Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 34263-34271

Peran Media Sosial dalam Mempercepat Respons Birokrasi terhadap Keluhan Masyarakat pada Masa Work From Home (WFH)

Anggi Listyo Vani, Yuliana Elisabet Cibro, Ahmad Fahri Taufany, Dendra Adji, Diyantoro, Shodiq Habibi
Program Studi Ilmu Politik, Universitas Jambi
listyovanianggi@gmail.com | yulianaelisabetcibro0000@gmail.com | ahmadfahrijmb@gmail.com
dendraaji670@gmail.com | diyantoro013@gmail.com | shodiqhabibie05@gmail.com

Published: June , 2026

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran media sosial dalam mempercepat respons birokrasi terhadap keluhan masyarakat, khususnya selama penerapan kebijakan Work From Home (WFH) di Indonesia. Perkembangan teknologi digital telah menciptakan ruang publik baru yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan secara langsung kepada instansi pemerintah melalui berbagai platform media sosial.

Metode dan bahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik studi literatur (library research). Data dikumpulkan dari artikel ilmiah jurnal nasional (SINTA), buku, laporan resmi pemerintah, dan dokumen kebijakan publik yang relevan. Analisis dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman & Saldana (2014) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil. Media sosial mempercepat respons birokrasi melalui tiga mekanisme utama: tekanan publik berbasis viralitas konten, kecepatan penyebaran informasi yang mendorong pengawasan sosial, dan peningkatan transparansi serta akuntabilitas. Platform SP4N-LAPOR! menjadi inovasi kanal digital yang terbukti meningkatkan efektivitas penanganan keluhan. Namun, masa WFH turut mengungkap kelemahan birokrasi dalam memaksimalkan media digital, seperti keterbatasan SDM, potensi penyebaran informasi tidak akurat, respons yang cenderung reaktif, serta kesenjangan infrastruktur digital di berbagai daerah.

Kesimpulan. Media sosial terbukti berperan signifikan sebagai ruang publik baru sekaligus mekanisme kontrol sosial yang mendorong birokrasi lebih responsif. Penguatan partisipasi digital masyarakat, peningkatan literasi digital aparatur, dan pemerataan infrastruktur merupakan prasyarat mendasar untuk mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan responsif di era digital.

Kata Kunci: *Media Sosial, Birokrasi, Pelayanan Publik, Respons Pemerintah, Work From Home (WFH)*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi selama satu dekade terakhir secara signifikan mengubah cara masyarakat berinteraksi, berkomunikasi, dan berpartisipasi di ruang publik (Nainggolan & Ester, 2024). Media sosial, sebagai produk utama revolusi digital, kini berfungsi sebagai sarana bagi warga untuk mengekspresikan pendapat, mengkritik kebijakan pemerintah, serta memantau kinerja lembaga-lembaga publik (Latifah et al., 2023). Fenomena ini tidak hanya mengubah pola komunikasi tradisional yang bersifat satu arah menjadi komunikasi dua arah yang lebih dialogis dan partisipatif, tetapi juga menciptakan tekanan nyata bagi birokrasi untuk lebih responsif terhadap aspirasi masyarakat (Rahmanto & Nugroho, 2022).

Konteks yang paling relevan untuk mengkaji hubungan ini adalah penerapan kebijakan Work From Home (WFH) yang mulai diterapkan secara luas di Indonesia sejak merebaknya pandemi COVID-19 pada awal 2020. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020, seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) diwajibkan bekerja dari rumah. Kebijakan ini menimbulkan tantangan struktural yang besar: interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat berkurang drastis, sementara kebutuhan pelayanan publik tidak berkurang (Mungkasa &

Oswar, 2020). Dalam kondisi inilah media sosial menempati posisi strategis sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Birokrasi sebagai sistem organisasi pemerintahan dituntut mampu beradaptasi, responsif, dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat (Ayuningtyas et al., 2021). Kritik terhadap birokrasi yang lambat bukanlah hal baru, namun di era media sosial, kritik tersebut muncul dengan intensitas dan kecepatan yang jauh lebih tinggi. Platform seperti Twitter/X, Instagram, Facebook, dan TikTok memberi kesempatan bagi setiap warga negara untuk memberikan tanggapan langsung terhadap kinerja birokrasi secara terbuka (Latifah et al., 2023). Kondisi ini memaksa birokrasi untuk berevolusi dari lembaga yang reaktif menjadi lembaga yang proaktif dalam merespons keluhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis mekanisme media sosial dalam mempercepat respons birokrasi terhadap keluhan masyarakat; (2) mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik selama WFH; serta (3) merumuskan implikasi kebijakan untuk memperkuat tata kelola pelayanan publik digital yang lebih transparan dan responsif (Rahmanto & Nugroho, 2022).

Kajian ini mengandalkan tiga kerangka teori utama. Pertama, teori framing yang menjelaskan bahwa media sosial tidak sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk cara pandang masyarakat dalam menafsirkan kinerja birokrasi (Gilardi et al., 2022). Kedua, konsep ruang publik digital yang memandang media sosial sebagai perluasan arena deliberasi demokratis (Abiddin et al., 2022). Ketiga, pendekatan New Public Governance yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi antara birokrasi dan masyarakat sipil (Ayuningtyas et al., 2021). Ketiga kerangka ini bersama-sama membentuk landasan analitis untuk memahami bagaimana media sosial membentuk ekosistem pelayanan publik di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (library research). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bersifat konseptual dan fenomenologis, yakni memahami secara mendalam peran media sosial dalam mempercepat respons birokrasi terhadap keluhan masyarakat tanpa melakukan modifikasi pada variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Data dikumpulkan secara sistematis dari berbagai sumber, meliputi artikel ilmiah jurnal nasional terindeks SINTA, buku, laporan resmi pemerintah, dan dokumen kebijakan publik yang relevan. Pencarian dilakukan melalui basis data Google Scholar, Portal Garuda (Garba Rujukan Digital), dan SINTA dengan kata kunci: media sosial, birokrasi, pelayanan publik, responsivitas, e-government, dan Work From Home. Literatur yang dipilih difokuskan pada publikasi yang relevan dan mutakhir guna memastikan keaktualan dan kedalaman kajian.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman & Saldana (2014) yang terdiri atas tiga tahap: (1) reduksi data, yakni pemilahan literatur relevan sesuai fokus penelitian; (2) penyajian data, yakni penyusunan temuan secara sistematis dan deskriptif-analitis; serta (3) penarikan kesimpulan berupa interpretasi keseluruhan hasil analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Ringkasan sumber literatur yang digunakan disajikan dalam Tabel 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Ringkasan Literatur Kajian Media Sosial, Birokrasi, dan WFH

No	Peneliti/Tahun	Topik Penelitian	Metode	Temuan Utama
1	Maulvi et al. (2023)	Peran Media Sosial bagi Humas Pemerintah	Kualitatif deskriptif	Media sosial memfasilitasi pelayanan publik dan manajemen krisis melalui distribusi informasi yang cepat dan komunikasi dua arah
2	Rahmanto & Nugroho (2022)	Media Sosial dan Persepsi Good	Kuantitatif survei	Media sosial memiliki dampak positif terhadap transparansi,

		Governance di Solo Raya		partisipasi, dan akuntabilitas birokrasi
3	Maspufah & Nuraeni (2024)	Tata Kelola Birokrasi melalui Media Sosial (DPRD Jabar)	Studi kasus	Integrasi media sosial meningkatkan efektivitas dan responsivitas birokrasi serta memperluas akses informasi
4	Mulia & Dedy (2020)	Kontrol Sosial melalui Media Sosial terhadap Pemerintah Indonesia	Kualitatif	Pengawasan sosial via media sosial berpengaruh besar terhadap responsivitas birokrasi, terutama saat krisis
5	Ashal et al. (2020)	Pengaruh WFH terhadap Kinerja ASN (Imigrasi Medan)	Kuantitatif	WFH menghadapi tantangan keterbatasan infrastruktur digital dan kemampuan teknologi pegawai daerah
6	Abiddin et al. (2022)	Fenomena WFH terhadap Kinerja Pegawai di Malaysia dan Indonesia	Literature review	Produktivitas WFH sangat dipengaruhi kesiapan teknologi dan dukungan kebijakan institusi
7	Stiatabalong et al. (2022)	Efektivitas SP4N-LAPOR! dalam Penanganan Keluhan Masyarakat	Evaluasi program	SP4N-LAPOR! efektif menangani keluhan, namun masih ada hambatan teknis di beberapa daerah
8	Nainggolan & Ester (2024)	Analisis Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik	Deskriptif kualitatif	Pemanfaatan media sosial pemerintah terbukti meningkatkan layanan publik dan keterlibatan warga

Media Sosial sebagai Ruang Publik Baru dalam Pelayanan Pemerintah

Perkembangan teknologi informasi menjadikan media sosial sebagai ruang publik baru yang secara radikal mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Revolusi Industri 4.0 telah mengaitkan internet dengan berbagai aspek kehidupan, termasuk administrasi publik, di mana media sosial berfungsi sebagai sarana komunikasi interaktif sekaligus pendorong reformasi birokrasi melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas (Schwab, 2016). Perubahan ini mencerminkan peralihan dari komunikasi tradisional yang bersifat satu arah menuju komunikasi dua arah yang lebih dialogis dan partisipatif (Mergel, 2013).

Di Indonesia, berbagai instansi pemerintah kini memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan layanan publik dan menangani krisis berkat kemampuannya menyebarkan informasi dengan cepat, memfasilitasi komunikasi dua arah, serta mendokumentasikan aktivitas kelembagaan (Criado et al., 2013). Platform seperti Twitter/X, Instagram, Facebook, dan WhatsApp menjadi saluran utama bagi pemerintah dalam menyampaikan informasi kebijakan dan merespons keluhan masyarakat secara langsung dan terbuka (Dwivedi et al., 2017). Temuan Rahmanto (2022) di kawasan Solo Raya menegaskan bahwa media sosial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai tata kelola pemerintahan yang baik, meliputi aspek partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi.

Sebagai platform interaktif, media sosial memberikan kesempatan kepada lembaga pemerintah untuk mendistribusikan informasi secara efisien, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan membangun kepercayaan publik melalui dialog yang langsung dan terbuka (Linders, 2012). Fungsi ini semakin krusial dalam konteks WFH, ketika interaksi tatap muka antara aparatur dan masyarakat sangat dibatasi. Perubahan kebutuhan masyarakat inilah yang mendorong aparatur untuk beradaptasi dan

memaksimalkan pemanfaatan media sosial dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik (Meijer & Thaens, 2013).

Mekanisme Media Sosial dalam Mempercepat Respons Birokrasi

Tekanan Publik melalui Viralitas Konten

Salah satu mekanisme utama media sosial dalam meningkatkan kecepatan respons birokrasi adalah melalui distribusi konten yang masif. Ketika keluhan masyarakat tentang pelayanan publik menjadi viral di platform media sosial, tekanan publik mendorong birokrasi merespons jauh lebih cepat dibandingkan melalui saluran keluhan tradisional (Aji, 2023). Fenomena ini dikenal sebagai kebijakan viral, yakni langkah atau keputusan yang diambil pemerintah sebagai respons terhadap isu-isu yang sedang populer di media sosial (Margetts et al., 2016).

Ilustrasi konkret mekanisme ini tampak dari kasus jalan rusak di Lampung yang menjadi viral pada Mei 2023. Presiden Republik Indonesia melakukan kunjungan langsung ke lokasi dan mengalokasikan dana pusat sebesar Rp800 miliar untuk perbaikan infrastruktur tersebut. Kasus ini menjadi bukti empiris bahwa media sosial dapat berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang efisien sekaligus membawa dampak nyata dalam percepatan respons birokrasi (Kompas, 2023; Bovens, 2007). Namun, tindakan yang terlalu reaktif terhadap isu viral berisiko kurang sistematis dan berkelanjutan apabila tidak disertai analisis kebijakan yang mendalam (Tufekci, 2017). Pemerintah perlu menyelaraskan respons terhadap isu viral dengan jaminan bahwa kebijakan yang diambil didasarkan pada data dan partisipasi publik yang konstruktif (Janssen & Helbig, 2018).

Kecepatan Penyebaran Informasi dan Efek Pengawasan Sosial

Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara cepat kepada jutaan pengguna, menciptakan tekanan pengawasan sosial yang sangat besar. Internet menjadikan masyarakat lebih aktif memantau layanan publik, dengan kecepatan dan transparansi menjadi prioritas utama (DJKN, 2021). Bentuk pengawasan sosial berbasis digital ini mendorong aparatur birokrasi mengambil tindakan lebih cepat, mengingat setiap keterlambatan atau kegagalan pelayanan dapat dengan mudah terekspos di platform media sosial (Meijer, 2015).

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dapat memengaruhi efektivitas dan responsivitas sistem kerja birokrasi serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan kegiatan pimpinan lembaga pemerintahan (Stamati et al., 2015). Situasi ini menciptakan ekosistem birokrasi yang lebih akuntabel karena semua aktivitas dan keputusan pemerintah dapat langsung diamati dan dievaluasi oleh publik (Bertot et al., 2010). Dalam konteks WFH, fungsi pengawasan sosial ini menjadi semakin vital sebagai pengganti mekanisme pengawasan tatap muka yang terbatas.

Platform SP4N-LAPOR! sebagai Inovasi Kanal Pengaduan Digital

Salah satu wujud nyata pemanfaatan ruang digital untuk mempercepat respons birokrasi terhadap pengaduan publik di Indonesia adalah SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Platform ini dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai kanal terpadu bagi masyarakat dalam mengajukan keluhan, aspirasi, dan masukan tentang layanan publik (KemenPAN-RB, 2020).

Tabel 2. Perkembangan Laporan Masuk SP4N-LAPOR! Secara Nasional Tahun 2019–2024

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Laporan Selesai	Laporan Belum Selesai	% Penyelesaian
2019	750.000	540.000	210.000	72%
2020	1.020.000	780.000	240.000	76%
2021	1.450.000	1.090.000	360.000	75%
2022	1.850.000	1.400.000	450.000	76%
2023	2.100.000	1.660.000	440.000	79%
2024	2.400.000	1.950.000	450.000	81%

Sumber: KemenPANRB (2024) dalam Febrianti et al. (2025)

Berdasarkan data pada Tabel 2, terlihat tren peningkatan laporan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, terjadi lonjakan laporan dari 750.000 menjadi 1.020.000 (naik 36%), yang menandai masa awal penerapan WFH di mana masyarakat beralih ke kanal digital untuk menyampaikan keluhan. Tren kenaikan terus berlanjut hingga mencapai 2.400.000 laporan pada tahun 2024. Persentase penyelesaian juga menunjukkan perbaikan bertahap dari 72% (2019) menjadi 81% (2024), mencerminkan peningkatan kapasitas respons birokrasi dari waktu ke waktu (Febrianti et al., 2025).

SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai jalur komunikasi dua arah yang menghubungkan pemerintah dan masyarakat, mendorong partisipasi warga, serta meningkatkan transparansi informasi publik melalui teknologi digital (Kusumasari & Prastowo, 2016). Kehadirannya merupakan langkah signifikan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem penanganan pengaduan yang terencana dan terukur. Selama periode WFH, platform ini menjadi salah satu andalan utama dalam menjaga kelangsungan komunikasi antara birokrasi dan masyarakat ketika interaksi langsung tidak memungkinkan (Cordella & Paletti, 2019). Evaluasi terhadap kinerja SP4N-LAPOR! di berbagai daerah menunjukkan hasil positif: sistem ini dinilai efektif dalam mengatasi keluhan masyarakat mengenai layanan publik (Stiatabalong et al., 2022). Namun, tingkat keberhasilan bervariasi antarwilayah. Masih terdapat hambatan seperti ketidakkompatibilitas aplikasi di beberapa jenis perangkat dan sejumlah fungsi yang belum berjalan optimal, sehingga diperlukan perbaikan berkelanjutan agar sistem ini beroperasi lebih efisien (Nurmandi & Kim, 2015).

Birokrasi pada Masa WFH dan Fungsi Strategis Media Sosial

Implementasi kebijakan WFH memberikan tantangan unik bagi birokrasi dalam menjaga kualitas dan efisiensi layanan publik. Keterbatasan interaksi langsung serta perubahan signifikan dalam cara kerja berpotensi menyebabkan respons yang lambat terhadap keluhan warga apabila tidak didukung sistem komunikasi digital yang memadai (Dunleavy et al., 2006). Fakta di lapangan menunjukkan bahwa meskipun banyak layanan publik telah memiliki situs web yang dapat diakses daring, sebagian besar situs tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya selama WFH (Nurdin et al., 2022). Situasi ini mengindikasikan bahwa peralihan ke sistem kerja jarak jauh tidak disertai kesiapan infrastruktur digital yang memadai.

Dalam kondisi ini, media sosial berperan sebagai penghubung komunikasi yang memastikan keluhan masyarakat tetap dapat disampaikan dan ditanggapi meski birokrasi beroperasi secara daring. Digitalisasi memperluas akses masyarakat terhadap layanan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Panagiotopoulos et al., 2014). Bersama platform SP4N-LAPOR!, media sosial menjadi infrastruktur komunikasi publik yang menjaga kelancaran interaksi antara birokrasi dan masyarakat selama periode WFH. Lebih jauh, masa WFH memperkuat argumen bahwa digitalisasi dalam birokrasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendesak untuk mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas (Bekkers & Homburg, 2007).

Media sosial juga berperan dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas birokrasi selama WFH melalui dua jalur utama. Pertama, pemerintah dapat menyampaikan informasi tentang kebijakan dan kinerja langsung kepada publik tanpa perantara. Kedua, publik dapat memantau, mengkritik, dan memberikan masukan terhadap setiap kebijakan atau tindakan pemerintah secara terbuka (Meijer, 2013). Merespons pertanyaan dan kritik secara cepat, transparan, dan profesional menunjukkan bahwa instansi pemerintah adalah lembaga yang sigap dan bertanggung jawab (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2015). Komunikasi terbuka ini terbukti menciptakan putaran umpan balik positif: birokrasi yang lebih transparan meraih kepercayaan publik yang lebih besar, dan kepercayaan tersebut mendorong partisipasi warga yang lebih aktif dalam mengawasi layanan publik (Kim & Lee, 2012).

Hambatan dan Kendala dalam Pemanfaatan Media Sosial untuk Respons Birokrasi

Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Tantangan terbesar dalam pemanfaatan media sosial oleh birokrasi adalah minimnya kapasitas sumber daya manusia (SDM) digital. Tidak semua Aparatur Sipil Negara memiliki literasi digital yang dibutuhkan untuk mengelola media sosial secara professional termasuk memantau keluhan, mengelompokkan laporan, dan memberikan tanggapan yang akurat (Mergel & Bretschneider, 2013). Berbagai masalah seperti sarana yang terbatas, keengganan terhadap perubahan, kemampuan SDM yang belum memadai, serta risiko keamanan informasi tetap menjadi kendala nyata dalam transformasi digital pelayanan publik (Fountain, 2001). Selama WFH, keterbatasan ini semakin terasa karena pengawasan langsung dari pimpinan berkurang (Wahyudi, 2021). Tanpa investasi serius dalam peningkatan kapabilitas SDM digital,

potensi media sosial sebagai jalur keluhan yang efektif tidak dapat dimaksimalkan oleh birokrasi (Snead, 2013).

Potensi Penyebaran Informasi yang Tidak Akurat

Hambatan kedua adalah potensi penyebaran informasi yang salah atau hoaks yang dapat memengaruhi kualitas respons birokrasi. Ketika keluhan yang beredar di media sosial tidak didasarkan pada fakta yang akurat, birokrasi berisiko memberikan tanggapan yang salah arah atau terjebak dalam tindakan yang tidak perlu (Lazer et al., 2018). Kondisi ini menempatkan birokrasi dalam dilema: harus tanggap untuk menunjukkan kepedulian, namun juga harus melakukan verifikasi terlebih dahulu agar tidak terjebak dalam respons yang keliru. Kemampuan birokrasi untuk memverifikasi informasi yang beredar secara cepat dan akurat menjadi kompetensi institusional yang mendesak untuk dibangun, terutama pada masa WFH ketika saluran verifikasi tatap muka tidak tersedia (Wardle & Derakhshan, 2017).

Kecenderungan Respons Reaktif dan Tidak Sistematis

Hambatan ketiga adalah kualitas respons birokrasi yang sering kali bersifat reaktif dan tidak terorganisir. Tanggapan yang muncul hanya dalam tekanan publik di media sosial mencerminkan ketiadaan sistem pengaduan yang proaktif dan terstruktur. Perilaku negatif birokrasi seperti sikap lambat, arogansi, dan kurangnya fokus pada pelayanan masyarakat menunjukkan perlunya reformasi birokrasi yang lebih mendasar (Dwiyanto, 2021). Birokrasi yang ideal seharusnya mampu mengantisipasi dan menangani keluhan sejak pertama kali disampaikan—baik melalui jalur formal maupun informal bukan hanya saat isu menjadi viral (Bryer, 2013). Kebijakan berbasis viral seharusnya menjadi instrumen untuk meningkatkan pelayanan publik secara sistemis, bukan sekadar respons simbolis yang bersifat sementara (Lim, 2017).

Kesenjangan Infrastruktur Digital dan Literasi Masyarakat

Hambatan keempat adalah perbedaan infrastruktur digital dan tingkat literasi digital masyarakat yang tidak merata. Tingkat pemahaman digital sangat memengaruhi keberhasilan partisipasi elektronik (Van Dijk, 2020). Banyak penelitian memperlihatkan bahwa literasi digital yang rendah, khususnya pada kelompok lansia, masyarakat berpendidikan rendah, atau warga di daerah terpencil, menjadi kendala utama partisipasi daring (Hargittai, 2002). Kesenjangan ini mengakibatkan tidak semua kalangan masyarakat dapat memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan keluhan, sehingga manfaat percepatan respons birokrasi tidak dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat (Norris, 2001).

Penguatan Partisipasi Digital sebagai Prasyarat Tata Kelola yang Responsif

Berdasarkan keseluruhan temuan yang telah dibahas, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan partisipasi publik melalui wadah digital merupakan prasyarat fundamental untuk mewujudkan penyelenggaraan layanan publik yang transparan dan responsif. Partisipasi digital mencakup dua dimensi yang saling melengkapi kapasitas masyarakat untuk menyampaikan keluhan melalui media sosial, dan kapasitas birokrasi untuk menerima, memproses, serta menjawab keluhan secara sistematis (Macintosh, 2004). Integrasi teknologi digital dan pendelegasian kewenangan dapat meningkatkan efektivitas dan ketanggapan dalam layanan publik, namun keberhasilannya tetap bergantung pada kesiapan organisasi dan kualitas sumber daya manusia (Fung, 2015).

Agar media sosial dapat secara optimal mempercepat respons birokrasi, berbagai tindakan terencana harus dilaksanakan secara simultan dan komprehensif. Peningkatan keahlian digital bagi ASN, perluasan pembangunan infrastruktur digital ke seluruh pelosok wilayah, serta penguatan regulasi terkait perlindungan data pribadi merupakan langkah-langkah prioritas yang harus diimplementasikan (Gil-Garcia & Pardo, 2005). Pemerintah disarankan pula untuk memperluas jangkauan internet, meningkatkan pelatihan literasi digital bagi masyarakat, dan menyusun strategi komunikasi kebijakan yang komprehensif (Bertot et al., 2012).

Pada akhirnya, media sosial harus dipandang bukan sekadar kanal komunikasi tambahan, melainkan sebagai komponen vital dari ekosistem pelayanan publik modern. Digitalisasi membuka peluang transparansi dan akuntabilitas yang lebih luas karena informasi dan data menjadi lebih mudah dijangkau oleh publik secara umum (Meijer et al., 2012). Dengan dukungan penuh dari seluruh pemangku kepentingan, media sosial berpotensi tidak hanya mempercepat respons birokrasi, tetapi juga mengubah cara kerja birokrasi menjadi lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Lee & Kwak, 2012).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial memiliki peranan signifikan dalam mempercepat respons birokrasi terhadap keluhan masyarakat dalam konteks pelayanan publik digital, khususnya selama penerapan kebijakan Work From Home (WFH). Tiga mekanisme utama yang bekerja adalah: tekanan publik yang dipicu viralitas konten, kecepatan penyebaran informasi yang mendorong pengawasan sosial, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Platform SP4N-LAPOR! menjadi bukti konkret bahwa integrasi teknologi digital dalam sistem pengaduan publik dapat meningkatkan efektivitas penanganan keluhan masyarakat secara terstruktur.

Selama masa WFH yang mengurangi interaksi langsung, media sosial terbukti berperan sebagai infrastruktur komunikasi yang menjaga kelangsungan pelayanan publik. Masyarakat tetap dapat menyampaikan keluhan secara terbuka, sedangkan birokrasi dituntut merespons meskipun beroperasi dari jarak jauh. Di samping fungsi komunikasi, media sosial juga berperan sebagai alat kontrol sosial digital yang mendorong birokrasi lebih transparan dan akuntabel.

Meski demikian, pemanfaatan media sosial dalam birokrasi masih menghadapi empat tantangan utama: (1) keterbatasan literasi digital SDM aparatur; (2) potensi penyebaran informasi yang tidak akurat; (3) kecenderungan respons yang reaktif dan simbolis; serta (4) ketidakmerataan infrastruktur dan pemahaman digital di masyarakat. Tantangan-tantangan ini menegaskan bahwa teknologi semata tidak cukup tanpa kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia yang memadai.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan studi literatur tanpa data empiris langsung dari instansi pemerintah atau masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang menggabungkan analisis data kuantitatif penggunaan media sosial pemerintah dengan wawancara mendalam kepada aparatur dan masyarakat, serta melakukan kajian komparatif antar daerah untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

REFERENSI

Abiddin, Z. N., Ibrahim, I., Aziz, A., & Azuwar, S. (2022). A Literature Review of Work From Home Phenomenon During COVID-19 Toward Employees' Performance and Quality of Life in Malaysia and Indonesia. Frontiers in Psychology, 13, 819860. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.819860

Ashal, R., & Others. (2020). Pengaruh Work From Home terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 14, 223–242.

Ayuningtyas, D., Haq, U. H., Utami, M. R. R., Susilia, S., & Sevina, S. (2021). Requestioning the Indonesia Government's Public Policy Response to the COVID-19 Pandemic: Black Box Analysis for the Period of January–July 2020. Frontiers in Public Health, 9, 612994.

Bekkers, V., & Homburg, V. (2007). The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government. The Information Society, 23(5), 373–382.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies. Government Information Quarterly, 27(3), 264–271.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The Impact of Polices on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations. Government Information Quarterly, 29(1), 30–40.

Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. European Law Journal, 13(4), 447–468.

Bryer, T. A. (2013). Public Participation in Regulatory Decision-Making. Public Performance & Management Review, 37(2), 263–288.

Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a Platform, Orchestration, and Public Value Creation: The Italian Case. Government Information Quarterly, 36(4), 101–116.

Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government Innovation through Social Media. Government Information Quarterly, 30(4), 319–326.

DJKN. (2021). Perkembangan Layanan Publik Digital di Era Pandemi. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan RI.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management is Dead: Long Live Digital-Era Governance. Journal of Public Administration Research and Theory, 16(3), 467–494.

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption. Government Information Quarterly, 34(2), 211–230.

Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.

Febrianti, I., Hasibuan, L., & Erinaldi. (2025). Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Kajian Literatur. Indonesian Journal of Public Administration Review, 3(1), 1–8. https://doi.org/10.47134/par.v3i1.5358
Fountain, J. E. (2001). Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Brookings Institution Press.
Fung, A. (2015). Putting the Public Back into Governance: The Challenges of Citizen Participation and Its Future. Public Administration Review, 75(4), 513–522.
Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. Government Information Quarterly, 22(2), 187–216.
Gilardi, F., Gessler, T., Kubli, M., & Muller, S. (2022). Social Media and Political Agenda Setting. Political Communication, 39(1), 39–40.
Graham, M. W., & Avery, E. J. (2013). Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level. Public Relations Journal, 7(4), 1–21.
Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2015). Does Twitter Increase Perceived Police Legitimacy? Public Administration Review, 75(4), 598–607.
Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. First Monday, 7(4).
Haryanto, A. T. (2020). Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia. Detik.com.
Janssen, M., & Helbig, N. (2018). Innovating and Changing the Policy-Cycle: Policy-Makers Be Prepared for the Digital and Data Revolution. Government Information Quarterly, 35(4), S99–S105.
KemenPAN-RB. (2020). Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. Public Administration Review, 72(6), 819–828.
Kompas. (2023, Mei). Presiden Jokowi Kunjungi Lampung Usai Viral Jalan Rusak, Anggarkan Rp800 Miliar. Kompas.id.
Kusumasari, B., & Prastowo, B. (2016). E-Government Implementation and Its Application in Providing Public Services. International Journal of Electronic Government Research, 12(3), 1–16.
Latifah, N. K., Najicha, & Ulfatun, F. (2023). Implikasi Media Sosial terhadap Formulasi Kebijakan Publik. Jurnal Kewarganegaraan, 6, 494–501.
Lazer, D. M. J., Baum, M. A., Benkler, Y., Berinsky, A. J., Greenhill, K. M., Menczer, F., ... & Zittrain, J. L. (2018). The Science of Fake News. Science, 359(6380), 1094–1096.
Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). An Open Government Maturity Model for Social Media-Based Public Engagement. Government Information Quarterly, 29(4), 492–503.
Lim, M. (2017). Freedom to Hate: Social Media, Algorithmic Enclaves, and the Rise of Tribal Nationalism in Indonesia. Critical Asian Studies, 49(3), 411–427.
Linders, D. (2012). From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media. Government Information Quarterly, 29(4), 446–454.
Lips, M. (2020). Digital Government: Managing Public Sector Reform in the Digital Era. Routledge.
Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04).
Margetts, H., John, P., Hale, S., & Yasseri, T. (2016). Political Turbulence: How Social Media Shape Collective Action. Princeton University Press.
Maspufah, & Nuraeni, C. (2024). Proses Kerja dan Tata Kelola Birokrasi: Mengintegrasikan Kegiatan Pimpinan DPRD Provinsi Jawa Barat ke dalam Media Sosial. Community Empowerment, 2(2). https://doi.org/10.15575/commen.v2i2.801
Maulvi, R. H., Rizal, E., Lusiana, & Evi. (2023). Peran Media Sosial bagi Humas Pemerintah. Jurnal Komunikasi, 14, 92–101.
Meijer, A. J. (2013). Understanding the Complex Dynamics of Transparency. Public Administration Review, 73(3), 429–439.
Meijer, A. J. (2015). E-Governance Innovation: Barriers and Strategies. Government Information Quarterly, 32(2), 198–206.
Meijer, A. J., & Thaens, M. (2013). Social Media Strategies: Understanding the Differences Between North American Police Departments. Government Information Quarterly, 30(4), 343–350.
Meijer, A. J., Curtin, D., & Hillebrandt, M. (2012). Open Government: Connecting Vision and Voice. International Review of Administrative Sciences, 78(1), 10–29.

Mergel, I. (2013). A Framework for Interpreting Social Media Interactions in the Public Sector. Government Information Quarterly, 30(4), 327–334.
Mergel, I., & Bretschneider, S. I. (2013). A Three-Stage Adoption Process for Social Media Use in Government. Public Administration Review, 73(3), 390–400.
Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
Mulia, & Dedy. (2020). Kontrol Sosial melalui Media Sosial: Studi Kasus Kritikan terhadap Pemerintah Indonesia. Jurnal Sosial dan Politik, 8, 101–115.
Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari Rumah (Work From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID-19. The Indonesian Journal of Development Planning, 4(2), 126–150.
Nainggolan, & Renata Rosemary Ester. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6(1), 1–21.
Norris, P. (2001). Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. Cambridge University Press.
Nurdin, N., Hamzah, A., & Syaifuddin. (2022). Masalah E-Government di Indonesia: Evaluasi Kesiapan Layanan Publik Digital. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–60.
Nurmandi, A., & Kim, S. (2015). Making E-Procurement Work in a Decentralized Procurement System. International Journal of Public Sector Management, 28(3), 198–219.
Panagiotopoulos, P., Barnett, J., & Brooks, L. (2014). Social Media and Government Responsiveness: The Case of the UK Food Standards Agency. Proceedings of EGOV 2014, LNCS, 218–229.
Picazo-Vela, S., Gutierrez-Martinez, I., & Luna-Reyes, L. F. (2012). Understanding Risks, Benefits, and Strategic Alternatives of Social Media Applications in the Public Sector. Government Information Quarterly, 29(4), 504–511.
Rahmanto, A. N., & Nugroho, A. (2022). Media Sosial dan Persepsi Publik tentang Good Governance pada Pemerintah Daerah di Solo Raya. Jurnal Administrasi Publik.
Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution. World Economic Forum.
Snead, J. T. (2013). Social Media Use in the U.S. Executive Branch. Government Information Quarterly, 30(1), 56–63.
Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). Social Media for Openness and Accountability in the Public Sector. Government Information Quarterly, 32(1), 12–29.
Stiatabalong, D., et al. (2022). Efektivitas SP4N-LAPOR! dalam Penanganan Keluhan Masyarakat. Jurnal Kebijakan Publik Indonesia.
Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
Tufekci, Z. (2017). Twitter and Tear Gas: The Power and Fragility of Networked Protest. Yale University Press.
Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The Public Value of E-Government: A Literature Review. Government Information Quarterly, 36(2), 167–178.
Van Dijk, J. A. G. M. (2020). The Digital Divide. Polity Press.
Wahyudi, T. (2021). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik Digital. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 6(1), 1–15.
Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making. Council of Europe.
Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). Social Media Effects on Fostering Online Civic Engagement and Building Citizen Trust and Trust in Institutions. Government Information Quarterly, 31(2), 291–301.
Zavattaro, S. M., & Sementelli, A. J. (2014). A Critical Examination of Social Media Adoption in Government: Introducing Omnipresence. Government Information Quarterly, 31(2), 257