

# MOTIF PENGGUNA FACEBOOK MENGUNGGAH KELUHAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Moh. Hasan<sup>1</sup>  
Suprihatin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Stikosa-AWS  
Email: mohhasanhasir@gmail.com

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Stikosa-AWS  
Email: meetitien@stikosa-aws.ac.id

## ABSTRAK

Facebook sering dimanfaatkan penggunaannya untuk mengunggah persoalan mengenai pelayanan publik. Maraknya unggahan berisikan informasi semacam itu, adalah potret kualitas pelayanan publik di negeri ini. Kenyataan itu bisa jadi adalah indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Parahnya, yang mengalami keadaan itu lebih banyak dari kalangan masyarakat yang tidak beruntung secara ekonomi. Besarnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas profesionalisme penyelenggara pelayan publik, dapat ditengarai sebagai pertanda berkembangnya pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara. Hal itu bisa berdampak pada perbaikan kinerja birokrasi dalam rangka memberikan pelayanan. Sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang, nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Unggahan di Facebook seputar masalah pelayanan publik menjadi fokus persoalan dalam penelitian ini. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis motif yang melatari pengguna Facebook untuk mengunggah keluhan tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Untuk menghimpun data, peneliti melakukan wawancara kepada sejumlah pengguna Facebook, selain mengamati teks-teks yang diunggah di akun Facebook terkait isu pelayanan publik. Dari hasil wawancara terhadap tiga pengguna FB yang mengunggah keluhan atas pelayanan publik, ketiga informan memiliki motif yang sama dalam mengunggah postingan. Yaitu menarik perhatian publik dan berharap mendapatkan respon dari instansi yang dituju. Menurut salah satu informan, postingan tersebut diharapkan dapat membangun kesadaran publik atas hak layanan publik yang seharusnya diterima.

**Kata kunci: Motif, Facebook, Pelayanan Publik.**

## ABSTRACT

*Facebook is often used by users to upload issues regarding public services. The rise of uploads containing such information is a portrait of the quality of public services in this country. That fact could be an indicator of the low quality of public services in Indonesia. Worse, who experienced the situation more than the people who are economically disadvantaged. The large demand of the community for the professionalism of the quality of public service providers can be seen as a sign of*

*the development of public understanding of their rights as citizens. That can have an impact on improving the performance of the bureaucracy in order to provide services. As stipulated in the Law, number 25 of 2009, concerning Public Services. Public services are activities in the context of meeting the service needs of every citizen and population of goods, services, and / or administrative services provided by the public service providers. Uploads on Facebook about the issue of public services are the focus of the problem in this study. This study also aims to describe and analyze the motives behind Facebook users to upload complaints about the administration of public services. This research was conducted with a qualitative approach. To collect data, researchers conducted interviews with a number of Facebook users, in addition to observing texts uploaded on Facebook accounts related to public service issues. From the results of interviews with three FB users who uploaded complaints about public services, all three informants had the same motive in uploading posts. That is attracting public attention and hoping to get a response from the intended agency. According to one informant, the post is expected to be able to build public awareness of the rights of public services that should be received.*

**Keywords: Motives, Facebook, Public Services.**

## **PENDAHULUAN**

Facebook (FB) merupakan situs sosial media (sosmed), platform jaringan komunikasi berbasis internet. Facebook pertama kali didirikan tanggal 4 Februari 2004 oleh seorang mahasiswa dari Universitas Harvard, bernama Mark Zuckerberg. Pemuda keturunan Yahudi itu, membuat FB dengan tujuan sebagai saluran komunikasi terbatas di lingkungan universitas tempat dirinya menuntut ilmu. Seiring bertambahnya jumlah penggunaannya ciptaan Zuckerberg itu merambah ke kampus Stanford.

The Facebook, demikian nama pertama jejaring sosial itu mulai diperkenalkan ke publik. Tepatnya Agustus 2005, The Facebook resmi menghapus kata "The" dan berganti menjadi Facebook. FB menjadi

jejaring sosial paling populer hingga sekarang. Situs besutan Zuckerberg itu kemudian berkembang dan menjadi fasilitas jaringan sosmed yang bisa diakses oleh siapapun dan dari negara manapun. Bahkan kini, FB menjadi salah satu jejaring sosial terbesar.

Popularitas Facebook meluas pesat. Perkembangannya tak lepas dari kemudahan dan kelengkapan fitur-fitur yang ada di dalamnya, sekaligus itu menjadi keunikan yang dimiliki Facebook. Kekhasan yang ada padanya berbeda dibandingkan saluran komunikasi konvensional lainnya, seperti, surat menyurat, surat kabar, dan media elektronik lainnya. Menjadi salah satu karakteristik perbedaannya yang paling tampak, yaitu sifat *network* (jejaring).

Jejaring dalam komunikasi facebook bukan hanya diartikan sebagai kelengkapan perangkat (infrastruktur) sebagai sarana yang menghubungkan antara perangkat keras dengan jaringan internet, tetapi lebih dari itu jejaring yang muncul dari komunikasi di facebook, yakni jalinan yang menghubungkan antar individu.

Hubungan yang berlangsung bukan hanya melibatkan dua orang, tetapi bisa mengundang banyak orang, bahkan dalam jumlah yang tak dibatasi. Pada momen tertentu bahkan bisa berlangsung secara serempak membincang satu perkara atau topik yang dianggap tengah hangat atau penting.

Ciri lain, menjadi keunikan yang ada pada facebook, yaitu *interactivity* (interaksi). Menurut Graham, hal itu merupakan salah satu cara yang berjalan di antara pengguna dan mesin (teknologi) yang memungkinkan para pengguna maupun perangkat yang saling terhubung secara interaktif. Facebook telah menyuguhkan kemudahan bagi penggunanya dalam kontek pemenuhan kebutuhan perluasan dan pengembangan jaringan antar individu yang terhimpun di dalamnya.

Facebook menyediakan ruang virtual bagi khalayak untuk berinteraksi, saling terhubung pada waktu yang bersamaan;

bahkan facebook dianggap telah mewakili kehadiran dan atau keterlibatan fisik dalam berkomunikasi. Tentang kenyataan itu seperti pernah dikemukakan oleh Graham, bahwa teknologi telah memediasi. Graham pula yang menyebutnya dengan istilah 'remediated' segala aktivitas manusia (dalam Nasrullah, 2016:76).

Dengan Facebook, perbedaan wilayah tidak lagi menjadi kendala bagi dua orang atau lebih sekaligus, untuk melakukan komunikasi secara langsung. Sebagai fasilitas keperluan itu, Facebook menyediakan fitur video call, dalam aplikasi turunannya, *messenger*.

Facebook dewasa ini, sering kali dimanfaatkan oleh penggunanya untuk mengunggah (foto atau rekaman video), baik pengalaman pribadi maupun peristiwa-peristiwa yang terjadi di lingkup sosial, salah satu diantaranya mengenai pelayanan publik. Kerap pula, melengkapi postingannya itu, si pengunggah mengisahkan pengalaman terkait buruknya pelayanan publik dan atau perlakuan pelayanan dari oknum aparat.

Maraknya unggahan berisikan informasi semacam itu, patut diduga adalah potret kualitas pelayanan publik di negeri ini, yang dirasakan sebagai pelayanan yang masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat. Tak

sedikit dari pengguna FB memberi kesaksian tentang pelayanan publik yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas serta tak jarang terjadi praktik pungutan liar (pungli).

Besarnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas profesionalisme penyelenggara pelayanan publik, dapat ditengarai sebagai pertanda berkembangnya kepehaman masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara dan warga masyarakat. Hal itu bisa jadi membawa dampak perbaikan kinerja birokrasi dalam rangka memberikan pelayanan, sebagai pelayanan publik.

Hadirnya partisipasi masyarakat dalam memberikan kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya adalah satu gagasan untuk turut andil dalam proses perbaikan agar supaya terlaksana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan untuk melakukan kontrol sosial terhadap implementasi pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi dalam pelayanan publik, diharapkan pemerintahan tidak lepas kontrol dalam implementasi pelayanan publik.

Mengenai pelayanan publik, hal itu sudah diatur dalam perundangan-undangan, sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang, nomor 25 Tahun 2009, tentang

Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa 'hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat'.

Pernyataan itu menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggungjawab memberikan layanan prima kepada

masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Merujuk dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui apa motif yang mendorong pengguna Facebook mengunggah persoalan pelayanan publik? Apa saja keluhan yang disampaikan terkait pelayanan publik yang dianggap belum maksimal? Untuk mencari jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini, peneliti akan menggunakan metode analisis isi kualitatif dengan unit analisis berupa teks dari unggahan pengguna FB yang diseleksi secara terbatas.

## **Kajian Pustaka**

### **Analisis Isi**

Metode riset yang digunakan untuk mengurai data-data yang berhasil dihimpun adalah analisis isi (*content analysis*). Metode analisis isi merupakan sebuah instrumen untuk mengeksplorasi data-data dengan membuat kategori kualitatif ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki ciri-ciri yang sama atau mirip, atau kategori konseptual untuk mengidentifikasi pola-pola yang konsisten dan hubungan antarvariabel atau antartema. Analisis isi mula-mula hanya digunakan untuk

penelitian kuantitatif. Hal ini dituturkan oleh Julien (dalam Given, 2008: 120) dan Berelson (dalam Bungin, 2008: 153).

*“Content analysis is a research technique for the objective, systematic, and quantitative description of the manifest content of communication”.*

Menurut Krippendorff (1993: xi), analisis isi berorientasi empirik, bersifat menjelaskan (bukan memahami), selalu berhubungan dengan gejala-gejala nyata, dan bertujuan memprediksi dampak dari tindakan komunikasi. Atau bisa disebut analisis isi merupakan pendekatan dengan paradigma positivistik.

Proses dan prosedur metode analisis isi sebenarnya tidak jauh berbeda dengan prosedur metode kuantitatif pada umumnya. Namun Berelson menekankan analisis isi dengan metode deskriptif kuantitatif. Artinya analisis isi merupakan metode penelitian yang dapat digunakan baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, bergantung kebutuhan peneliti dan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Ketika analisis isi digunakan dengan pendekatan kualitatif, maka proses yang dilakukan oleh peneliti akan bersifat induktif. Yaitu dimulai dengan menangkap fenomenanya lebih dulu, dan kemudian melakukan pembacaan teks secara cermat.

Julien menyebutnya sebagai “*latent content analysis*”.

### **Motif**

Motif adalah dorongan atau daya kekuatan dari dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk berbuat atau bertingkah laku sebagai upaya mencapai suatu tujuan tertentu. Hal itu dapat pula diartikan sebagai faktor pendorong yang berasal dari dalam diri manusia, yang akan mempengaruhi cara bertindak seseorang.

Motif merupakan dorongan dalam diri manusia yang timbul karena adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan dalam diri. Kata motif sendiri berasal dari bahasa latin ‘*movere*’ yang berarti bergerak atau ‘*to move*’. Oleh karena itu motif sering diartikan sebagai kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Dalam perilaku diri manusia, motif terikat dengan konsep lain yakni motivasi (Walgito, 2010:255). Yakni keadaan dalam diri manusia yang membuat ia bertindak ke arah tujuan yang diharapkan.

### **Media Sosial dan Facebook**

Istilah jejaring sosial digagas oleh Profesor J.A. Barnes di tahun 1954 (dalam Nawawi: 2008). Jejaring sosial atau media

sosial, merupakan sebuah situs berbasis aplikasi yang membuat penggunanya dapat membuat profil, menulis status, menyukai, membagikan informasi/foto/video, dan berteman dengan orang lain (Firmansyah, 2010:10). Tampilan dasar situs jejaring sosial ini menampilkan profil pengguna berisi identitas diri dan foto penggunanya.

Setiap situs jejaring sosial memiliki karakteristik dan daya tarik yang berbeda-beda. Namun pada dasarnya memiliki fungsi yang sama yakni menjalin relasi sosial. Dari sekian banyak media sosial, Facebook adalah salah satu aplikasi yang digemari masyarakat Indonesia. Facebook, didirikan oleh Mark Zuckerberg, seorang mahasiswa Harvard.

Awalnya, situs jejaring sosial ini keanggotaannya dibatasi hanya untuk mahasiswa Harvard College. Dalam dua bulan selanjutnya, keanggotaannya diperluas ke sekolah lain di wilayah Boston (Boston College, Universitas Boston, MIT, Tufts), Rochester, Stanford, NYU, Northwestern, dan semua sekolah yang termasuk dalam Ivy League. Sampai akhirnya, pada September 2006, Facebook mulai membuka pendaftaran bagi siapa saja yang memiliki alamat email.

Berbagai inovasi yang dilakukan oleh Facebook membuat situs ini populer di kalangan semua usia. Menurut data riset dari

portal diskon online, *Cuponation*, hingga April 2019 jumlah pengguna media sosial Facebook di Indonesia mencapai 120 juta mengalahkan Meksiko, Filipina, Thailand, Turki, dan Inggris. Indonesia menjadi negara keempat dengan pengguna Facebook terbanyak setelah India, Amerika Serikat, dan Brasil (tirto.id).

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini penting karena berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Irfan Islamy (1999) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu:

- a. Prinsip Aksestabilitas, di mana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara

terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut 150 teori dan perkembangan manajemen pelayanan public.

- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sebagaimana ditulis oleh Morissan (2012:22) berorientasi pada sejumlah kecil kasus. Pendekatan ini umumnya digunakan untuk menemukan data secara terperinci dari kasus tertentu. Tujuan utama riset kualitatif adalah untuk membuat suatu fakta dapat dipahami, dan seringkali tidak terlalu menekankan pada penarikan kesimpulan (generalisasi), atau tidak menekankan pada perkiraan (prediksi) dari berbagai pola (yang ditemukan).

Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk melihat perilaku dalam situasi yang sesungguhnya tanpa adanya rekayasa sebagaimana kerap terjadi pada penelitian eksperimental atau survei. Pendekatan ini membantu peneliti meningkatkan pemahaman terhadap fenomena yang sedang dieksplorasinya, terlebih jika fenomena tersebut terbilang baru atau belum pernah diteliti (Morissan, 2012:22).

Untuk menggali informasi yang dibutuhkan sebagai data penelitian, penulis melakukannya dengan teknik wawancara, menghimpun keterangan dari sejumlah informan, yaitu para pengguna Facebook yang pernah mengunggah keluhan atas pelayanan publik di media sosialnya.

Wawancara adalah kegiatan komunikasi langsung antara peneliti dan informan. Biasanya berlangsung dengan cara tanya jawab, dapat dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dan atau menggunakan alat atau media sebagai saluran komunikasinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Facebook (FB) merupakan situs media sosial, platform jaringan komunikasi berbasis internet. Facebook menyediakan ruang virtual bagi khalayak untuk berinteraksi, saling terhubung pada waktu yang bersamaan; bahkan Facebook dianggap telah mewakili kehadiran dan atau keterlibatan fisik dalam berkomunikasi.

Tak ayal Facebook bukan hanya sebagai medium komunikasi, namun juga difungsikan sebagai alat menggalang kekuatan. Hal ini dapat diamati dari sejumlah akun Facebook yang pernah mengunggah postingan berisikan teguran, keluhan, dan kritik terkait pelayanan publik. Fenomena tersebut tak dapat dibantah bahwa apa yang mereka lakukan adalah tengah membangun jaringan kekuatan massa melalui jejaring sosial. Keadaan semacam itu sesuai dengan definisi media sosial yang dikemukakan Antony Mayer I.D. (2008) bahwa media sosial adalah media yang

penggunanya mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan peran.

### **Motif Unggahan dan Data Informan**

Selain memiliki peran sebagai jejaring sosial, Facebook ternyata menjadi saluran komunikasi bagi penggunanya untuk menyampaikan aspirasi, baik berisi kritikan, saran, apresiasi, dan keluhan atas pelayanan publik. Dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna FB yang mengunggah postingan tentang keluhan atas layanan publik diperoleh data sebagai berikut:

#### **Nama Informan: Abd. Rahman Tohir**

Informan Abd. Rahman Tohir, adalah mantan anggota DPRD Bangkalan. Beliau adalah pemilik akun FB bernama Rahman Tohir. Ada beberapa alasan yang ia sampaikan menanggapi pertanyaan alasan atau motif mengunggah postingan tentang keluhan atas layanan publik. Pertama, ia ingin masyarakat mengetahui bahwa pelayanan publik di instansi (yang ia keluhkan) tersebut belum ideal dan perlu ditingkatkan. Kedua, memberi kontrol pada institusi yang bersangkutan sekaligus memberi edukasi, bagi pelaksana pelayanan publik agar dapat berbenah, juga bagi masyarakat agar memahami akan hak atas pelayanan yang seharusnya diterima.

#### **Nama Informan: Ahmad Annur**

Motif berbeda untuk hal serupa datang dari pemilik akun FB bernama Ahmad Annur, Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang juga aktivis.

Dari hasil observasi peneliti, akun miliknya diketahui pernah mengunggah persoalan tentang pelayanan publik yang terjadi di sejumlah instansi maupun institusi yang ada di Kabupaten Bangkalan. Yaitu antara lain: RSUD Sam Rabu, Dispenduk, Dinas Perizinan, dan Polres Bangkalan.

Ia mengatakan, dirinya memutuskan memosting keluhan pelayanan instansi tersebut ke FB, setelah beberapa kali melayangkan surat teguran kepada pihak terkait agar melakukan pembenahan dalam memberikan layanan masyarakat. Karena tidak mendapat tanggapan, maka kemudian diunggahnya ke Facebook. Motif yang melatarinya adalah untuk mengundang perhatian (*get attention*) banyak pihak. Ia berharap, dengan demikian dapat membangun kesadaran publik. Ia berkeyakinan melalui ruang publik, akan ada tanggapan lebih cepat dari pihak yang dituju.

#### **Nama Informan: Syafii**

Informan lain bernama Syafii, seorang aktivis LSM Jaringan Warga Peduli Sosial. Akun miliknya juga terpantau pernah

mengunggah terkait perkara serupa dengan informan lainnya. Dari hasil wawancara dengan Syafii, terungkap alasan atau motif yang mendorong dirinya sehingga harus mempublikasikan masalah pelayanan publik di Facebook.

Ia berpendapat, masalah pelayanan publik masuk ranah yang harus diketahui khalayak. Karenanya ia merasa perlu mengunggah persoalan itu ke FB dengan maksud, selain agar diketahui oleh pihak-pihak terkait, juga sekaligus untuk memotivasi masyarakat untuk turut berperan serta dalam mengawasi kinerja dan kebijakan pemerintah.

Mengamati sejumlah kesaksian dari informan di atas. Persoalan kualitas pelayanan publik ini harus selalu dimonitor dari waktu ke waktu agar tercipta perbaikan secara terus menerus. Di satu sisi, informasi tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat harus selalu digali agar mengurangi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan praktek penyelenggaraan layanan publik yang ada.

Setiap kebijakan dan regulasi yang ditetapkan pemerintah pada satu bidang tertentu bisa berimbas pada bidang yang lain. Sebab itu masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam mengawasi kebijakan yang dikeluarkan penyelenggara

pelayanan publik. Sehingga memberi dampak terhadap tingkat produktivitas pelayanan kepada masyarakat.

Hadirnya partisipasi masyarakat dalam memberikan kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya adalah satu gagasan untuk turut andil dalam proses perbaikan agar supaya terlaksana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan untuk melakukan kontrol sosial terhadap implementasi pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi dalam pelayanan publik, diharapkan pemerintahan tidak lepas kontrol dalam implementasi pelayanan publik.

Mengenai pelayanan publik, hal itu sudah diatur dalam perundangan-undangan, sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang, nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Setiap kebijakan dan regulasi yang ditetapkan pemerintah pada satu bidang tertentu bisa berimbas pada bidang yang lain.

Sebab itu masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam mengawasi kebijakan yang dikeluarkan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga memberi dampak terhadap tingkat produktivitas pelayanan kepada masyarakat.

Hadirnya partisipasi masyarakat dalam memberikan kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya adalah satu gagasan untuk turut andil dalam proses perbaikan agar supaya terlaksana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan untuk melakukan kontrol sosial terhadap implementasi pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi dalam pelayanan publik, diharapkan pemerintahan tidak lepas kontrol dalam implementasi pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Holzner, Steven. 2009. *Facebook Marketing*. Bandung: E-Tera.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta; Kencana Prenada Media Group.
- Nasrullah, Rulli. 2016. *Teori dan Riset Media Siber (Cyber Media)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Satispi, Evi. Taufiqurokhman. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Pres.
- Setiawan, Dirgayuza. 2009. *Panduan Praktis Mengoptimalkan Facebook*. Jakarta Selatan: Media Kita.

Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi, Yogyakarta.