

Dinamika Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perspektif Responsibility Masyarakat Melalui Media Sosial

Said Amirulkamar¹, Said Mayzar Mulya², Putri Rizki Rahmatillah³, Dinatuzahra⁴

^{1,3,4}Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh, Indonesia

² Universitas Merdeka Malang, Indonesia

Email Correspondence: said.amirulkamar@ar-raniry.ac.id

Abstrak: Implementasi layanan publik merupakan proses yang krusial di setiap negara, karena melibatkan interaksi langsung antara warga negara dan pemerintah. Kualitas penyedia layanan publik merupakan cerminan dari kualitas pemerintah. Efisiensi dan daya tanggap merupakan ciri-ciri penting untuk sukses. Platform media sosial dapat digunakan oleh pemerintah untuk menyebarkan informasi tentang layanan publik, peraturan, dan perubahan kebijakan, meningkatkan aksesibilitas dan memungkinkan interaksi langsung dengan entitas pemerintah. Fokus dan tujuan dalam penelitian ini berfokus pada dinamika pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif responsibility masyarakat melalui media sosial. Sumber data yang di dapatkan berasal dari jurnal, web site, Twitter, dan media sosial lainnya. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis NVivo 12 Plus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik sangat di respon aktif oleh masyarakat karena menggunakan platform media sosial untuk menyampaikan respon masyarakat mengenai layanan publik dapat meningkatkan keterbukaan, keterlibatan, dan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Media Sosial, Responsibility.

Abstract: Public service implementation is a crucial process in every country, as it involves direct interaction between citizens and government. The quality of public service providers is a reflection of the quality of government. Efficiency and responsiveness are important traits for success. Social media platforms can be used by governments to disseminate information about public services, regulations, and policy changes, increasing accessibility and enabling direct interaction with government entities. The focus and objectives in this study focus on the dynamics of public services in Indonesia in the perspective of community responsibility through social media. Sources of data obtained come from journals, web sites, Twitter, and other social media. The data analysis technique uses the NVivo 12 Plus analysis technique. The results showed that the utilization of social media in public services is very actively responded by the community because using social media platforms to convey public responses regarding public services can increase openness, involvement, and effectiveness of communication between the government and the community regarding the implementation of public services in Indonesia.

Keywords: Public Service, Social Media, Responsibility.

Article History:

Received; 10-06-2023; Revised; 02-08-2023; Accepted; 08-09-2023

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas terhadap negara salah satunya memberikan pelayanan kepada masyarakat atau di sebut pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah dan dalam menjalankannya harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Walaupun demikian masih banyak pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan yang di berikan oleh birokrasi pemerintahan yang berbelit-belit dalam proses pelayanan publik. Oleh kerena itu, pemerintah harus memperbaiki tatanan



pelayanan publik dengan mendengarkan kritik dan saran yang telah di adukan oleh masyarakat kedalam forum media sosial dan kepada Ombudsman.

Melihat kondisi pelayanan publik di Indonesia pada saat ini yang masih belum berjalan dengan baik, karena masih adanya praktik KKN(Korupsi, Kolusi, Nepotisme) dan di tambah lagi kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik yang di laksanakan oleh pemerintah. Upaya untuk memecahkan masalah tersebut birokrasi pemerintah harus melakukan perubahan yang tidak hanya perubahan pada prosedur tetapi juga memperbaiki serta memperhatikan sikap dan tingkah laku (etika) para pelaku birokrasi.

Administrasi publik dan politik dipisahkan karena dalam pelaksanaan pelayanan publik para birokrat harus bersifat netral, yang berarti para birokrasi bebas dalam interaksi kepada masyarakat yang pada hakikatnya masyarakat merupakan objek penting dalam pelayanan. Jadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh ada campur tangan politik. Karena keberhasilan suatu pelayanan publik di ukur dari akses pelayanan publik yang dapat di capai oleh masyarakat. Dalam perkembangan zaman reformasi birokrasi terus terjadi sehingga pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di tuntut untuk menyeimbangkan dinamika masyarakat. Oleh demikian di masa yang akan datang pelayanan publik harus semakin sederhana dan kompetitif.

Ujung tombak keberhasilan reformasi birokrasi salah satunya adalah kualitas pelayanan publik yang di mana adanya peningkatan SDM para aparatur publik agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik dalam proses pelayanan publik. Selain peningkatan SDM penyelenggara pelayanan publik masyarakat juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di mana masyarakat memiliki fungsi mengawasi dan memberikan aspirasi sebagai masukan untuk memotivasi perbaikan dan inovasi terhadap pelayanan publik. Hal ini di tegaskan juga oleh wakil presiden H. Ma'ruf Amin saat memimpin rapat Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat dan Pelayanan Publik dengan Forum Koordinasi Pimpinan Daerah Kalimantan Timur dan Walikota di Samarinda. Pelayanan Publik terdiri dari 2 kata yaitu pelayanan dan publik. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara "pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat". Dan publik menurut Immanuel Kant ialah "publik bukan lagi para pejabat atau instansi politis, melainkan masyarakat warga (civil society) yang kritis dan berorientasi pada kepentingan moral universal umat manusia". Lima dimensi yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Pelayanan publik menurut undang-undang No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan, pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara seperti pelayanan barang, jasa dan administrasi. Media sosial sebagai label yang merujuk pada teknologi digital dengan potensi membuat orang saling terhubung. Salah satu perangkat yang muncul sebagai alat komunikasi dengan berisi berbagai kemungkinan dalam menciptakan bentuk dan gaya interaksi baru seiring perkembangan dan kemajuan teknologi.

Berdasarkan dari latarbelakang diatas dapat di ambil fokus dalam penelitian ini untuk menganalisis dinamika pelayanan publik di indonesia dalam perspektif responsibility masyarakat melalui media sosial

METODE PENELITIAN

Metode yang di lakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan analisis deskriptif. Bentuk penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan yang rinci mengenai suatu fenomena, peristiwa, atau barang tanpa menggunakan pengukuran kuantitatif. Penelitian ini menekankan pada pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian, daripada hanya mengandalkan data numerik atau statistik (KhalidaUlfa and Safirussalim 2021). Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis Dinamika Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perspektif Responsibility Masyarakat Melalui Media Sosial. Sumber data yang di dapatkan berasal dari jurnal, web site, Twitter, dan media sosial lainnya. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis NVivo 12 Plus adalah software yang dirancang untuk analisis kualitatif, memungkinkan pengorganisasian, analisis, dan pemahaman data kualitatif dalam penelitian atau studi. Visualisasi fitur Crosstab digunakan untuk menghasilkan diagram atau grafik yang secara efektif menampilkan temuan data penelitian (Ulfa and Safirussalim 2022).



HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika Pelayanan Publik di Indonesia

Dasar fungsi utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan, maka dari itu pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang sesuai terhadap kebutuhan masyarakat, dan selain itu pelayanan pada masyarakat adalah suatu hak bagi setiap masyarakat. Denhart and Denhart (2000) menyatakan terdapat pergeseran paradigma terhadap pelayanan publik yaitu dari model *old publik administrasion* ke model *new publik manajemen*. Lalu terjadi lagi perkembangan dalam pelayanan publik dari model *new public service* ke model *good governance* yang sudah berjalan di Indonesia sampai saat ini.

Dinamika pelayanan publik di Indonesia sangat beragam dan terus berkembang seiring dengan perkembangan sosial, ekonomi, teknis, dan perubahan lingkungan regulasi. Transformasi digital dalam pemberian layanan publik merupakan fenomena yang sangat berdampak. Pemerintah Indonesia telah melakukan investasi dalam pengembangan platform dan aplikasi digital dengan tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan publik. Pemerintah terus membangun infrastruktur dasar, meliputi jalan, listrik, dan air bersih, yang menjadi fondasi bagi peningkatan layanan publik. Indonesia saat ini sedang mengalami proses desentralisasi, di mana sejumlah besar keputusan dan tugas pemerintah dialihkan ke pemerintah daerah. Hal ini telah mengubah dinamika pengelolaan dan penyediaan layanan publik.

Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan publik. Hal ini dicapai melalui pemanfaatan forum konsultasi, pengaduan masyarakat, dan kolaborasi dengan. Meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia di sektor pelayanan publik merupakan tujuan yang sangat penting. Peningkatan kualitas dan integritas aparatur sipil negara sangat diperlukan. Kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian layanan publik semakin diperhatikan. Pemerintah dan lembaga-lembaga sektor publik diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada Masyarakat. Pemerintah telah berusaha untuk mengkonsolidasikan layanan publik yang sebelumnya terfragmentasi menjadi entitas yang lebih kohesif. Sebuah ilustrasi yang jelas adalah inisiatif "Layanan Satu Pintu" yang menyederhanakan proses untuk mendapatkan izin perusahaan. Upaya-upaya yang terus dilakukan untuk mereformasi birokrasi, dengan penekanan khusus pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan. Hal ini mencakup pengurangan birokrasi yang tidak perlu dan perampingan prosedur.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang strategis dan sangat penting yang terjadi pada setiap Negara. Hal ini karena adanya interaksi secara langsung dengan intensif antara warga Negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk melihat kualitas produk yang diberikan oleh pemerintah dan proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas penyelenggara pelayanan publik menjadi indikator untuk melihat kualitas pada pemerintahan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995 terkait dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja dari organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada unsur masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti; kesederhaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Kesederhanaan, yaitu prosedur pada pelayanan umum dapat digunakan oleh pengguna dengan mudah, efisien dapat dengan mudah dipahami dan dilaksanakan dengan tidak berbelit-belit.

Kejelasan dan kepastian tata cara, tercantum jelas rincian biaya layanan dan cara pembayaran, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum. Keamanan, yaitu pelayanan memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan pada saat proses serta hasil pelayanan umum dan adanya kepastian hukum. Keterbukaan, yaitu pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan harus sesuai dengan pencapaian sasaran pelayanan tetapi dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan. Ekonomis, yaitu biaya untuk pelayanan harus dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pengguna atau pelanggan untuk membayar.

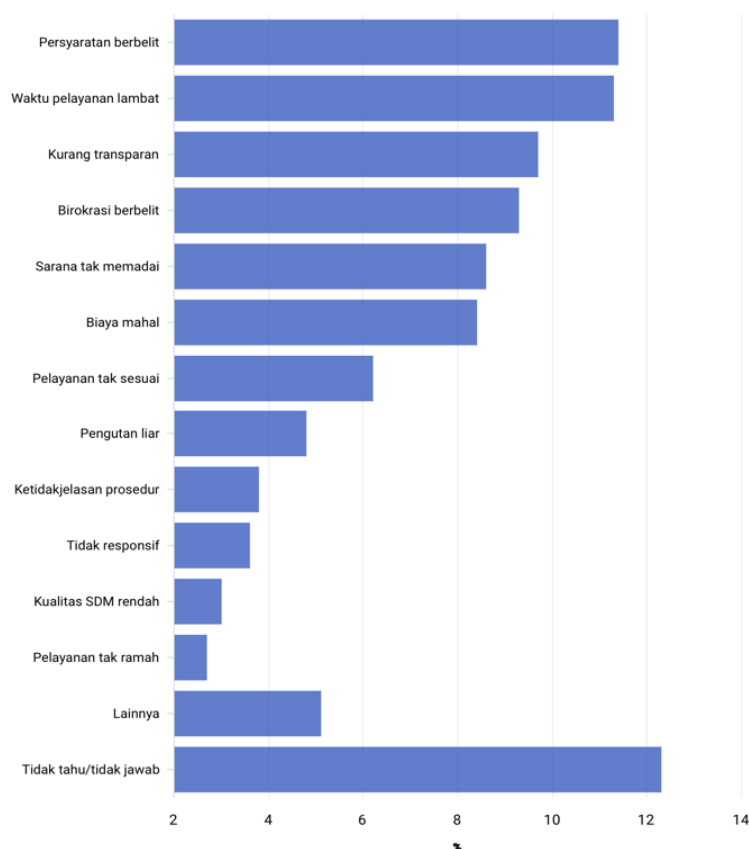


Keadilan yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum di usahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan adil tanpa membeda-bedakan.(Endah, Vestikowati, and Galuh 2021).

Respon masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia

Efisiensi merupakan keberhasilan yang di ukur dengan nilai dari besar kecilnya biaya yang di butuhkan untuk mencapai hasil dari sebuah kegiatan yang di jalankan. Responsif merupakan sifat yang harus dimiliki oleh setiap aparatur negara yang menyangkut kemampuan dalam menghadapi dan mengantisipasi perkembangan sesuai dengan zaman sehingga suatu birokrasi dapat merespons secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia layanan. Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan sebagai pengawas yang independen dan melaporkan kepada pihak berwenang jika terjadi pelanggaran atau penyimpangan.

Akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban atas tugas yang telah di berikan kepada seorang aparatur sipil negara. Efektivitas merupakan sebuah keberhasilan yang sesuai dengan perencanaan di awal dengan menggunakan sumber daya dan sara untuk mencapai tujuan bersama. Di dalam good Governance terdapat prinsip prinsip yaitu: transparansi merupakan prinsip keterbukaan yang bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui dan mengakses semua informasi tentang penyelenggaraan pemerintah yang meliputi proses pembuat kebijakan dan pelaksanaannya serta hal-hal pertanggung jawaban.(Ayuningtyas 2020)



Gambar 1. Grafik permasalahan masyarakat dalam pelayanan publik, (Sumber Databoks, 2023).

Berdasarkan data hasil penelitian yang terlihat pada gambar grafik 0.2 dapat di peroleh informasi bahwa banyak permasalahan yang di alami oleh masyarakat adalah tentang persyaratan yang berbelit sehingga masyarakat menjadi mals dalam mengurus sesuatu hal Karna hal tersebut sebenarnya hal mengenai persyaratan berbelit itu sudah tertulis dalam standar pelayan publik yang sesuai dengan Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Kemudian dari data di atas dapat kita lihat juga bahwa peringkat kedua mengenai permasalahan yang ada di masyarakat yaitu waktu pelayanan lambat yang menyebabkan masyarakat menunggu berlama lama dan tidak sesuai dengan SOP yang di mana pada saat menunggu itu banyak kegiatan yang dapat di lakukan oleh masyarakat serta masyarakat dapat menggunakan waktu untuk kegiatan yang dapat menguntungkan.

Menurut hasil presentase grafik di atas dapat di lihat permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat yang paling sering terjadi itu dari presentase tertinggi hingga terendah yaitu: persyaratan berbelit (11,4%), waktu pelayanan lambat (11,3%), kurang transparan (9,7%), birokrasi berbelit (9,3%), sarana tak memadai (8,6%), biaya mahal (8,4%), pelayanan tak sesuai (6,2%), Pungutan liar (4,8%), tidak jelas prosedur (3,8%), tidak responsif (3,6%), kualitas SDM rendah (3%), pelayanan tak ramah (2,7%), permasalahan lain (5,1%), dan yang tidak menjawab (12,3%).

Dari presentase di atas dapat kita lihat bahwasanya sudah banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik walaupun masih ada 12,3% masyarakat yang belum bahkan tidak menjawab apa saja permasalahan yang sudah pernah di alami. Dengan adanya tempat pengaduan melalui media sosial kita dengan mudah dapat melihat permasalahan apa saja yang terjadi dan kita dapat melihat presentase serta jumlah secara rinci berapa banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang di berikan pemerintah. Pada dasarnya banyak dari permasalahan pelayanan publik contohnya pungutan liar, waktu pelayanan lambat, kualitas SDM rendah, dan masih banyak lagi permasalahan-permasalahan yang kecil di anggap sepele.

Reformasi Birokrasi

Good governance dapat diartikan sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan yang baik, bertanggung jawab serta sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, pasar efisien (pasar yang bereaksi dengan cepat dan akurat untuk mencapai harga keseimbangan yang baru, yang sepenuhnya mencerminkan informasi yang didapatkan dari pasar (Hartono,2009)(bab II 2009)), menghindari kesalahan alokasi dana, mencegah terjadinya korupsi baik secara politik ataupun administratif, dan menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha (Ra'is 2022).

Istilah good governance ini populer digubakan sejak akhir rezim orde baru yang kemudian diganti dengan gerakan reformasi konsep ini muncul karena dalam menyelenggarakan urusan publik pemerintah kurang efektifitas dalam bekerja. Keberhasilan pemerintahan yang baik itu apabila 3 aktor penting dalam administrasi negara itu saling bekerjasama yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat (Tompo, Madani, and Fatmawati 2021)

Faktor utama dalam mencapai target pelayanan publik yang baik adalah respon kepuasan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah sudah di atur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan juga telah di atur tentang Standar Pelayanan Publik dalam UU nomor 25 tahun 2009.(Ayuningtyas 2020) Manfaat good governance dalam pelayanan publik yaitu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat karna dalam memberikan pelayanan ASN berpedoman pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan yang di dalamnya terdapat 12 point tentang standar pelayanan. Dan juga sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4 yang berbunyi “.....melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesehjahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan iut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi,dan keadilan sosial,maka di susunlah.....”, maka dalam melakukan pelayanan publik pasti memiliki tujuan salah satunya itu adalah memajukan masyarakat dan berlaku adil kesemua rakyat indonesia (Ayuningtyas 2020)

Dalam mewujudkan good governance itu di butuhkan SDM, SDM yang di maksud di sini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang di mana dalam pemilihannya di lakukan beberapa tes untuk dilihat kecocokan dan kepantasan sebagai ASN yang akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain memberikan pelayanan ASN juga di tuntutan untuk bertanggung jawab atas kerjanya, bersifat profesional sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan tujuan untuk menciptakan good governance akan berkembang menjadi lebih baik. Dengan adanya good governance tentu masyarakat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah sehingga dapat memajukan



kehidupannya masyarakat dan dengan adanya good governance juga masalah kemiskinan pasti dapat teratasi karena dana alokasi yang di berikan pemerintah tersalurkan dengan baik dan juga infrastruktur yang ada dari tingkat kabupaten hingga desa dan daerah pedalaman akan terjamin karena pemerintah dapat mengelolanya dengan baik dan bertanggung jawab sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Dalam mewujudkan good governance ini peran utamanya bukan hanya pihak pemerintah tetapi juga pihak swasta dan masyarakat yang akan saling terlibat dalam mewujudkan good governance.

Dalam memberikankan pelayanan dapat di bagi menjadi 3:

- a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang berupa entuk dokumen resmi yang di butuhkan publik seperti , KTP, SKCK, akte kelahiran , SIM, dan lain-lain
- b) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan barang dan dapat di gunakan oleh banyak masyarakat seperti, air PDAM, arus internet, arus listrik, dan lain-lain.
- c) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang di berikan dalam bentuk jasa seperti, tenaga didik, dokter, supir transportasi umum, dan lain-lain (Endah et al. 2021)

Implementasi good governance di ranah organisasi sektor publik merupakan salah satu kunci untuk mencapai tujuan dari organisasi. Beberapa manfaat dari hasil implementasi good governance yaitu, proses yang efisien, visibilitas kesalahan, operasional berlangsung lancar, reputasi semakin baik, dapat mengidentifikasi masalah dengan jelas, keberlanjutan finansial, tanggapan yang responsif terhadap kondisi sekitar (Terbaru 2022)

Pemanfaatan Digital Terhadap Pelayanan Publik

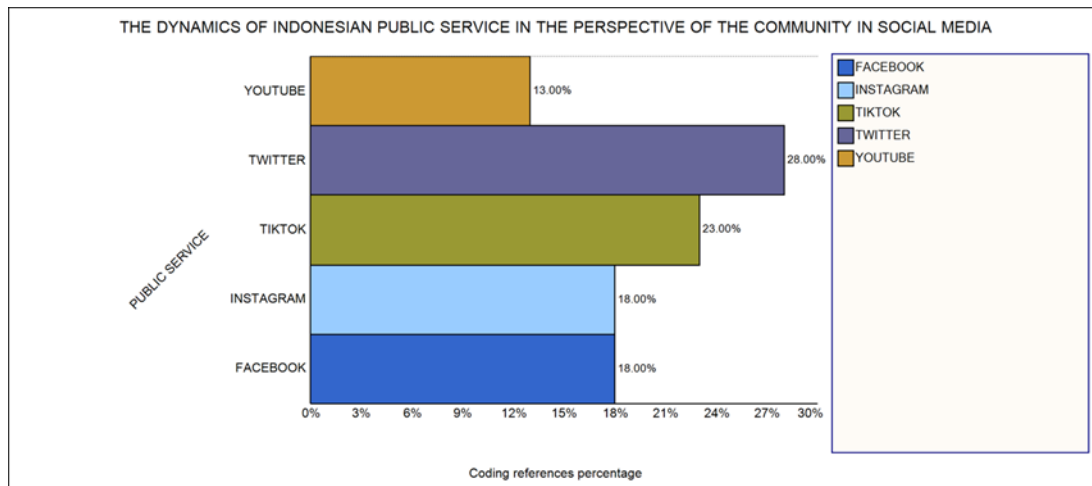
Di era digitalisasi seperti saat ini, telah banyak terjadi perubahan dalam kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi. Kemajuan komunikasi dan informasi ini didukung oleh kemajuan teknologi yang menjadikan aktifitas menjadi efektif dan efisien (Fathony, Muradi, and Sagita 2021). Pemerintah dapat memanfaatkan platform media sosial untuk menyebarkan informasi mengenai layanan publik, peraturan, prosedur, dan modifikasi kebijakan. Hal ini meningkatkan aksesibilitas informasi kepada masyarakat umum, terutama individu yang mengandalkan platform media sosial sebagai sumber berita utama mereka. Masyarakat memiliki pilihan untuk berinteraksi dengan entitas pemerintah melalui platform media sosial agar dapat segera menerima jawaban atas pertanyaan mereka atau menyampaikan keluhan mereka. Mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada kenyataannya, agar masyarakat terdidik Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern ini sangat berdampak pada berbagai aspek, yaitu aspek sosial, politik, pendidikan, keamanan pemerintahan pelayanan publik dan sebagainya. Di era globalisasi ini menjadikan tuntutan bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik dan menjadi tantangan terkait dengan perkembangan teknologi yang masih relevan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Upaya yang dilakukan pemerintah salah satunya yaitu memanimalisir prosedur pelayanan yang berbelit dan lambat dengan adanya reformasi birokrasi yaitu melakukan perubahan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi, dengan menerapkan teknologi *artificial intelligence* pada bidang administrasi publik.(Heiden and Tonino-Heiden 2021) Penggunaan TIK dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi melalui penyediaan akses informasi secara langsung tentang status layanan dan prosedur yang berkaitan kepada masyarakat pengguna serta teknologi ini dapat membantu pemerintah sebagai sarana umpan balik. Dengan implementasi teknologi, pemerintah daerah dapat dengan efektif menjangkau masyarakat, mengidentifikasi kebutuhan, dan merancang program serta kebijakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat (Nasution and Kusumawati 2022)

Menurut Lasse Rouhianinen (dalam Nurlela Aried 2019)” Artificial intelligence the ability of machines to use algoritms to learn from data and use has been learned to make decision like human would, AI is system that think like human, system that act like humans, system that think rationally, system that act rationally”. Yang berarti Artificial intelligence adalah pemograman computer yang mempunyai algoritma dimana berfungsi untuk dapat mempelajari data dan digunakan untuk melakukan proses berfikir dan bertindak seperti manusia.





Gambar 2. Grafik Pemanfaatan Media Sosial, (Data di Olah Oleh Peneliti,2023).

Menurut hasil presentase grafik di peroleh data pengguna twiter (28%), TikTok (23%), Instagram dan Facebook menduduki tingkatan yang sama (18%), dan YouTube berada di peringkat terakhir (13%). Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya masyarakat yang menggunakan twiter dalam menyuarakan aspirasinya, yang di mana kelima aplikasi tersebut memiliki jangkauan yang luas sehingga saat menyuarakan aplikasinya dapat di ketahui oleh semua orang dan tak terkecuali pemerintah bahkan warga asing juga dapat mengetahuinya.

Dari data tersebut juga dapat kita ketahui bahwa presentase untuk pengguna YouTube dalam menyampaikan aspirasinya hanya 13% yang di mana hal tersebut di karenakan sudah banyak orang yang menggunakan twiter, Tik Tok , Instagram, dan Facebook dan juga karena tampilan yang di berikan lebih menarik serta lebih mudah di aplikasikan dan melakukan pencarian berita-berita yang sedang terjadi melalui hastag yang sedang ramai. Aplikasi ini juga dapat di akses oleh siapapun yang ingin menggunakannya sehingga dalam menyuarakan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan pemerintah dapat di ketahui, dilihat, serta di dengar oleh kalangan pengguna aplikasi tersebut. Di dalam siaran tv kerap juga di siarkan berita-berita yang berasal dari kelima aplikasi tersebut. Hal tersebut di lakukan karna sudah menjadi bahan pembicaraan masyarakat banyak.

Menggunakan platform media sosial untuk menyampaikan respon masyarakat mengenai layanan publik dapat meningkatkan keterbukaan, keterlibatan, dan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial memungkinkan masyarakat secara umum untuk mengawasi dan mengkritik tindakan pemerintah. Hal ini dapat mendorong pemerintah untuk bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan mereka. Media sosial memfasilitasi berbagi pengalaman, saran, dan informasi yang berkaitan dengan layanan publik. Hal ini berpotensi meningkatkan persatuan masyarakat dan memfasilitasi pemanfaatan layanan pemerintah oleh masyarakat. Media sosial menyediakan aksesibilitas ke berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin sulit dilibatkan melalui cara-cara tradisional. Hal ini dapat membantu memastikan inklusivitas semua penduduk dalam layanan publik. Individu memiliki kemampuan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah dengan memanfaatkan platform media sosial. Hal ini mencakup keterlibatan dalam pertimbangan kebijakan, memberikan rekomendasi, dan menawarkan masukan yang konstruktif. Individu dapat menyampaikan keluhan mereka terkait layanan publik melalui platform media sosial. Pemerintah dapat memanfaatkan hal ini sebagai kesempatan untuk memperkuat dan meningkatkan kualitas layanan.

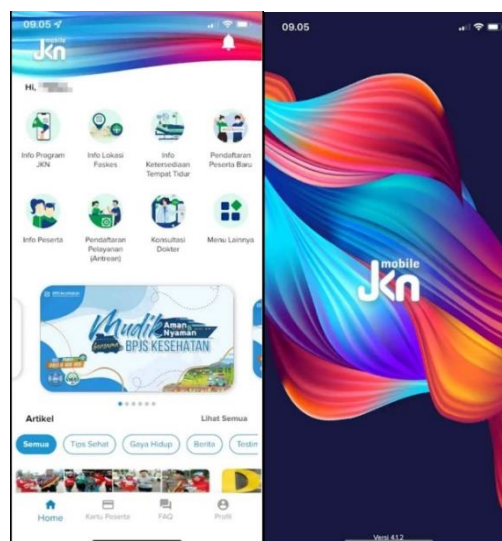
Salah satu contoh penerapan AI (Artificial Intelligence) pada bidang administrasi publik terlihat pada pengguna beberapa aplikasi pelayanan publik di Indonesia, berikut beberapa contoh dari aplikasi pelayanan publik:





Gambar 3. E-KTP atau KTP Digital.

KTP digital merupakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berbentuk aplikasi digital dan dapat di akses menggunakan smartphone baik berbentuk foto atau QR Code. KTP digital ini merupakan sarana lain yang di gunakan untuk menggantikan KTP elektronik (Widibudiarti 2017). Aplikasi untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital adalah solusi inovatif yang menawarkan banyak keuntungan besar bagi masyarakat dan pemerintah. KTP digital memungkinkan warga negara untuk dengan mudah mengambil informasi identitas pribadi mereka. Pengguna memiliki kemampuan untuk menyimpan kartu KTP digital mereka di perangkat seluler mereka dan mengambilnya kapan pun diperlukan, sehingga meniadakan keharusan untuk membawa kartu identitas tradisional. KTP digital menawarkan keamanan dan ketergantungan yang lebih baik dibandingkan dengan KTP fisik tradisional. Teknologi keamanan dapat digunakan untuk mengenkripsi dan melindungi informasi yang tersimpan di dalam kartu identitas digital. Kartu identitas digital menawarkan keamanan yang lebih baik terhadap penyalahgunaan identitas dalam kasus kehilangan atau pencurian kartu identitas fisik, karena kartu identitas digital biasanya memerlukan otentikasi tambahan untuk mengaksesnya. Perubahan informasi pribadi, seperti tempat tinggal atau status pernikahan, dapat dengan cepat dan mudah tercermin pada KTP digital, sehingga tidak perlu mencetak KTP baru. Memanfaatkan KTP digital dapat mengurangi tantangan birokrasi dengan menghilangkan kebutuhan untuk memproduksi, mendistribusikan, atau memperbarui kartu identitas fisik.



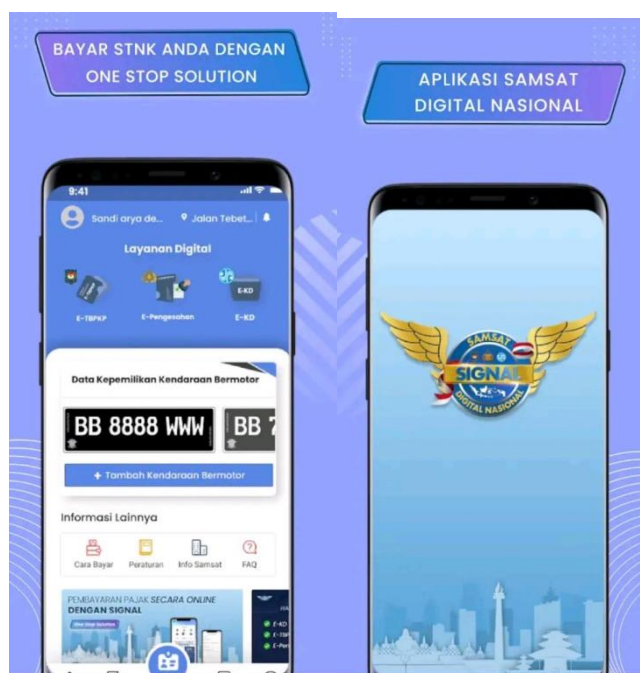
Gambar 4. MOBILE JKN.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Aplikasi ini adalah salah satu bentuk pelayanan publik dari pemerintah. Aplikasi Mobile JKN ini merupakan suatu inovasi yang dihsilkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta JKN-KIS. Dengan adanya aplikasi ini, penyelenggaraan administratif dapat dilaksanakan dimana saja dan kapan saja tanpa batas waktu, seperti yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dapat memudahkan peserta dengan melihat status kepesertaan dan juga dapat mengubah fasilitas kesehatan tempat dimana para peserta terdaftar sebagai peserta JKN-KIS tanpa harus mengunjungi Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Didalam Mobile JKN ini terdapat banyak fitur dan informasi yang berisi Program JKN-KIS yang bermanfaat bagi peserta (Suhadi, Jumakil, and Irma 2022).

Mobile JKN, yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan Indonesia, memfasilitasi peserta JKN dengan menawarkan layanan dan kemudahan akses informasi terkait program JKN. Aplikasi Mobile JKN memfasilitasi kemudahan akses informasi dan layanan program JKN bagi peserta JKN melalui perangkat mobile. Pengguna dapat memperoleh informasi, mengecek saldo iuran, dan melakukan berbagai hal secara online. Aplikasi ini menawarkan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai keuntungan yang ditawarkan oleh program JKN, termasuk daftar rumah sakit dan klinik yang bekerja sama, proses pengajuan klaim, dan prasyarat yang harus dipenuhi oleh peserta. Calon peserta dapat mendaftarkan diri dalam program JKN dengan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, yang menyederhanakan prosedur pendaftaran. Pengguna dapat mengajukan klaim kesehatan secara elektronik melalui aplikasi ini, sehingga dapat mengurangi birokrasi administratif dan mempercepat prosedur klaim. Aplikasi ini menawarkan rincian mengenai jadwal dan fasilitas kesehatan yang tersedia, sehingga pengguna dapat menemukan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Mobile JKN menawarkan informasi kesehatan yang bermanfaat, termasuk artikel dan saran kesehatan, untuk membantu masyarakat menjaga kesehatannya.



Gambar 5. Aplikasi SAMSAT Digital Nasional.

Aplikasi ini merupakan suatu pelayanan publik dalam bentuk digital yang disediakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Semua proses seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan surat tanda bermotor kendaraan (STNK) tahunan menjadi lebih mudah. Para pemilik kendaraan tidak perlu datang ke kantor Samsat. Aplikasi SIGNAL ini menggunakan pemanfaatan teknologi *artificial intelligence* pengenalan wajah (face recognition) pengguna aplikasi yang terhubung dengan data kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil). Selanjutnya dilakukan perbandingan dengan pangkalan data resident kendaraan bermotor atau electronic registration and identification (ERI) oleh Korlantas Polri. Sistem SIGNAL ini telah terhubung dengan 15 pangkalan data pajak Badan Pendapatan Daerah provinsi, maka pengguna dapat



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

langsung mengetahui surat ketetapan kewajiban pembayaran (SKKP) pajak yang harus dibayarkan (hidayat fahrul 2023).

Program SAMSAT Digital Nasional di Indonesia bertujuan untuk menyediakan layanan online dan digital untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di seluruh Indonesia. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan efektivitas operasional, mempermudah proses administrasi, dan memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk individu. SAMSAT Digital Nasional melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kementerian Dalam Negeri, dan pihak-pihak terkait lainnya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan secara online dengan mudah melalui beberapa kanal digital, seperti situs resmi SAMSAT Digital. Program ini menggunakan QR Code sebagai metode pembayaran. Individu dapat memanfaatkan teknologi pemindaian QR Code untuk melakukan pembayaran pajak dengan cara memindai QR Code yang tertera pada stiker mobil yang berbeda. SAMSAT Digital menawarkan informasi yang komprehensif mengenai pajak mobil, termasuk perhitungan pajak, tanggal jatuh tempo pembayaran, dan prasyarat administrasi. Keuntungan penting lainnya adalah tidak perlu lagi mengantri di kantor SAMSAT. Individu dapat melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke kantor SAMSAT. Memanfaatkan SAMSAT Digital untuk pembayaran pajak meningkatkan ketepatan dan transparansi data transaksi.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dapat di peroleh informasi bahwa penggunaan produk AI (Artificial Intelligence) sangat banyak dan sering di gunakan oleh kalangan masyarakat baik itu dalam menyampaikan aspirasinya dan keluhan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah lebih mudah dan strategies dengan adanya media sosial. Dapat di lihat juga pada grafik di atas aplikasi twiter menduduki tingkat pertama yang paling tinggi di antara lima aplikasi yang sering di gunakan. Dari grafik di atas dapat juga di lihat bahwasanya masyarakat saat ini lebih suka memberikan aspirasinya melalui media sosial

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan terhadap masyarakat yang memiliki keuntungan oleh banyak khalayak, dan memberikan pelayanan baik dalam bentuk jasa atau barang. Dalam melakukan pelayanan publik, pemerintah berpedoman pada undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik dan juga pada undang-undang lainnya yang saling berkaitan. Platform media sosial merupakan sarana yang berperan penting pada sebagian besar lini dalam masyarakat. Pada saat ini media sosial tidak hanya sebagai alat komunikasi saja, tetapi dengan media sosial masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dan memberikan opini, ini sangat baik untuk berbagi informasi dengan waktu yang cepat. Disini lah peran pemerintah sangat penting dalam kemajuan teknologi dengan memperhatikan pelayanan publik yang berbasis digital dan pemerintah harus bijak dalam menanggapi respon masyarakat yang berada disosial media.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, Diah Woro. 2020. "Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian." *Journal of Administration and International Development* 1(1):1–13. doi: 10.52617/jaid.v1i1.223.
- Endah, Kiki, Endah Vestikowati, and Universitas Galuh. 2021. "Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik." 7:647–56.
- Fathony, Ridwan, Muradi Muradi, and Novi Indrawati Sagita. 2021. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung." *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi* 9(2):1–12. doi: 10.34010/agregasi.v9i2.5581.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. 2021. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2):105. doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- Heiden, Bernhard, and Bianca Tonino-Heiden. 2021. "Key to Artificial Intelligence (AI)." *Advances in Intelligent Systems and Computing* 1252 AISC(2):647–56. doi: 10.1007/978-3-030-55190-2_49.
- hidayat fahrul, Dkk. 2023. "Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik SAMSAT DIGITAL



- NASIONAL (SIGNAL) Di Kantor SAMSAT Duri Kabupaten Bengkalis.” (6103):31–41.
- KhalidaUlfa, and Safirussalim Safirussalim. 2021. “Implementation of the Curfew as a Policy of the Aceh Government on Handling COVID-19: A Social Responsibility.” *Journal of Governance and Social Policy* 2(2):96–111.
- Maulidiah, Sri. n.d. “DINAMIKA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Studi Efisiensi , Partisan Dan Non Partisan).” 220–28.
- Nasution, Shinta, and Riny Kusumawati. 2022. “ANALISIS DAMPAK PEMANFAATAN INOVASI DIGITAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BOGOR TAHUN 2022 IMPACT ANALYSIS OF THE UTILIZATION OF DIGITAL INNOVATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN BOGOR REGENCY IN 2022.”
- Purwa, Ibg. 2022. “Pemanfaatan Media Sosial Menuju Masyarakat Cerdas Berpengetahuan.” *Msip* 2(1):49–58.
- Ra’is, Dekki Umamur. 2022. “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik Melalui Penerapan Akuntabilitas Sosial.” *Journal of Urban Sociology* 5(2):109. doi: 10.30742/jus.v5i2.2577.
- Rasdiana, and Riski Ramadani. 2021. “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.” *Jurnal Administrasi Publik* 17(2):249–65. doi: 10.52316/jap.v17i2.76.
- Suhadi, Jumakil, and Irma. 2022. “Aplikasi Mobile JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS.” *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes* 13(2):262–67.
- Terbaru, Artikel. 2022. “Mengenal Manfaat Konsep Good Governance Bagi Organisasi.” *CRMS (Center for Risk Management & Sustainability) Indonesia* 1.
- Tompo, Mukhtar, Muhlis Madani, and Fatmawati Fatmawati. 2021. “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto.” *JPPM: Journal of Public Policy and Management* 3(1):43–52. doi: 10.26618/jppm.v3i1.5320.
- Ulfa, Khalida, and Safirussalim Safirussalim. 2022. “Strategi Badan Narkotika Nasional Dalam Penanggulangan Narkotika Di Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia.” *Al-Ijtima`i: International Journal of Government and Social Science* 7(2):143–56.
- Widibudiarti, Lulus Siana. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto).” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(12):128–126.

