tata kelola media sosial (*social media governance*) dapat memberikan dampak bermanfaat bagi publik terutama dalam urusan pelayanan publik. Apalagi era digital, tentulah pelayanan publik dapat bertransformasi dengan media digital, sebagai bukti peningkatan kualitas kepada publik. Hal itu diperkuat oleh konstitusi melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan pemerintah untuk bisa memberikan pelayanan yang mudah dan terjangkau. Sejatinya pelayanan publik berbasis digital di dunia internasional telah berlangsung lama, seiring dengan hadirnya internet. Apalagi istilah pemerintahan elektronik (*e-*

*government*) telah melekat pula pada pelayanan publik elektronik (*public e-service*) atau istilah lain yang seringkali digunakan seperti *e-government service*, *digital service* atau *e-public service* (Katharina, 2021).

Lebih lanjut, pelayanan publik berbasis digital merupakan hal yang mutlak diterapkan di seluruh Indonesia. Selain linier dengan era revolusi industri 4.0 juga karena meningkatnya pemanfaatan internet diberbagai aspek kehidupan masyarakat. Apalagi dalam masa pandemi Covid-19 internet dengan didukung berbagai teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu masyarakat untuk tetap beraktivitas dari rumah. Artinya, perkembangan teknologi yang begitu cepat telah mengubah cara berkomunikasi setiap orang secara signifikan, sehingga diperlukan pelayanan publik yang berbasis digital. Kendati demikian, digitalisasi dalam memperkuat pelayanan publik saat ini tidak hanya mengandalkan perangkat aplikasi dan website semata, tetapi juga harus dapat menjangkau sarana lain seperti media sosial. Apalagi diketahui bila media sosial menjadi salah satu sarana yang paling banyak digunakan oleh mayoritas masyarakat Indonesia. Dengan menggunakan media sosial tentu dapat

memperpendek jarak antara aparatur pemerintahan dengan masyarakat. Hal itu seperti yang diutarakan oleh salah satu informan tentang pentingnya pelayanan publik berbasis media sosial.

“Dengan menggunakan media sosial, akan bisa membuat kita lebih dekat dengan pemerintahan terutama saat pandemi Covid-19. Selama ini jarak antara aparatur itu disekat-sekat, tetapi dengan adanya media sosial akan bisa menghilangkan jarak tersebut. Inilah yang diinginkan oleh publik sehingga berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat bisa langsung disampaikan melalui media sosial. Paling tidak kita sebagai masyarakat bisa dengan mudah dan cepat untuk menanyakan apapun terkait tata kelola pemerintahan melalui media sosial.” (Informan E).

Pemanfaatan media sosial sebagai penunjang pelayanan publik menjadi hal mutlak karena saat ini ada kecenderungan setiap orang berupaya mencari informasi melalui media sosial. Terlebih bonus demografi, telah membuat Indonesia saat ini dipenuhi oleh generasi muda yang terdiri dari generasi Z dan Y lebih banyak mengakses layanan media sosial. Kondisi tersebut tidak lepas dari kecepatan informasi yang viral dan bertebaran di

media sosial. Bahkan, mayoritas generasi muda lebih menyukai membaca berita atau informasi dari akun-akun jurnalis kewargaan dan media massa di Instagram. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa teknologi digital telah mengubah perilaku generasi internet dalam mengakses berita (Kompas.com, 2020b).

Hal itu dipertegas oleh laporan *Hootsuite* bahwa data pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Sementara aktivitas berinternet yang paling digemari oleh pengguna internet di Indonesia adalah bermedia sosial. Terdapat 170 juta jiwa orang Indonesia yang menjadi pengguna aktif media sosial. Rata-rata menghabiskan waktu 3 jam 14 menit di *platform* media sosial perhari (Kompas.com, 2021c). tingginya penggunaan media bagi masyarakat Indonesia tentu berdampak terhadap perubahan perilaku masyarakat dalam bermedia. Kondisi tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik era digital harus dapat mengadopsi berbagai kemajuan teknologi informasi termasuk kehadiran media sosial.

Meski begitu sejumlah layanan publik perlahan telah beralih ke sistem digital yang ditandai dengan

bermunculan situs-situs layanan publik dari instansi dan aplikasi pemerintah. Situs layanan publik tersebut dapat membuat publik bisa mengaksesnya dari mana saja dan kapan saja. Sebagai contoh dalam pembuatan paspor, SIM, serta pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Melalui portal yang terintegrasi pelayanan publik dapat dilakukan lebih cepat melalui satu aplikasi yang saling terintegrasi atau dikenal dengan satu data Indonesia. Tetapi penggunaan aplikasi maupun website tidak begitu banyak direspon oleh pengguna internet yang berasal dari generasi milenial. Para generasi muda menilai penggunaan aplikasi dan website terkesan sulit dan tidak dikenal dikalangan generasi milenial. Sebab para generasi milenial lebih bersahabat dengan media sosial. Hal itu tergambar dari pernyataan salah satu informan seperti dibawah ini:

“Kalau dibandingkan tentu lebih memilih media sosial sebagai saluran penunjang pelayanan publik, sebab kami tidak begitu mengenal aplikasi maupun website untuk layanan publik. Selain itupula penggunaannya sudah terkesan lebih sulit daripada mengoperasikan media sosial”. (Informan E)

Lebih lanjut, peralihan pelayanan publik yang terintegrasi sangat penting untuk efektivitas pelayanan publik era digital. Disebabkan pelayanan publik berbasis digital tentu dapat mencegah terjadinya pemborosan anggaran daerah akibat selama ini setiap instansi pemerintahan sibuk membangun infrastruktur, sistem dan aplikasinya masing-masing. Oleh karena itu, ada beberapa hal penting dalam upaya memperkuat pelayanan publik berbasis digital di antaranya; *Pertama*, proses perubahan dari pelayanan manual menuju ke digital. Pemerintah pusat dan daerah harus terus mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis digital. *Kedua*, peningkatan pelayanan informasi. Pemerintah harus dapat menjamin ketersediaan berbagai informasi untuk publik. Disebabkan dengan informasi yang terpercaya, maka publik dapat mendorong partisipasi publik untuk mengelaborasi kebijakan terkait pelayanan publik. Pelayanan informasi ini dapat mempergunakan sarana melalui portal resmi (*website*) maupun media sosial yang bisa diakses selama 24 jam. Dengan begitu publik akan selalu bisa mendapatkan berbagai informasi kekinian yang tentunya bermanfaat bagi publik.

*Ketiga*, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat harus diperkuat. Pemerintah Daerah harus bisa menggunakan jalur sarana digital seperti media sosial untuk membangun pola komunikasi yang partisipatif antara pemerintah dan rakyat. Pola komunikasi partisipatif ini juga harus diikuti oleh Kepala Daerah agar kedepan dapat lebih responsif terhadap berbagai persoalan riil masyarakat. Sebagai contoh, Kepala Daerah juga harus memiliki layanan akun resmi media sosial yang tidak membatasi hubungan dengan publik maupun warganet. Langkah tersebut akan dapat mendekatkan diri kepada rakyat, sehingga berbagai keluhan yang dihadapi rakyat bisa segera tersampaikan. *Keempat*, Integrasi data seluruh lembaga pemerintah. Pemerintah harus dapat memikirkan untuk menyatukan berbagai saluran aplikasi menjadi satu pintu. Langkah ini dapat memperpendek jalur birokrasi dan menekan ego sektoral antar lembaga. Integrasi data ini juga dapat mencegah terjadinya praktik *fraud* (kecurangan) seperti pungutan liar dan suap. *Kelima*, penguatan kompetensi, pengetahuan dan literasi digital para aparatur pemerintah daerah hingga perdesaan. Disebabkan, akselerasi pelayanan publik berbasis digital selama

ini masih terkendala oleh kualitas sumber daya manusia dan belum jalannya agenda strategis pemerintah daerah. Padahal kemampuan digital telah menjadi prasyarat utama termasuk perihal untuk memperkuat keamanan dan kejahatan siber.

Dengan penguatan kualitas sumber daya manusia terkait digital akan menciptakan pola pelayanan publik berbasis digital yang prima. Langkah ini menciptakan berbagai kebermanfaatannya karena dapat menghindari adanya praktik gratifikasi yang seringkali menciptakan ketidakadilan dan menghambat objektivitas. Gratifikasi disebabkan bila seseorang yang memberikan sesuatu kepada para pejabat akan mendapat keistimewaan dalam pelayanan publik, bila dibandingkan dengan yang tidak memberikan apa pun. Gratifikasi ini seringkali terjadi pada pelayanan publik yang mengandalkan tatap muka. Oleh sebab itu, kehadiran pelayanan publik berbasis digital akan membentuk tata kelola pemerintahan yang bebas dari korupsi. Dengan demikian, program digitalisasi mutlak diterapkan di semua lini instansi pemerintahan dari daerah hingga perdesaan agar pelayanan publik bisa lebih cepat, mudah dan jauh dari praktik pungutan liar. Hal tersebut

tergambar dari pernyataan salah satu informan seperti dibawah ini:

“Saya kalau mau mengurus surat menyurat seperti KTP atau perizinan penting lainnya, masih dibantu oleh kerabat yang bekerja disana maupun orang dalam. Ya tujuannya agar cepat selesai, tidak ribet dan tidak terlalu lama menghabiskan waktu. Paling kita titipkan saja uang transport sebagai uang jasa” (Informan A).

#### Media Sosial Sebagai Saluran Penunjang Pelayanan Publik

Media sosial hingga saat ini telah banyak berkontribusi mengubah sendi aktivitas kehidupan masyarakat. Berbagai urusan publik maupun internal telah banyak menggunakan media sosial. Dengan demikian, media sosial tidak lagi dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Mulai dari urusan komunikasi, mencari hiburan, memasarkan produk atau hanya sekedar mengisi waktu luang. Bahkan diketahui bahwa durasi penggunaan media sosial di Indonesia lebih lama dibanding rata-rata dunia. Pengguna media sosial di Indonesia bisa menghabiskan waktu rata-rata menghabiskan waktu 3 jam 14 menit di platform media sosial. Lama waktu tersebut menjadi kedua tertinggi di Asia, hanya di bawah Filipina yang

menghabiskan waktu 3,8 jam perhari (Katadata.co.id, 2020). Apalagi dengan dilengkapi oleh teknologi merekam, mengedit bahkan melakukan siaran langsung telah meningkatkan antusias publik untuk aktif menggunakan media sosial.

Tingginya penggunaan media sosial terutama di kalangan generasi muda Indonesia dapat menjadi sinyal bagi Pemerintah Pusat, Daerah baik Kabupaten dan Kota hingga Desa untuk dapat memanfaatkan media sosial dalam pelayanan publik. Terlebih era kekinian, publik sangat antusias dengan pelayanan publik berbasis digital. Perlu diketahui pelayanan publik di beberapa pemerintah Kabupaten dan Kota di Indonesia sudah mulai terwadahi semenjak berdirinya Mal Pelayanan Publik, meskipun tidak semua wilayah di Indonesia memiliki Mal Pelayanan Publik.

Sementara untuk pelayanan publik berbasis digital memang harus diakui tidak semua Pemerintah Daerah di Indonesia telah berbasis digital. Masih banyak ditemui masyarakat yang masih harus datang untuk mengantri ketika ingin mengurus surat menyurat hingga perizinan. Kendati demikian, di beberapa wilayah Indonesia seperti di

Daerah Istimewa Yogyakarta telah banyak instansi pemerintah yang menggunakan digitalisasi dalam pelayanan publik. Hal itu berbeda dengan wilayah di Provinsi Banten yang masih sedikit ditemui penggunaan digitalisasi dalam pelayanan publik. Sebagai contoh di Kabupaten Pandeglang Banten, belum semua pelayanan publik menerapkan digitalisasi. Akibatnya, model pelayanan publik masih seperti sediakala meskipun sudah berdiri Mal Pelayanan Publik. Hal ini tentu diperparah lagi untuk wilayah perdesaan yang pelayanan publik masih tetap mengadopsi pelayanan secara manual. Mirisnya, untuk pengurusan surat menyurat, beberapa informan mengatakan masih meminta bantuan jejaring kekerabatan agar cepat selesai. Hal itu ditujukan agar proses pengurusan berkas lebih cepat selesai. Artinya respon dari para aparatur yang bertugas dalam pelayanan publik belum sepenuhnya didapatkan oleh masyarakat.

Publik sejatinya sepakat bila pelayanan publik di Kabupaten dan Kota ditambah dengan pelayanan berbasis media sosial. Dengan kata lain media sosial bukan menjadi saluran utama dalam pelayanan publik, tetapi sebagai saluran penunjang untuk memperkuat

pelayanan publik berbasis digital. Hal itu mengkonfirmasi pendapat dari beberapa informan di wilayah Banten yang menyatakan bahwa sangat antusias bila pelayanan publik ditambah dengan melibatkan penggunaan media sosial. Disebabkan media sosial dapat memberikan informasi cepat terkait tata laksana pengelolaan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu saat ini memang era media sosial membuat setiap orang pasti menggunakan media sosial. Tujuannya jelas agar masyarakat dapat mengetahui dengan cepat proses pelayanan publik tanpa harus terbatas oleh jarak dan tempat.

Dengan demikian media sosial telah dapat membantu dalam mengurus surat menyurat atau perizinan di wilayah Kabupaten atau Kota. Artinya, penggunaan media sosial dalam memperkuat pelayanan publik sangat membantu publik terutama akses informasi. Hal itu disebabkan bila terjadi pelayanan yang kurang baik, maka publik bisa melakukan kritik langsung melalui media sosial, asalkan dapat disertai dengan bukti otentik. Selain itu dengan penggunaan media sosial akan membantu masyarakat untuk menanyakan segala urusan terkait pelayanan publik. Meski demikian, tidak semua publik memahami penggunaan



media sosial dalam urusan pelayanan publik. Hal itu tergambar dari pernyataan salah satu informan seperti dibawah ini:

“Penggunaan media sosial akan membantu kami masyarakat yang ingin menanyakan seputar perizinan atau layanan publik lainnya. Tidak mungkin kami menanyakan seputar layanan publik pada malam hari maupun hari libur. Apalagi saat pandemi Covid-19 kita dibatasi dan tidak mungkin untuk mendatangi tempat instansi terkait. Itu jelas tidak efisien, tetapi dengan adanya layanan tambahan melalui media sosial, tentulah bisa bikin efisien dan efektif ketika kami ingin bertanya tentang layanan pemerintah baik daerah hingga desa.” (Informan B).

Selain itu penggunaan media sosial sebagai penunjang pelayanan publik karena publik bisa dengan cepat menanyakan melalui *direct message* (DM) kepada admin akun-akun resmi Kabupaten dan Kota terkait proses pelayanan publik. Bahkan beberapa generasi muda banyak yang menanyakan langsung terkait pelayanan publik melalui *direct message* (DM) pada akun Instagram milik Pemerintah Daerah yang bertugas mengurus pelayanan publik. Beberapa akun

tersebut mulai dari akun resmi Pemerintah Daerah, Organisasi Perangkat Daerah seperti akun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) hingga akun resmi setingkat kecamatan. Akan tetapi, faktanya ditemui bahwa masih banyak pertanyaan yang diajukan oleh publik belum direspon dengan cepat oleh admin akun media sosial instansi setempat. Padahal sejatinya admin media sosial harus dapat merespon dengan cepat pertanyaan yang diajukan oleh publik terkait proses pelayanan publik. Sebagai contoh, masyarakat bisa melakukan konfirmasi atau sekedar menanyakan informasi terkait proses pengurusan yang tengah dilakukan melalui media sosial. Hal itu dipertegas oleh salah satu informan dalam penelitian ini.

“Pengalaman terburuk yang saya dapati adalah ketika saya menanyakan kepada akun resmi Kabupaten Pandeglang tetapi tidak direspon sehingga saya akhirnya memaksa untuk menanyakan melalui komentar di *time line* media sosialnya. Itupun tidak semua pemilik admin mau memberikan jawaban yang cepat dan sesuai dengan keinginan saya”. (Informan B).

Hal itu tanpa alasan, sebab diketahui beberapa akun instansi pemerintah di wilayah Provinsi Banten ternyata memang belum menunjukkan tata kelola media sosial yang diharapkan publik. Bahkan menurut beberapa informan para akun tersebut belum bekerja sesuai selera generasi milenial. Cara kerja para aparatur pemerintah belum komprehensif dalam memberitahu sebuah informasi lengkap terkait pelayanan publik baik di tingkat Kabupaten dan Kota. Hal itu tergambar dari pernyataan salah satu informan terhadap kinerja para admin akun resmi media sosial Pemerintahan Daerah di Banten.

“Kalau melihat cara kerja yang dilakukan oleh para admin Pemerintahan Daerah di Provinsi Banten belum maksimal. Malah kalau kita menanyakan seputar informasi layanan publik saja melalui media sosial, kadang dijawab tetapi lebih banyak tidak ditanggapi. Padahal sejatinya para admin aktif dong memberikan jawaban dan komentar terkait layanan publik. Jadi perlu adanya revitalisasi kompetensi bagi para aparatur yang menjadi admin akun resmi media sosial baik di pemerintahan Daerah hingga Desa di Banten.” (Informan C)

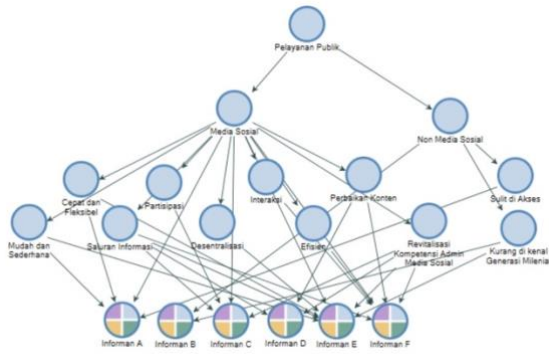
Lebih lanjut, terkait konten media sosial yang disajikan oleh akun resmi Pemerintah Kabupaten dan Kota di wilayah Banten sudah informatif dan sesuai dengan karakter generasi milenial. Akan tetapi untuk beberapa akun media sosial instansi setingkat Kabupaten dan Kota atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di wilayah Banten masih kurang kreatif bahkan terkesan masih mengkultuskan sosok kepala daerah semata. Konten yang tidak kreatif tentu akan membuat publik enggan untuk melacak dan mengikuti akun media sosial tersebut.

“Beberapa akun media sosial milik pemerintah daerah terutama tingkat Kabupaten Kota masih banyak memuat pencitraan dan terkesan hanya persoalan politik semata. Padahal keinginan publik adalah mengemas konten tersebut agar kreatif, sehingga dapat menarik perhatian publik untuk bisa memahami apa saja isi kontennya. Kalau unggahan kontennya tidak menarik akan membuat para generasi muda yang suka menggunakan media sosial, enggan untuk mengikuti akun instansi pemerintah daerah tersebut”. (Informan D).

Selain itu para admin akun instansi pemerintah setingkat Kabupaten Kota di wilayah Provinsi Banten masih terkesan enggan memberikan respon cepat ketika publik langsung menanyakan secara langsung kepada para admin akun resmi Kabupaten dan Kota bisa melalui *Direct Massage* (DM). Bahkan beberapa generasi muda di wilayah Provinsi Banten lebih menyukai menanyakan langsung melalui kolom komentar. Sementara untuk akun resmi kepala daerah baik di wilayah Provinsi Banten, terkesan masih enggan untuk aktif terjadap permasalahan yang dihadapi publik. Bahkan sering ditemui admin akun resmi Kepala Daerah justru enggan untuk menjawab komentar dari masyarakat terkait pelayanan publik di media sosial. Hal itu berbeda dengan studi yang dilakukan Sukarno *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa Gubernur Jawa Tengah selalu pro aktif ketika mendapatkan pertanyaan dari publik seputar pelayanan publik di wilayahnya. Artinya untuk wilayah Provinsi Banten, para admin akun media sosial kepala daerah tidak begitu aktif dalam menggunakan media sosial. Padahal media sosial dapat digunakan untuk memperpendek jarak antara rakyat dan pemerintah.

“Menurut saya, partisipasi publik sudah bagus, tetapi sayangnya respon dari admin akun resmi kepala daerah sangat kurang baik, walau direspon itu pun hanya dipilah pilah. Bahkan kadang dijawab atau kadang malah dibiarkan saja, padahal publik sangat ingin sekali bahwa para admin akun resmi pemerintah daerah atau Kepala Daerah bisa merespon dengan cepat, ketika publik bertanya. Padahal bisa dipastikan para admin tersebut juga diberikan gaji dari uang rakyat juga” (Informan A).

Berbagai fakta tersebut menegaskan bahwa publik di wilayah Provinsi Banten, telah mulai menjadikan media sosial sebagai salah satu saluran penunjang dalam memperkuat pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19. Kendati demikian, yang diperlukan saat ini adalah perbaikan kompetensi digital dan tata kelola media sosial bagi aparatur Pemerintah Daerah hingga Desa di wilayah Provinsi Banten. Artinya tetap diperlukan program berkelanjutan untuk memperkuat kompetensi tata kelola media sosial dan penguatan literasi digital agar para apatur pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi publik. Hal itu tergambar dari pemetaan analisis data yang menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus seperti dibawah ini:



**Gambar 2.** Pemetaan Hasil Penelitian

Identifikasi dari pelayanan publik berbasis media sosial dapat disimpulkan beberapa hal penting di antaranya; *Pertama*, melalui pemanfaatan media sosial, publik akan dapat lebih cepat mendapatkan informasi kekinian. Disebabkan media sosial bisa menyajikan informasi yang sangat dibutuhkan oleh publik terutama terkait dengan kepentingan publik. *Kedua*, media sosial dapat menciptakan partisipasi yang lebih luas kepada publik. Bahkan publik dapat ikut berpartisipasi dengan berbasis informasi yang diterima melalui media sosial terutama untuk permasalahan yang dihadapi oleh publik. *Ketiga*, pelayanan publik berbasis media sosial merupakan bentuk dari proses desentralisasi. Artinya pelayanan publik berbasis media sosial telah memperpendek jarak antara publik dengan pemerintahan atau negara. Dengan begitu, publik merasakan bahwa

pemerintah daerah hingga perdesaan itu hadir disekitarnya dan mengerti berbagai persoalan riil yang dihadapi oleh rakyat.

## SIMPULAN

Pelayanan publik yang prima menjadi harapan publik karena akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Selama ini pelayanan publik masih dipenuhi oleh pelayanan bersifat tatap muka (*offline*) yang dikhawatirkan dapat memperbesar terjadinya praktik kecurangan. Tetapi perkembangan teknologi informasi sejatinya dapat dijadikan pijakan utama untuk melakukan transformasi dari pelayanan publik konvensional (manual) menuju digitalisasi. Pelayanan publik berbasis digital tidak hanya menggunakan portal maupun aplikasi digital semata, tetapi juga menggunakan media sosial sebagai saluran penunjang. Disebabkan media sosial saat ini semakin dibutuhkan oleh publik, mulai untuk interaksi, mencari informasi, partisipasi hingga untuk memperkuat desentralisasi. Oleh sebab itu, pelayanan publik berbasis media sosial dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya; *Pertama*, melalui media sosial publik akan dapat lebih cepat

mendapatkan informasi kekinian. Disebabkan media sosial bisa menyajikan informasi yang sangat dibutuhkan oleh publik terutama terkait dengan kepentingan publik. *Kedua*, media sosial dapat menciptakan partisipasi yang lebih luas kepada publik. Bahkan publik dapat ikut berpartisipasi dengan berbasis informasi yang diterima melalui media sosial terutama untuk permasalahan yang dihadapi oleh publik. *Ketiga*, pelayanan publik berbasis media sosial merupakan bentuk dari desentralisasi. Media sosial bisa memperpendek jarak antara publik dengan pemerintahan atau negara. Dengan demikian publik merasakan bahwa pemerintah daerah hingga perdesaan telah hadir disekitarnya dan ikut peduli dengan persoalan riil rakyat.

Akan tetapi, minimnya kompetensi dalam tata kelola media sosial (*social media governance*) bagi para aparatur pemerintah daerah hingga perdesaan membuat peran media sosial tidak begitu memberikan dampak signifikan terutama di wilayah Provinsi Banten. Padahal, publik sangat berharap bahwa media sosial dapat menjadi saluran penunjang utama bagi proses berjalannya pelayanan publik. Dengan kata lain diperlukan upaya peningkatan

kompetensi dan kualitas sumber daya manusia para aparatur pemerintah daerah hingga desa dalam tata kelola media sosial di Provinsi Banten. Pada akhirnya, dengan merujuk pada masa pandemi Covid-19, peran media sosial akan dapat menjadi faktor penunjang dari pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, langkah tersebut dapat memperpendek celah terjadinya praktik gratifikasi yang seringkali menciptakan ketidakadilan dan menghambat objektivitas. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan media sosial dapat menjadi saluran penunjang utama dalam menciptakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang prima kepada masyarakat di wilayah Provinsi Banten selama masa pandemi Covid-19.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arianto, B. (2021). Media Sosial dan Whistleblowing. *Jurnal Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 6(1), 61-80.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and*

- Policy*, 6(1), 78–91.  
<https://doi.org/>  
<https://doi.org/10.1108/17506161211214831>
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2021). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local government studies*, 47(2), 253-275.
- Dreyer, S., & Ziebarth, L. (2014). Participatory transparency in social media governance: combining two good practices. *Journal of Information Policy*, 4(1), 529–546.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5325/jinfopoli.4.2014.529>
- Hamid, V. (2014). Angin Harapan Demokrasi Digital, Nostalgia Demokrasi Klasik, Transformasi Ruang Publik dan Politisasi Media Sosial. In *Merancang Arah Baru Demokrasi Indonesia Pasca Reformasi* (pp. 721–746). Kepustakaan Populer Gramedia (KPG).
- Hardianto, W. T., & Rohman, A. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Daring Dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan E-KTP (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi).
- Jalonen, H., & Helo, T. (2020). Co-creation of public service innovation using open data and social media: rhetoric, reality, or something in between?. *International Journal of Innovation in the Digital Economy (IJIDE)*, 11(3), 64-77.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Katadata.co.id. (2020). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/25/penduduk-indonesia-gunakan-media-sosial-33-jam-per-hari>
- Kompas.com. (2020a). <https://www.kompas.id/baca/metro/2020/03/19/pelayanan-satu-pintu-dki-tutup-di-316-titik-diganti-layanan-daring/>

- Kompas.com. (2020b). <https://tekno.kompas.com/read/2020/06/01/12424927/mencermati-pemanfaatan-teknologi-digital-di-era-normal-baru?page=all>
- Kompas.com. (2021a). <https://www.kompas.id/baca/riset/2021/09/20/keamanan-data-dan-pelayanan-publik-berbasis-digital>
- Kompas.com. (2021b). <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2021/11/17/mal-pelayanan-publik-harus-ada-di-seluruh-daerah>
- Kompas.com. (2021c). <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>
- Kompas.com. (2022). <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2022/03/14/mal-pelayanan-publik-jadi-pintu-masuk-revitalisasi-reformasi-publik>
- Mulgan, G. and Albury, D. (2003). "Innovation in the Public Sector". Working paper version 1.9, October. London: Strategy Unit UK Cabinet Office
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service ( Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ). Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 4, 1-7.
- Ramdani, D. F., & Sufianti, E. (2019). Netizen sebagai Basis Citizen Power dalam Mengawasi Mutu Pelayanan Publik. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Edisi 28). Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suminto, A., & Al Farizi, A. (2020). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. *Journal of Islamic Communication*, 2(2), 191-206. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21111/sjic.v2i2.nomor.4394>
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial: Studi Kasus

Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 3(1), 12-22.

Suparto, D., & Habibullah, A. (2021). Efektivitas Penggunaan Sosial Media Twitter dalam Penyebaran Informasi dalam Pelayanan Publik. *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik Pemerintahan*, 4(2), 161-172.

Utami, RA. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Optimalisasi Media Sosial.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-melalui-optimalisasi-media-sosial>

Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42-49.