

**IMPLEMENTASI MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH SEBAGAI
SARANA PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DI
PROVINSI LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

TIARA AMALIA RAHMAYANI

NPM 2416041101



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
DAFTAR ISI.....	i
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	1
2.1 Penelitian Terdahulu.....	1
2.2 Konsep Manajemen Pelayanan Publik.....	6
2.3 Kerangka Berfikir.....	12
DAFTAR PUSTAKA.....	15

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa studi terdahulu yang relevan untuk memahami konteks dan fenomena yang sedang diteliti. Tinjauan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi celah atau kebaruan (research gap) yang akan diisi oleh penelitian ini. Berikut adalah perbandingan antara penelitian ini dengan beberapa studi sebelumnya, diikuti dengan penjelasan mendalam mengenai setiap perbedaannya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
Andre Noevi Rahmanto (2022)	Pengaruh penggunaan media sosial pemerintah daerah di Solo Raya terhadap persepsi publik tentang good governance, yang mencakup akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi.	Ditemukan bahwa media sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi publik mengenai good governance dan ketiga aspeknya (akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi), meskipun pengaruhnya masih tergolong rendah, yaitu sebesar 4,2%.	Penelitian ini berfokus pada pendekatan kuantitatif dengan metode survei, sementara penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada makna dan interpretasi mendalam terhadap fenomena yang ada. Selain itu, lokus penelitiannya berbeda.

Fahrul Vicky Anggiawan (2023)	Optimalisasi publikasi informasi pemerintah melalui media sosial di Kabupaten Sukoharjo.	Menemukan bahwa masyarakat di Kabupaten Sukoharjo peka terhadap informasi di media sosial pemerintah dan sebagian besar mendapatkan pengaruh positif. Namun, masih ada isu politik yang tersirat, dan ada masyarakat yang memberikan komentar negatif terkait unggahan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif, tetapi fokusnya pada optimalisasi informasi dan pengaruhnya secara umum. Penelitian ini secara spesifik akan mengkaji partisipasi masyarakat dalam program pembangunan yang dipengaruhi oleh informasi di media sosial pemerintah daerah.
Julpahmi (2023)	Pengaruh penggunaan media sosial terhadap partisipasi politik generasi milenial Himpunan Mahasiswa Aceh Selatan (HAMAS) pada Pemilu Presiden 2019.	Penggunaan media sosial berpengaruh sebesar 29% terhadap partisipasi politik generasi milenial HAMAS pada Pemilu 2019. Meskipun partisipasi politik secara umum rendah (11,43%), mayoritas responden (90,48%) tetap memberikan suara.	Penelitian ini fokus pada partisipasi politik generasi milenial dalam konteks Pemilu. Penelitian ini akan fokus pada partisipasi masyarakat umum dalam konteks program pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Meskipun sama-sama menggunakan media sosial, konteksnya berbeda

Ulfa Umayasari & Goestyari Kurnia Amantha (2025)	Partisipasi warga melalui media digital dan implikasinya terhadap akuntabilitas serta perumusan kebijakan pemerintah daerah di Lampung.	Partisipasi digital di Lampung sudah berkembang, tetapi masih menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital (digital divide), literasi yang belum merata, dan resistensi birokrasi. Partisipasi digital warga mampu meningkatkan akuntabilitas dan mempengaruhi kebijakan, seperti kasus viral perbaikan jalan.	Penelitian ini memiliki kesamaan topik, yaitu partisipasi digital di Lampung. Namun, penelitian ini menggunakan studi literatur dan analisis data sekunder, sedangkan penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif mendalam yang kemungkinan akan melibatkan pengumpulan data primer, seperti wawancara, untuk menggali makna dari fenomena tersebut secara lebih komprehensif.
--	---	--	--

Penjelasan Mendalam Perbedaan Penelitian

- Perbedaan dengan Andre Noevi Rahmanto (2022):

Penelitian Rahmanto (2022) yang diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Komunikasi adalah studi kuantitatif yang mengukur hubungan sebab-akibat antara penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah dan persepsi publik terhadap good governance. Penelitian tersebut menggunakan metode survei dengan sampel 210 responden untuk menghasilkan data numerik yang dianalisis secara statistik. Berbeda dengan pendekatan tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam (bukan mengukur) bagaimana proses komunikasi dan interaksi di media sosial membentuk makna dan interpretasi partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

- Perbedaan dengan Fahrul Vicky Anggiawan (2023):

Skripsi oleh Anggiawan (2023) berfokus pada "optimalisasi publikasi informasi" pemerintah di Kabupaten Sukoharjo. Meskipun menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian tersebut cenderung bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan praktik yang sudah ada. Sementara itu, penelitian saya memiliki fokus yang lebih spesifik dan analitis, yaitu mengkaji partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan mendeskripsikan bagaimana informasi disebar, tetapi juga menganalisis bagaimana informasi tersebut secara konkret mendorong atau menghambat partisipasi masyarakat.

- Perbedaan dengan Julpahmi (2023):

Penelitian yang dilakukan oleh Julpahmi (2023) memiliki topik yang mirip, yaitu pengaruh media sosial terhadap partisipasi. Namun, konteksnya sangat berbeda. Penelitian tersebut secara khusus mengkaji partisipasi politik dari kelompok spesifik (generasi milenial HAMAS) dalam konteks Pemilihan Umum Presiden. Sebaliknya, penelitian saya akan berfokus pada partisipasi masyarakat umum dalam konteks pembangunan daerah, yang merupakan ranah administrasi publik. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun isu utamanya sama (media sosial dan partisipasi), lokus dan fokus substansialnya berbeda.

- Perbedaan dengan Ulfa Umayasari & Goestyari Kurnia Amantha (2025):

Studi ini sangat relevan karena membahas partisipasi digital warga di Lampung, lokasi yang sama dengan penelitian saya. Namun, artikel ini menggunakan metode studi literatur dan analisis data sekunder. Dengan kata lain, penelitian tersebut tidak melibatkan pengumpulan data di lapangan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian saya memiliki kebaruan karena akan melakukan studi kualitatif secara mendalam dengan pengumpulan data primer, seperti wawancara dan observasi, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih kaya dan komprehensif mengenai fenomena tersebut.

Dari tinjauan penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara media sosial dan partisipasi publik, belum ada penelitian yang secara spesifik dan mendalam mengkaji pengaruh media sosial pemerintah daerah terhadap partisipasi masyarakat dalam program pembangunan di Kabupaten Sukoharjo dengan pendekatan kualitatif. Celah penelitian (research gap) ini menjadi dasar bagi penelitian ini untuk mengisi kekosongan tersebut, memberikan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual mengenai fenomena yang diteliti.

2.2 Konsep Manajemen Pelayanan Publik

2.2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah proses pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif, dengan tujuan utama mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial. Secara normatif, negara memperoleh legitimasi dari masyarakat bukan hanya melalui fungsi politik, tetapi juga dari kemampuannya menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dasar warganya. Pelayanan publik dengan demikian dipahami sebagai bentuk nyata kontrak sosial antara pemerintah dengan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Dalam perspektif teori administrasi klasik, pelayanan publik pada mulanya hanya dipandang sebagai fungsi administratif untuk menjalankan kebijakan negara. Namun, seiring perkembangan ilmu administrasi publik, paradigma ini bergeser ke arah yang lebih partisipatif dan demokratis. Pelayanan publik tidak lagi sekadar kewajiban pemerintah, tetapi juga sarana membangun hubungan timbal balik antara negara dan warganya. Sinambela (2013) menjelaskan bahwa pelayanan publik harus dilihat sebagai upaya sistematis untuk memenuhi hak-hak warga negara melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang bersifat non-profit, merata, dan adil.

Landasan hukum di Indonesia memperkuat posisi pelayanan publik sebagai hak dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan sesuai standar yang jelas, akuntabel, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Regulasi ini menempatkan pelayanan publik tidak hanya sebagai prosedur birokrasi, tetapi juga sebagai sarana pemenuhan hak asasi. Selain itu, keterkaitan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga memperluas makna

pelayanan publik, karena tanggung jawab pelayanan tidak hanya berada di pemerintah pusat, melainkan juga pada pemerintah daerah yang lebih dekat dengan masyarakat.

Terdapat sejumlah prinsip dasar yang harus melekat pada pelayanan publik, yaitu:

1. Orientasi pada kepentingan umum : pelayanan publik ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat, bukan untuk kepentingan birokrasi atau kelompok tertentu.
2. Kesetaraan dan inklusivitas : seluruh masyarakat berhak atas layanan tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, maupun politik.
3. Akuntabilitas dan transparansi : penyelenggara layanan harus dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan proses yang dilakukan.
4. Efektivitas dan efisiensi : layanan harus mencapai tujuan yang diinginkan dengan penggunaan sumber daya yang optimal.
5. Responsivitas : pemerintah harus tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, bukan hanya menjalankan aturan secara mekanis.

Moenir (2010) menekankan bahwa pelayanan publik adalah proses yang bersifat rutin, terus-menerus, dan berlangsung dalam interaksi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat. Dari interaksi inilah dapat dilihat kualitas demokrasi, sebab semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan itu sendiri.

Manajemen pelayanan publik memberikan kerangka konseptual yang luas dan komprehensif. Ia tidak hanya membahas aspek administratif, melainkan juga dimensi politik, sosial, hukum, dan budaya. Teori ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan fondasi utama keberlangsungan negara, serta

menjadi pintu masuk untuk memahami berbagai dinamika hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

2.2.2 Pendekatan dalam Manajemen Pelayanan Publik

Dalam hal ini, Marjoni Rachman (2021) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan publik dapat dipahami melalui tiga pendekatan utama, yaitu pendekatan politik, manajerial, dan hukum. Ketiga pendekatan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Pendekatan Politik

Pendekatan politik memandang bahwa pelayanan publik lahir dari proses politik. Keputusan mengenai jenis, prioritas, dan alokasi sumber daya untuk pelayanan ditentukan melalui mekanisme politik yang melibatkan aktor-aktor seperti pemerintah, partai politik, DPRD, hingga kelompok kepentingan. Dengan demikian, pelayanan publik selalu terkait dengan legitimasi politik. Tanpa dukungan politik yang kuat, penyelenggaraan pelayanan publik seringkali tidak efektif. Pendekatan ini juga menekankan bahwa aspirasi masyarakat harus disalurkan melalui proses politik agar pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan warga. Hal ini selaras dengan pandangan New Public Service yang menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai pelanggan (*customers*), tetapi sebagai warga negara (*citizens*) yang berhak ikut menentukan arah pelayanan publik.

2. Pendekatan Manajerial

Pendekatan manajerial menekankan pada aspek efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan publik. Pemerintah dipandang sebagai organisasi yang harus mampu memberikan layanan dengan standar kualitas tertentu, profesionalisme aparatur, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam kerangka ini, kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator seperti kecepatan layanan, ketepatan, kemudahan akses, biaya yang wajar, serta sikap ramah dari aparatur (Rachman, 2021). Pendekatan ini sejalan dengan prinsip New Public

Management (NPM) yang mendorong pemerintah mengadopsi praktik-praktik manajerial sektor swasta, seperti evaluasi kinerja, standar pelayanan minimal, hingga inovasi berbasis teknologi.

3. Pendekatan Hukum

Pendekatan hukum memandang pelayanan publik dari sisi kepastian aturan. Setiap layanan yang diberikan pemerintah harus berlandaskan pada norma hukum yang berlaku, baik undang-undang, peraturan pemerintah, maupun peraturan daerah. Dasar hukum ini menjadi jaminan bahwa layanan diberikan secara adil, setara, dan tidak diskriminatif. Misalnya, keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar warga negara melalui pelayanan. Pendekatan ini menekankan pentingnya kepastian hukum agar masyarakat memiliki kejelasan hak dan kewajiban dalam mengakses pelayanan.

Ketiga pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa manajemen pelayanan publik tidak bisa dipahami hanya dari satu dimensi. Pendekatan politik memberi dasar legitimasi, pendekatan manajerial menjamin kualitas dan efektivitas, sementara pendekatan hukum memberikan kepastian serta keadilan. Dalam praktiknya, sebuah pelayanan publik yang baik hanya akan terwujud apabila ketiga pendekatan ini berjalan secara seimbang dan saling melengkapi.

2.2.3 Implementasi Manajemen Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, penerapan teori manajemen pelayanan publik dapat dilihat pada penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah sebagai sarana penyampaian informasi dan fasilitasi partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

1. Media Sosial sebagai Instrumen Pelayanan Informasi Publik

Di era digital, media sosial menjadi salah satu kanal komunikasi utama yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada

masyarakat. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan media sosial untuk menyosialisasikan program pembangunan, mengumumkan kebijakan baru, maupun memberikan pelayanan administratif secara daring. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menuntut keterbukaan (*transparency*) dan kemudahan akses (*accessibility*). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memperkuat kewajiban pemerintah untuk menyediakan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Dengan demikian, media sosial berfungsi sebagai instrumen yang mendukung implementasi prinsip tersebut secara praktis.

2. Media Sosial sebagai Ruang Partisipasi Digital

Penerapan manajemen pelayanan publik juga tampak pada dimensi partisipasi masyarakat. Media sosial menyediakan ruang interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Warga dapat menyampaikan saran, kritik, bahkan aspirasi pembangunan melalui kolom komentar, pesan langsung, maupun forum diskusi daring. Bentuk partisipasi digital ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima informasi (*passive users*), tetapi juga sebagai aktor aktif yang ikut berkontribusi dalam proses pembangunan daerah. Hal ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang menempatkan warga negara sebagai mitra pemerintah.

3. Media Sosial untuk Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

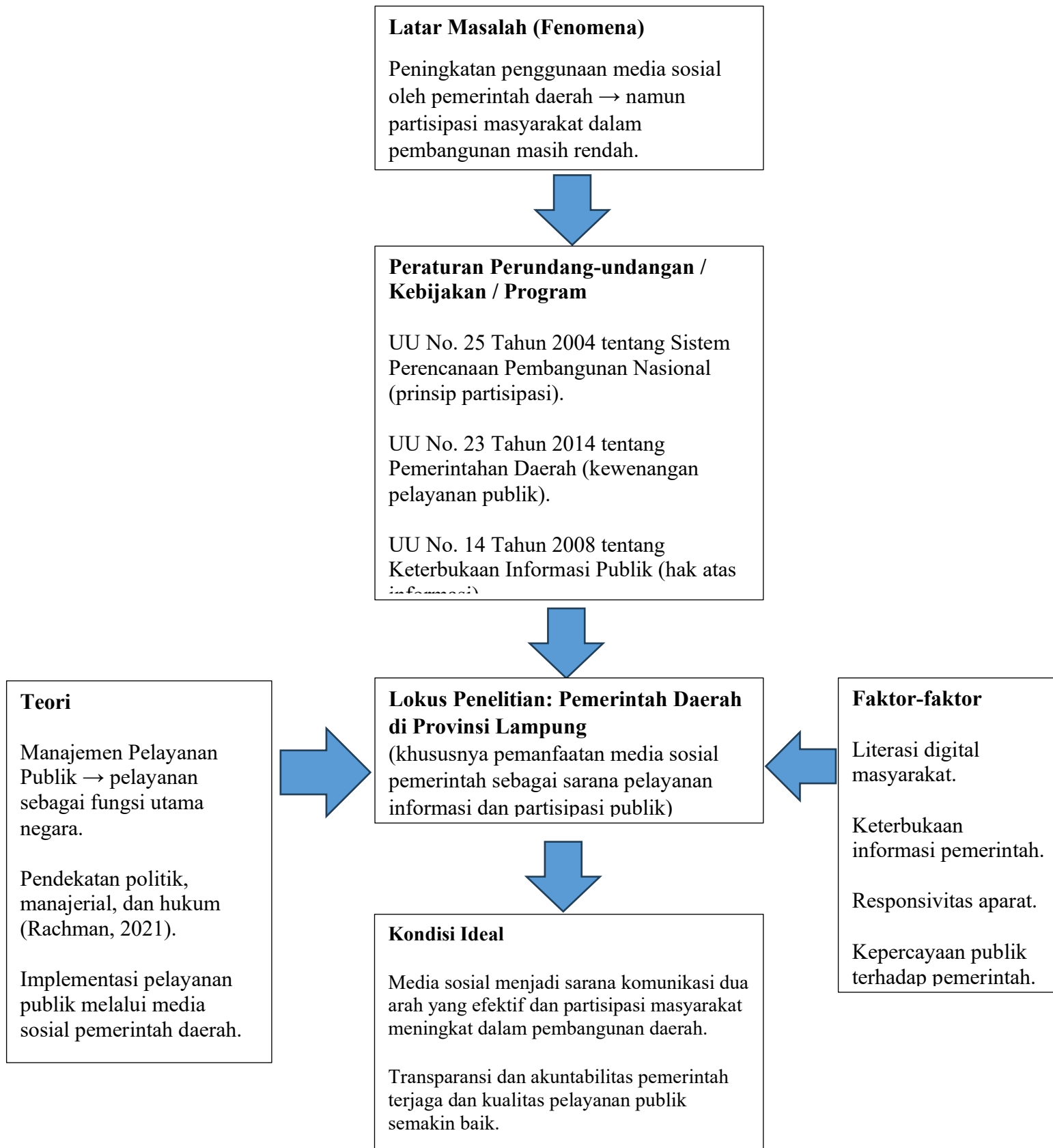
Dalam kerangka manajerial, penggunaan media sosial juga memperkuat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Informasi dapat disebarkan lebih cepat dan luas dengan biaya relatif rendah dibandingkan dengan media konvensional. Selain itu, data interaksi masyarakat di media sosial dapat dimanfaatkan pemerintah untuk mengevaluasi kualitas layanan serta menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga. Dengan kata lain, media sosial mendukung prinsip *customer-oriented service* dalam pelayanan publik, di mana kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama keberhasilan.

4. Media Sosial untuk Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah akuntabilitas. Melalui media sosial, masyarakat dapat memantau langsung kinerja pemerintah. Setiap unggahan, komentar, maupun respon aparat menjadi bagian dari proses pengawasan publik. Hal ini menciptakan mekanisme kontrol sosial yang lebih terbuka, di mana pemerintah dituntut lebih transparan dan bertanggung jawab atas kebijakan maupun program pembangunan yang dilaksanakan.

Dengan demikian, penelitian ini menjelaskan bagaimana manajemen pelayanan publik diimplementasikan melalui media sosial pemerintah daerah. Media sosial bukan hanya sekadar sarana komunikasi, melainkan juga instrumen strategis yang memperkuat kualitas pelayanan, meningkatkan partisipasi warga, dan memperkuat akuntabilitas pemerintahan. Penerapan ini menjadi relevan untuk dianalisis secara kualitatif, karena membuka ruang bagi pemahaman mendalam mengenai makna, pengalaman, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di era digital.

2.3 Kerangka Berfikir



DAFTAR PUSTAKA

- Anggiawan, F. V. (2023). ANALISIS PENGARUH MEDIA SOSIAL PEMERINTAH TERHADAP MASYARAKAT DI KABUPATEN SUKOHARJO. [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024, 7 Februari). APJII: Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. Diakses pada [20 Sep], dari https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang?utm_source
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Julpahmi. (2023). PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TERHADAP PARTISIPASI POLITIK GENERASI MILENIAL HIMPUNAN MAHASISWA ACEH SELATAN (HAMAS) PADA PEMILU PRESIDEN 2019 [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Tahta Media Group.
- Rahmanto, A. N. (2022). Media Sosial dan Persepsi Publik tentang Good Governance pada Pemerintah Daerah di Solo Raya. Jurnal Ilmu Komunikasi, 20(1), 88–100.
<https://doi.org/10.31315/jik.v20i1.6433>
- Sinambela, L. P. (2013). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umayasari, U., & Amantha, G. K. (2025). Partisipasi Warga Melalui Media Digital dan Implikasinya terhadap Akuntabilitas serta Perumusan Kebijakan Pemerintah Daerah di Lampung. Journal of Administration, Governance, and Political Issues, 2(1), 109-124.