

## **MEDIA BARU DALAM PELAYANAN PUBLIK** *(Sosial Media dalam Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN RI Bengkulu)*

**Fitria Yuliani<sup>1\*)</sup>, Rekho Adriadi<sup>2</sup>, dan Linda Safitra<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

<sup>2</sup> Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Bengkulu

<sup>3</sup> Program Studi Sosiologi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Surel : fitria@umb.ac.id

Diterima : 29 Oktober 2019; Review : 06 Februari 2020; Direvisi Author : 08 Februari 2020; Terbit : 14 Februari 2020

### **ABSTRACT**

*Along with level of social media fame that higher than before, we cannot deny that now there is an expansion of social media "functions", where the social media is not only used as a medium of self-existence, but also the existence of groups, institutions and state institutions. Used not only for individual interests, but also for economic, social, political, and cultural interests. One of the social media functions "now" is the function of public services, where the social media is used as a medium of public service by institutions and state institutions like Ombudsman RI Bengkulu. Digital-based services through the internet network are carried out by Ombudsman RI Bengkulu as a way to reach the community. Such as through Facebook, Twitter, Youtube and Instagram. Digital-based services via the internet by the Ombudsman RI Bengkulu can be said a manifestation of the Ombudsman service innovation to the public. Therefore it is interesting to see about how far the social media is used by the Indonesian Ombudsman Bengkulu for public service purposes. This study is a qualitative study that seeks to analyze and describe the use of Instagram in public services by the Ombudsman RI Bengkulu. The results showed that social media, by the Ombudsman RI Bengkulu, was used as a medium for socializing and raising complaints in the process of public service. Besides being used as a media for public services, there are positive and negative impacts arising from the use of social media in the public service process by the Ombudsman RI Bengkulu. However, the use of social media is considered effective and is considered to be able to facilitate the process of public service, besides that it is also a manifestation of the diffusion of innovation in the public service process by the Indonesian Ombudsman Bengkulu.*

*Keywords: Utilization, Social Media, public services, RI Ombudsman Bengkulu, Innovation.*

### **1. PENDAHULUAN**

Media baru yang beroperasi dalam jaringan (internet) telah dimanfaatkan dalam setiap sendi kehidupan masyarakat, baik ekonomi, sosial, politik, maupun budaya. Dimanfaatkan oleh individu, kelompok, maupun institusi dan lembaga negara. Istilah revolusi industri 4.0 pun menjadi gambaran seberapa besar peranan

internet bagi kehidupan manusia dan menunjukkan seberapa cepat perubahan pada gaya hidup sebagai dampak dari penggunaan internet tersebut.

Berbicara tentang internet dan media baru khususnya, tidak dapat kita lepaskan dari wujud media baru itu sendiri layaknya sosial media. Melihat pada perkembangan dan peranannya di

masyarakat saat ini, sosial media dapat dikatakan sebagai “*face of new media*”. Sosial media menjadi yang paling menonjol dengan pengaruh besarnya pada cara dan gaya hidup masyarakat saat ini. Banyak pakar yang mendefinisikan sosial media dalam berbagai sudut pandang dan pemahaman, beberapa diantaranya sepakat memahami sosial media sebagai media atau aplikasi berbasis web yang memungkinkan penggunanya terhubung satu sama lain, berinteraksi, menjalin hubungan dan atau pertemanan, membentuk kelompok serta jaringan (Boyd&Ellison, 2008; Kietzmann et al, 2011, Kapoor et al., 2017; Oestreicher-Singer & Zalmanson, 2013). Sejalan dengan definisinya, sosial media memiliki beberapa fungsi yang digambarkan Kietzmann (2011) dalam “*Building Blocks of Social Media*” yakni *Identity, Presence, Relationships, Reputation, Groups, Conversations, dan Sharing*.

Sebaimana fungsinya, sosial media di awal kemunculannya pun lebih banyak digunakan oleh masyarakat virtual sebagai media eksistensi diri. Melalui sosial media, “*user*” atau pengguna sosial media tersebut mengisyaratkan keberadaan mereka melalui postingan yang mereka unggah di sosial media. Menjadikan sosial media sebagai gambaran identitas dan keseharian

mereka, mulai dari apa yang mereka makan, kenakan hingga apa yang mereka kerjakan, yang mana hal ini menggambarkan fungsi *identity, presence*, dan *reputation* dari sosial media. Selain itu, eksistensi diri yang diwujudkan oleh para “*user*” melalui sosial media tersebut juga tergambarkan dari interaksi virtual antar pengguna sosial media tersebut, dimana mereka dapat saling berkomunikasi (*Conversations*), saling berbagi(*Sharing*), menjalin hubungan (*Relationships*), maupun tergabung dalam suatu kelompok tertentu (*Groups*).

Namun seiring dengan tingkat keterkenalan sosial media yang semakin meningkat tidak dapat kita pungkiri bahwa sekarang ada perluasan dari “fungsi” sosial media dimana sosial media tidak hanya digunakan sebagai media eksistensi diri, namun juga eksistensi kelompok, institusi maupun lembaga negara. Dimanfaatkan tidak hanya untuk kepentingan individu, namun juga kepentingan ekonomi, sosial, politik, maupun budaya. Pun salah satu fungsi sosial media “saat ini” adalah fungsi pelayanan publik, dimana sosial media dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik oleh institusi maupun lembaga negara layaknya Ombudsman RI Bengkulu.

Ombudsman RI Bengkulu, sebagaimana yang tertuang pada (UU No.37/2008 pasal 1 tentang Ombudsman RI), memiliki kewenangan dalam melakukan pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik khususnya yang ada di Provinsi Bengkulu. Dalam menjalankan perannya, Ombudsman RI perwakilan Bengkulu pun melakukan bentuk pelayanan publik yakni mengawasi kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat serta menerima aduan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, khususnya masyarakat Provinsi Bengkulu. Karenanya pelayanan Ombudsman RI Bengkulu sangat bergantung pada bagaimana cara Ombudsman RI Bengkulu dalam menjangkau masyarakat untuk dapat ikut serta melakukan pengawasan pada pelayanan publik yang ada di provinsi Bengkulu, dan memanfaatkan keberadaan Ombudsman RI Bengkulu secara maksimal.

Pelayanan berbasis digital melalui jaringan internet dilakukan oleh Ombudsman RI Bengkulu sebagai salah satu cara yang dilakukan untuk menjangkau masyarakat. Seperti halnya melalui sosial media seperti *Facebook*, *Twitter*, *Youtube* maupun *Instagram*. Pelayanan berbasis digital melalui internet

oleh Ombudsman RI Bengkulu dapat dikatakan wujud dari inovasi pelayanan Ombudsman RI kepada publik, yang mana inovasi-inovasi memang perlu dilakukan mengingat bahwa keterkenalan lembaga negara seperti Ombudsman RI masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan lembaga negara lainnya seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan lain sebagainya. Karena itu perlu adanya inovasi-inovasi yang dilakukan seperti halnya dengan memanfaatkan sosial media dalam menjangkau masyarakat dan melaksanakan pelayanan publik yang totalitas.

Berdasarkan hal tersebut dirasa menarik untuk dilihat dan diteliti lebih jauh terkait bagaimana Ombudsman RI Bengkulu memanfaatkan Sosial Media sebagai sarana dalam melakukan pelayanan publik dimana ada perluasan fungsi sosial media yang pada awalnya lebih difungsikan sebagai media eksistensi diri, menjadi media bagi lembaga negara dalam melakukan pelayanan publik. Dalam kajian ilmu komunikasi, pemanfaatan sosial media sebagai media baru untuk kepentingan publik menjadi hal yang menarik untuk diteliti khususnya terkait peranan dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terhadap penyampaian pesan oleh lembaga

negara kepada masyarakat dengan tujuan utama untuk kepentingan dan pelayanan publik.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian dilakukan selama kurang lebih 6 bulan mulai dari observasi awal sampai dengan pembuatan laporan akhir penelitian. Dalam hal ini peneliti mencoba menganalisis tentang bagaimana pemanfaatan sosial media dalam melakukan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu dimana analisis dilakukan berdasarkan pencarian dan penangkapan makna di lapangan yang dituangkan dalam bentuk kata-kata.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak Ombudsman RI Bengkulu dan masyarakat pengguna sosial media yang pernah mengakses sosial media Ombudsman RI Bengkulu. Teknik penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling* dan *purposive sampling*.

Teknik *snowball sampling* digunakan untuk menentukan informan yang berasal dari Ombudsman RI Bengkulu. Dimana informan pertama yang diidentifikasi adalah Kepala Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu karena

kedudukannya sebagai pimpinan Ombudsman RI yang ada di wilayah Provinsi Bengkulu, dan dirasa paling memahami sistem kerja pelayanan publik yang ada pada Ombudsman RI Bengkulu. Kepala Ombudsman RI Bengkulu kemudian meneruskan peneliti kepada Kepala Keasistenan Pencegahan Kantor Perwakilan Ombudsman Bengkulu yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengendalikan sosial media milik Ombudsman RI Bengkulu dan dirasa paling memenuhi kriteria subjek penelitian yang dibutuhkan dalam memenuhi data-data penelitian.

Selain *Snowball Sampling*, peneliti juga menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan responden yang berasal dari pihak masyarakat. *Purposive Sampling* adalah suatu bentuk pengambilan sampel non – probabilitas dimana keputusan penentuan sampel atau informan ditentukan oleh peneliti berdasarkan beberapa kriteria seperti pengetahuan informan tentang masalah penelitian, atau kapasitas dan kemauan informan untuk berpartisipasi dalam penelitian (Oliver, 2006:162).

Kriteria yang digunakan dalam teknik *purposive sampling* ini diantaranya (1) masyarakat yang

memiliki akun sosial media yang jelas dan aktif. (2) Pernah mengakses (minimal salah satu) laman sosial media Ombudsman RI Bengkulu ( dibuktikan dari jejak digital yang ditinggalkan pada laman sosial media milik Ombudsman RI Bengkulu baik like maupun komentar). Serta (3) Bersedia pada saat diminta untuk menjadi responden dalam penelitian (akses ke responden masyarakat dilakukan melalui sosial media).

Dalam proses pengumpulan data, dilakukan juga studi kepustakaan guna mengumpulkan data-data tertulis baik dari laman Instagram Ombudsman RI Bengkulu maupun data-data dari catatan lapangan, surat menyurat, serta papan informasi milik Ombudsman RI Bengkulu.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2008: 246). Dalam proses analisis, data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teori Difusi Inovasi untuk mendapatkan hasil akhir penelitian.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ombudsman RI Bengkulu sebagai lembaga negara (yang mengawasi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat serta menerima aduan yang berorientasi pada

kepuasan dari masyarakat) memanfaatkan beberapa jenis sosial media dalam menjalankan perannya. Pemanfaatan sosial media ini merupakan langkah yang dilakukan lembaga dalam menjangkau kaum milenial serta wujud dari inovasi pelayanan publik ( pelayanan publik berbasis digital) di era industri 4.0.

*Facebook* Ombudsman RI Bengkulu yang dibentuk sejak tahun 2014 telah diikuti oleh kurang lebih 4.986 pengguna *facebook* lainnya dan aktif dalam memberikan postingan minimal 1 kali dalam seminggu (<https://web.facebook.com/ombudsmanri.bengkulu>).

Begitu juga dengan *instagram* Ombudsman RI Bengkulu yang mulai aktif dalam memberikan postingan terhitung sejak 8 Juni 2017. Dari sejak mulai diaktifkan sampai dengan Juni 2019, jumlah pengikut *Instagram* milik Ombudsman RI Bengkulu berjumlah 939 pengikut. Sedangkan postingan (baik dalam bentuk gambar maupun video) dari akun *instagram* Ombudsman RI Bengkulu sampai dengan Juni 2019 berjumlah 106 postingan ([www.instagram.com/ombudsmanribengkulu](http://www.instagram.com/ombudsmanribengkulu)).

Hal ini menunjukkan bahwa sosial media Ombudsman RI Bengkulu cukup

aktif dalam menyebarkan informasi melalui laman sosial media (*Facebook* dan *Instagram* yang mereka miliki). Selain *facebook* dan *instagram* dua sosial media lainnya yang juga digunakan sebagai media pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu adalah *Twitter* dan *Youtube*. Meskipun penggunaannya tidak seaktif *facebook* dan *Instagram*, namun *twitter* dan *youtube* juga digunakan secara berkala dalam menyebarkan informasi oleh Ombudsman RI Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Hendra Irawan, Kepala Keasistenan Pencegahan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu yang juga mengelola akun sosial media Ombudsman RI Bengkulu Penggunaan sosial media Ombudsman RI Bengkulu sebagai media pelayanan publik tersebut pada dasarnya disesuaikan dengan kegiatan yang ada. Namun untuk pemantauan dari sosial media (terkait pelaporan atau aduan yang masuk melalui sosial media) tersebut dilakukan setiap hari untuk mengetahui dan melihat ada tidaknya laporan atau aduan yang masuk melalui sosial media milik Ombudsman RI Bengkulu. Kemudahan dalam mengakses sosial media serta penggunaannya yang tak terbatas oleh waktu pun lebih

memudahkan pemantauan dilakukan setiap waktu.

Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Bengkulu khususnya yang dilakukan melalui sosial media Ombudsman RI Bengkulu yakni berupa informasi-informasi yang disampaikan dalam bentuk postingan di sosial media, baik dalam bentuk gambar maupun video yang disampaikan melalui laman sosial media Instagram milik Ombudsman RI Bengkulu. Penyampaian informasi-informasi melalui sosial media instagram pada dasarnya sesuai dengan fungsi Ombudsman RI Bengkulu yakni sosialisasi, selain itu pemanfaatan lain sosial media oleh Ombudsman RI Bengkulu adalah untuk menghimpun aduan melalui sosial media untuk kemudian ditanggapi dan diselesaikan.

Bagi pihak Ombudsman RI Bengkulu, pemanfaatan sosial media bagi pelayanan publik dirasa lebih efektif dibandingkan dengan media tradisional lainnya. Terlebih pihak Ombudsman RI Bengkulu sendiri menyadari keterbatasan dalam penjangkauan masyarakat yang disebabkan oleh tidak adanya cabang kantor Ombudsman yang ditempatkan di kabupaten-kabupaten yang mana hal ini akan menyulitkan bagi masyarakat apabila harus menyampaikan aduannya secara

langsung dengan mendatangi Kantor Ombudsman RI Bengkulu yang berada di wilayah Kota Bengkulu.

Hasil penelitian terkait “Analisis Pemanfaatan Sosial Media dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Bengkulu” juga menunjukkan tidak hanya pada manfaat sosial media dalam pelayanan publik namun juga dampak positif maupun negatif yang dihasilkan dari pemanfaatan sosial media sebagai medium pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu. Dampak positif yang paling dirasa adalah sosialisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat keterkenalan Ombudsman RI sebagai lembaga Negara masih kurang apabila dibandingkan dengan lembaga Negara lainnya. Namun melalui sosial media tingkat keterkenalan Ombudsman menjadi meningkat. Hal ini dilakukan tanpa memakan biaya yang tinggi sebagaimana halnya sosialisasi yang dilakukan melalui media mainstream lainnya.

Namun demikian ada pula dampak negatif dari penggunaan sosial media dalam pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu. Hal ini dikarenakan Kebebasan dalam penggunaan sosial media yang menyebabkan aduan pada Ombudsman RI Bengkulu dapat disampaikan oleh siapa saja bahkan

Anonim sekalipun. Oleh karena itu informasi atau aduan yang disampaikan kepada pihak Ombudsman RI Bengkulu masih harus dikaji dan diperiksa kembali kebenarannya. Cara penanggulangan adalah dengan proses penyampaian aduan yang tetap harus mematuhi standar dan prosedur pelayanan yakni penyampaian identitas diri yang dibuktikan oleh e-ktp.

Kedepannya sosial media oleh Ombudsman RI Bengkulu akan lebih dimaksimalkan pemanfaatannya demi kepentingan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu. Yang mana perkembangan teknologi komunikasi dan informasi menuntut perkembangan dan penyesuaian diri tidak hanya ditingkat individu namun juga lembaga negara.

Pemanfaatan sosial media dalam pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu ini pada dasarnya dapat dikatakan sebagai wujud dari inovasi, dilihat dengan menggunakan teori difusi inovasi, dimana inovasi dalam hal ini berkenaan dengan proses pelayanan publik yang mana pada awalnya dilakukan secara tradisional (secara langsung mendatangi kantor Ombudsman), atau penyampaian informasi yang menggunakan media-media tradisional dan memakan biaya yang tinggi dapat dilakukan secara lebih mudah melalui sosial media dimana proses

penyampaian pesan baik informasi maupun aduan dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat dan efisien, sebagaimana yang dikemukakan Rogers (1983:11) bahwa Konsep “kebaruan” dalam inovasi dapat diwujudkan dalam pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi.

#### **4. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa sosial media, oleh Ombudsman RI Bengkulu dimanfaatkan sebagai media sosialisasi dan penghimpun aduan dalam proses pelayanan publik. Selain dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik ada dampak positif dan negatif yang ditimbulkan dari penggunaan sosial media dalam proses pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu. Namun demikian penggunaan sosial media dinilai efektif dan dianggap dapat memudahkan proses pelayanan publik, selain itu juga menjadi wujud dari difusi inovasi proses pelayanan publik oleh Ombudsman RI Bengkulu. Perluasan dari fungsi sosial media yang awalnya lebih difungsikan sebagai media eksistensi diri individu menjadi medium pelayanan publik oleh

lembaga negara pun menjadi salah satu wujud inovasi yang dilakukan oleh lembaga negara yang dalam hal ini adalah Ombudsman RI Bengkulu.

##### **Saran**

Kedepannya penelitian berkenaan pemanfaatan sosial media dalam pelayanan publik diharapkan tidak hanya mendeskripsikan wujud pelayanan publik bermedia sosial namun juga dapat digunakan sebagai bahan dalam melakukan perubahan serta inovasi-inovasi dalam proses pelayanan publik.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2008). *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230.
- Kapoor, K. K., Tamilmani, K., Rana, N. P., Patil, P., Dwivedi, Y. K., & Nerur, S. (2017). *Advances in Social Media Research: Past, Present and Future. Information Systems Frontiers*, 1-28.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). *Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. Business Horizons*, 54(3), 241-251.
- Oestreicher-Singer, G., & Zalmanson, L. (2013). *Content or community? A digital business strategy for content providers in the social age. MIS Quarterly*, 37(2), 591-616.

Oliver, Paul. 2006. *Purposive sampling*,  
[http://srmo.sagepub.com/view/the-sage\\_dictionary-of-social-research-methods/n162.xml](http://srmo.sagepub.com/view/the-sage_dictionary-of-social-research-methods/n162.xml),

Rogers, Everett M. *Diffussions of innovations (Third Edition)*. London: The Free Press.