

Dr. HM. Noer Soetjipto, SP., SE., MM.



Buku Referensi

PEMANFAATAN

Media
Sosial

DAN PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN MASYARAKAT

Kajian Kinerja Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Di Jawa Timur

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT

Kajian Kinerja Pelayanan Publik oleh
Pemerintahan Daerah Di Jawa Timur

Dr. HM. Noer Soetjipto, SP., SE., MM.
(DOSEN PASCA SARJANA STIE ABI SURABAYA)



Penerbit K-Media
Yogyakarta, 2013

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN MASYARAKAT: Kajian Kinerja Pelayanan Publik oleh
Pemerintahan Daerah Di Jawa Timur**

viii + 88 hlm.; 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-602-451-817-2

Penulis : HM. Noer Soetjipto

Tata Letak : Uki

Desain Sampul : Uki

Cetakan : Desember 2013

Copyright © 2013 by Penerbit K-Media
All rights reserved

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang No 19 Tahun 2002.

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektrik maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penulis dan Penerbit.

Isi di luar tanggung jawab percetakan

Penerbit K-Media
Anggota IKAPI
Banguntapan, Bantul, Yogyakarta.
e-mail: kmedia.cv@gmail.com

Kata Pengantar

Media sosial dihadirkan untuk membuat komunikasi dan berbagai kegiatan menjadi lebih mudah. Penggunaan internet dan *social media* melalui perangkat elektronik menjadi *new lifestyle* di jaman sekarang, terlihat pada perilaku masyarakat dan generasi muda jaman now di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Penggunaan internet dan social media memberikan banyak kemudahan dalam mengakses dan pencarian berbagai jenis kebutuhan informasi.

Penelitian yang menggali dan memberikan gambaran tentang pemanfaatan media sosial dan kinerja pelayanan ini menekankan pada aspek penilaian kinerja pelayanan, yang pemanfaatan media sosial oleh pegawai sebagai instrumen atau bagian dari pemanfaatan sarana kerja meskipun dalam kenyataannya belum optimal di berbagai instansi pemerintahan.

Berkenaan dengan pemanfaatan media sosial, kinerja pegawai harus bersifat interaktif sebagai tolok ukur penilaian kinerjanya, artinya seorang pegawai dalam melakukan suatu komunikasi sebagai bagian dari anggota atau aparatur pemerintah harus mampu melakukannya dalam dua arah; komunikasi yang diarahkan untuk menciptakan hubungan sinergis dan saling menghargai, mendukung, dan menguntungkan di antara pemerintahan, masyarakat, dan organisasi lain yang terkait. Untuk itu kinerja pelayanan masyarakat dalam pemerinthan dituntut untuk mampu

mengimplementasikan Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 yang menilai kemampuan kerja pegawai negara melalui pelayanan masyarakat. Dalam aturan tersebut terdapat aspek perilaku kerja yang etis, beretika dan sesuai kode etik, serta tidak merugikan orang lain dan menimbulkan konflik; dan menjaga aspek kesetaraan atau keadilan, yaitu terbina hubungan kerja yang baik dan setara antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan; serta profesional, menunjukkan kompetensi keahlian dan keterampilan, dan konsistensi. Sehingga penggunaan dan pemanfaatan media sosial sebagai peralatan atau fasilitas kerja dapat memenuhi fungsinya secara maksimal, terutama menyampaikan program kerja dan sosialisasi kebijakan pemerintah serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat dan mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Karena itulah penelitian yang bertujuan untuk menggali penilaian kinerja pemerintah daerah di bidang pelayanan publik serta pemanfaatan media sosial sebagai alat pelayanan menjadi kajian utama dalam penelitian ini, yang sekaligus mengklasifikasikan karakteristik masyarakat penerima layanan sebagai acuan sikap dan perilaku kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Surabaya, Desember 2013

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Bagian 1	1
Pendahuluan	1
1. Latar Belakang Penelitian.....	1
2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
3. Tujuan Penelitian	9
4. Manfaat Penelitian	9
Bagian 2	11
Media Sosial dan Kinerja Pelayanan Masyarakat	11
1. Pelayanan Masyarakat.....	11
2. Kinerja Aparatur Pemerintahan	17
3. Media Sosial.....	28
Bagian 3	36
Metode Penelitian	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Variabel Penelitian	36
3. Metode dan Prosedur Survei	38
4. Pengumpulan Data	41
5. Teknik Sampling	43
6. Analisis Data.....	45

Dr. HM. Noer Soetjipto, SP., SE., MM.

Bagian 4	50
Bahasan Hasil Penelitian	50
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
2. Penilaian Masyarakat pada Kinerja Pelayanan.....	57
3. Interpretasi Cluster dan Penilaian Kinerja.....	64
4. Kinerja Pelayanan dan Pemanfaatan Media Sosial.....	73
Bagian 5	78
Kesimpulan.....	78
1. Pemanfaatan Media Sosial sebagai alat Kerja	78
2. Dasar Pemikiran Penelitian	79
3. Proses Penelitian	79
4. Kelompok Masyarakat Cara Penilaian Kinerja	80
5. Penilaian Kinerja Pemerintah Daerah	81
6. Pemanfaatan Media Sosial.....	81
Daftar Pustaka.....	83
Profil Penulis.....	86

Daftar Tabel

Tabel 1. Pengambilan sampling	44
Tabel 2. Kriteria dan kategori nilai	46
Tabel 3. Indeks Penilaian Kinerja.....	46
Tabel 4. Indeks Penilaian Kinerja.....	47
Tabel 5. Hasil analisis K mean Cluster	49
Tabel 6. Partisipan Penelitian dan lokasi pelayanan.....	50
Tabel 7. Pemanfaatan Media Sosial dan Lokasi Pelayanan	51
Tabel 8. Penilaian tentang prosedur pelayanan	58
Tabel 9. Penilaian tentang Penyampaian informasi.....	59
Tabel 10. Penilaian tentang Identitas kepegawaian	59
Tabel 11. Penilaian tentang kedisiplinan	60
Tabel 12. Penilaian tentang tanggung jawab pelayanan	61
Tabel 13. Penilaian tentang kompetensi petugas	61
Tabel 14. Penilaian tentang kesesuaian pelayanan dengan waktu.....	62
Tabel 15. Penilaian tentang keadilan dalam pelayanan	62
Tabel 16. Penilaian tentang keramahan dan kesopanan	63
Tabel 17. Penilaian tentang kesesuaian biaya	63

Daftar Gambar

Gambar 1.	Alur Kegiatan Survei	39
Gambar 2	Alur Proses Pengolahan data dan Analisis Survey	41
Gambar 3	Latar belakang Subjek dan proses pelayanan melalui Media Sosial	52
Gambar 4	Pantauan Masyarakat Aktivitas Pemerintah melalui Media Sosial	53
Gambar 5	Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah yang diketahui	54
Gambar 6	Fungsi Media Sosial dalam Pelayanan.....	55
Gambar 7	Fungsi Media Sosial oleh Masyarakat dalam Pelayanan	56
Gambar 8	Tanggapan kelompok pada kinerja pemerintahan.....	65
Gambar 9	Kelompok berdasarkan jenjang Pendidikan	65
Gambar 10	Tanggapan kelompok pada prosedur pelayanan	66

Bagian 1

Pendahuluan

1. Latar Belakang Penelitian

Media sosial hadir sebagai alat komunikasi dan berbagai sarana untuk melakukan berbagai kegiatan agar menjadi mudah. Penggunaan internet maupun media sosial adalah pemanfaatan perangkat elektronik sebagai gaya hidup baru di masyarakat (*new lifestyle*) di jaman sekarang. Hal tersebut dapat diamati dari banyak perilaku masyarakat dan generasi muda jaman sekarang yang hampir di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Penggunaan internet dan media sosial pada akhirnya memberikan banyak kemudahan dalam mengakses dan pencarian berbagai jenis kebutuhan informasi, termasuk sebagai alat yang membantu proses pekerjaan.

Menurut Curran dan Gurevitch (2000), media sosial telah banyak dikalangan masyarakat saat ini yang memandang sisi positif sebagai alat yang memiliki banyak kegunaan. Pada masa sekarang, masyarakat yang akrab dengan media sosial disebut sebagai generasi yang mengikuti perkembangan zaman (Jin, 2010). Pada masa sekarang, dalam pandangan Hartley (2010) bahwa

masyarakat mengalami pergeseran sikap dan pola pikir dengan cara mengikuti tuntutan zaman, dan adaptif sebagai bentuk modernisasi. Proses modernisasi merupakan perubahan sikap, yang mendorong masyarakat untuk melakukan perubahan pola berpikir tradisional menjadi modern atau lebih maju yang ditandai dengan pemanfaatan peralatan dan teknologi terkini (*westernization*). Demikian halnya dalam hal pemanfaatan peralatan komunikasi audio-visual dan teknologi internet. Menurut data badan statistic menunjukkan jumlah tenaga kerja di Indonesia lebih dari 50% berumur dibawah 30 tahun (www.bps.go.id). Hal tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat pekerja yang hidup di jaman sekarang, dapat disebut sebagai generasi millennial, dan generasi millennial ini hampir seluruhnya memanfaatkan smartphone terutama pada kelompok umur 22 hingga 39 tahun.

Demikian halnya dengan perkembangan media sosial yang secara faktual telah memberikan pengaruh pada perkembangan dan perubahan gaya hidup masyarakat. Sedangkan sebagaimana fungsinya, *social media* menurut Firsan (2013), di harapkan memberikan dan mendukung proses produktif dan mampu meningkatkan kinerja organisasi secara optimal. Kinerja organisasi dapat mencapai suatu hasil yang optimal apabila beberapa aspek telah terpenuhi dalam pencapaian kinerjanya, terutama hasil kerja yang ditentukan, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan (kompetensi), dan tanggung jawab. Artinya dalam

pemanfaatan media sosial sebagai perlatan kerja yang dipandang dapat mendukung proses kerja hendaknya mengacu pada prinsip pencapaian kinerja organisasi.

Dalam penelitiannya, Kaplan dan Haenlein, (2010), menjelaskan bahwa pada awal bergabungnya generasi millennial dalam dunia kerja sudah menjadikan permasalahan tersendiri bagi perusahaan, terutama dalam pemanfaatan media sosial sebagai alat kerja terindikasi terjadi penurunan kinerja perusahaan. Namun Kaplan dan Haenlein, (2010) juga menyatakan bahwa apabila dilihat dari sisi lain *social media* dapat digunakan sebagai media jaringan sosial untuk peningkatan kinerja pegawai, yang langsung dapat dinilai oleh masyarakat.

Menurut Croteau dan Hoynes (2002), media sosial merupakan media *online* yang menggunakan saluran internet, media yang menghubungkan antar para penggunanya dengan akses mudah dan cepat untuk berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi dan forum dalam dunia virtual. Namun untuk penggunaan *social media* selain untuk keperluan pekerjaan di beberapa perusahaan, terutama perusahaan jasa atau pelayanan publik relatif cukup tinggi karena karyawan tidak memiliki waktu yang cukup luang untuk menggunakan media sosial sebagai sarana hiburan karena adanya pengawasan, seperti halnya di lingkungan perusahaan atau organisasi pelayanan masyarakat yang terpantau oleh masyarakat, seperti di instansi pemerintahan daerah, khususnya bidang pelayanan.

Melalui media sosial seorang pegawai dapat diberikan tugas dan tanggung jawab yang sesuai sehingga mengharuskan pegawai menyelesaikan pekerjaannya, dan masyarakat juga dapat memantau proses kerja serta hasil kerja berdasarkan target waktu. Kalaupun ada karyawan yang mengakses *social media* pada jam kerja dengan bukan untuk urusan pekerjaan, maka dapat diduga karena rendahnya pengawasan dan kurangnya kesadaran pegawai dalam memanfaatkan media sosial, meskipun pegawai memberikan alasan mengatasi kejenuhan. Menghadapi masalah tersebut, pihak manajemen atau pimpinan perusahaan ataupun Biro Kepegawaian di instansi pemerintahan sejak awal sudah harus menekankan apa saja yang menjadi kriteria dalam penilaian kinerja bagi setiap pegawai terkait penerapan *reward* dan *punishment*, promosi jabatan, penilaian kinerja dan sebagainya, yang berkaitan dengan pemanfaatan *media sosial* yang digunakan oleh para pegawai sebagai parameter penilaian. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa sebagai pengguna aktif media sosial para pegawai sudah semestinya menjaga perilaku kerja terutama dalam memberikan pelayanan publik, terutama dalam mengelola media sosial, dalam membagikan sesuatu berita, foto, informasi dan lainnya sehingga konten-konten yang sifatnya negatif akan tereduksi.

Selain dari masalah pemantauan moralitas pegawai, penggunaan media sosial dapat dipakai sebagai alat sosialisasi, yang setiap pegawai dapat memerankan dirinya sebagai humas pemerintah untuk menyebarluaskan informasi

dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi atau uni kerja masing-masing kepada publik, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya kreatif dan persuasif dalam pelaksanaan misi tersebut.

Penggunaan media sosial pada akhirnya membentuk dan mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi antara pegawai pemerintahan dengan masyarakat terkait dengan kebijakan publik. Selain itu media sosial mampu menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui *daring* (dalam sistem *online*), sehingga terbangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, hubungan masyarakat pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan masyarakat secara luas serta tidak lagi bertahan dengan cara-cara komunikasi yang konvensional. Pengguna media sosial pada akhirnya membangun sebuah komunitas sehingga terjalin komunikasi yang intensif. Proses komunikasi karena ketertarikan yang sama terhadap suatu hal akan cepat membangun opini masyarakat yang berdampak pada citra dan reputasi serta kinerja pemerintah.

Bila dicermati dan dipantau dari aplikasi media sosial seperti twitter, facebook, line, dan instagram banyak akun-akun yang mengatasnamakan instansi pemerintah dan sebenarnya bukan akun resmi lembaga yang bersangkutan, melainkan akun individu pegawai atau pihak yang berafiliasi

dengan lembaga tersebut. Apabila penggunaan media sosial yang mengatasnamakan instansi tidak disertai aturan dan pengendalian yang tegas dan mengikat serta pengelolaan yang profesional, dapat mengakibatkan ketidakjelasan pesan dan kebingungan masyarakat pemerhati informasi media sehingga berdampak negatif bagi instansi yang bersangkutan, pada khususnya, dan pemerintah pada umumnya. Sebaliknya, apabila penggunaan media sosial diawali dengan pengertian dan pemahaman yang lengkap, pengaturan yang tepat, serta pengelolaan yang baik akan diperoleh manfaat dari penggunaan media sosial di instansi pemerintah. Artinya pemanfaatan media sosial ini sejalan dengan ketentuan dalam reformasi birokrasi, antara lain pemanfaatan teknologi informasi (*e-Government*), strategi komunikasi, manajemen perubahan (*change management*), manajemen pengetahuan (*knowledge management*), dan penataan tata laksana (*business process*).

Selanjutnya media sosial sebagai alat mengukur kinerja pegawai, misalkan mengambil contoh akun facebook milik seorang istri pegawai pemerintah yang mengadakan kegiatan dharma wanita bersama ibu-ibu dan meng-up load foto-foto kegiatan, dan secara rutin setiap kegiatan mingguan atau bulanan di share ke publik maka akan memberikan informasi dan membentuk opini masyarakat tentang bagaimana kegiatan kemasyarakatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui ibu-ibu dharma wanita. Namun demikian publikasi kegiatan pun juga harus terpantau apabila akun milik istri pegawai atau milik pribadi pegawai yang mengatasnamakan

lembaga pemerintah, setidaknya ada indikator yang dapat dijadikan ukuran penilaian kinerja berkenaan dengan penerbitan foto atau dokumen kegiatan.

Kinerja dan integritas pegawai yang menerbitkan akun kegiatan pemerintah atau lembaga pemerintah dapat dipantau langsung oleh masyarakat apabila yang ditampilkan bersifat faktual, yaitu informasi yang disampaikan melalui media sosial berlandaskan pada data dan fakta yang jelas dengan mempertimbangkan kepentingan umum; dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, di mana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur, dan apa adanya; Selain itu pemilik akun terlibat atau ada keikutsertaan (*participation*) dan keterlibatan (*engagement*), yakni berita yang disampaikan melalui media sosial diarahkan untuk mendorong keikutsertaan dan keterlibatan masyarakat dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi pemerintah.

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

2.1. Identifikasi Masalah

Berkenaan dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian yang akan dijadikan objek kajian berikut.

- a. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif melalui metode survei, yang hendak mengkaji kinerja pemerintahan daerah di beberapa daerah di Jawa Timur oleh masyarakat secara langsung terkait dengan pemanfaatan media sosial sebagai saluran komunikasi

dengan masyarakat, serta dampaknya bagi pelayanan masyarakat. Dalam penelitian ini akan diambil sampling masyarakat yang melakukan proses permohonan pelayanan di kantor-kantor pelayanan masyarakat di pemerintahan daerah, dan mengumpulkan tanggapan dari petugas atau pegawai bagian pelayanan berkaitan dengan pemanfaatan media sosial.

- b. Kinerja pemerintahan daerah adalah pencapaian hasil kerja sesuai yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan dan keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara berkaitan dengan kinerja pelayanan pada masyarakat.
- c. Pemanfaatan media sosial adalah penggunaan sarana komunikasi internet melalui saluran-saluran media sosial yang secara umum diketahui dan masyarakat juga memiliki kemampuan menggunakan dan memanfaatkan media tersebut. Keterkaitan antara media sosial dan kinerja adalah pada pemanfaatan fungsi media, intensitas, dan penilaian masyarakat atas penggunaan media sosial sebagai alat kerja.
- d. Analisis penelitian ini dilakukan melalui analisis cluster, yaitu mengelompokkan karakteristik masyarakat yang memberikan penilaian atas kinerja pemerintahan daerah, khususnya di bidang pelayanan masyarakat, yang selanjutnya menentukan tipe masyarakat penilai kinerja sebagai suatu kelompok masyarakat yang memiliki ciri-ciri khusus sehingga dapat dijadikan acuan perilaku kerja dalam memberikan pelayanan.

2.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian dan identifikasi permasalahan yang telah dikemukakan, maka pertanyaan yang diajukan sebagai acuan penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana tanggapan masyarakat atas kinerja pemerintahan daerah pada bidang pelayanan masyarakat?
- b. Bagaimana kriteria hasil kerja menurut masyarakat pada kinerja pemerintahan daerah khususnya dibidang pelayanan masyarakat?
- c. Bagaimana karakteristik masyarakat yang memberikan penilaian dan memperoleh layanan masyarakat di pemerintahan daerah?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat dan penilaian kinerja pemerintahan daerah di bidang pelayanan masyarakat, terkait dengan pemanfaatan media sosial, dan mengklasifikasikan karakter masyarakat yang memanfaatkan media sosial untuk memperoleh pelayanan masyarakat.

4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana dan inspirasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang sumber daya manusia berkaitan dengan sistem komunikasi, kinerja dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna.

Dr. HM. Noer Soetjipto, SP., SE., MM.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengelolaan sumber daya manusia, terutama pegawai di lingkungan pemerintahan dalam memanfaatkan sarana media sosial sebagai alat kerja, sehingga pemerintahan daerah atau kepemimpinan daerah dapat menetapkan aturan-aturan ataupun pembinaan yang diperlukan untuk mempersiapkan pegawai yang mampu memanfaatkan media sosial sebagai alat kerja secara efektif dan efisien dan meningkatkan kinerjanya.

Bagian 2

Media Sosial dan Kinerja Pelayan Masyarakat

1. Pelayan Masyarakat

1.1. Definisi Pelayan Masyarakat

Pelayan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) pada keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara

Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, hukum, pendidikan, dll.

Dalam pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah, Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kenyamanan.

Kep. Menpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya,
- b. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah,

- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN,
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan,
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik,
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik,
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan dari jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan

tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.2. Pengukuran Pelayanan Masyarakat

Menurut Dwiyanto (2005), implementasi pelayanan masyarakat dapat dinilai dari pelaksanaan tugas kerja sesuai dalam ketentuan undang-undang dan peraturan pemerintah, meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
- b. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 199)
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

- f. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pengawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1994 Nomor 22 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3547) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 51 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5121)

1.3. Bidang Pelayanan yang Dinilai Masyarakat

Beberapa pengertian dalam Kep. Menpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya,
- b. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah,
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN,
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

- pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan,
 - f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
 - g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik,
 - h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik,
 - i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan dari jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kinerja Aparatur Pemerintahan

2.1. Pengertian Kinerja Pemerintahan

Kinerja pemerintah dalam lingkup kajian organisasi adalah secara makro, tujuan, dan cita-cita, dan harapan suatu organisasi yang diusahakan pencapaiannya dan perwujudannya melalui organisasi tersebut. Bahwa sekelompok orang yang memiliki kesetiaan kepentingan juga diusahakan pencapaiannya melalui organisasi, sedangkan pada tingkat individu, berbagai tujuan, keinginan, cita-cita, harapan, dan kebutuhannya hanya bisa tersalurkan, terpenuhi, dan terpuaskan dengan menggunakan jalur organisasional. Dikatakan sedemikian maksudnya adalah karena adanya hubungan ketergantungan antara manusia dengan organisasi dalam arti bahwa manusia tidak mungkin lagi mencapai berbagai tujuannya tanpa menggunakan jalur organisasional dan sebagainya.

Menurut Dwiyanto (1995), pengertian aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sedangkan menurut Zainun (2002) pengertian aparatur, yaitu aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara sebagai alat untuk mrncapai tujuan organisasi. Kemudian Mangkunegara (2011), menjelaskan kinerja Aparatur adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Bernardin dan Russel (2002), memberikan pengertian atau kinerja sebagai *performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*. Yaitu suatu prestasi atau hasil kerja dalam bentuk catatan tentang tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dari fungsi pekerjaan tertentu dalam kurun waktu. Menurut Gibson, dkk (2003), *job performance* adalah hasil kerja yang telah terselesaikan sesuai standart dan ketentuan yang ditetapkan oleh pemberi kerja atau organisasi, bersifat efektif dan efisien, dan terjadwal. Sedangkan Kreitner dan Kinicki (2010), kinerja adalah karya-karya hasil dari tugas atau pekerjaan yang diselesaikan atau dilaksanakan oleh perorangan atau kelompok dalam suatu organisasi. Karya hasil kerja tersebut ditampilkan dalam bentuk pelaporan, atau bukti-bukti yang diperlukan sesuai dengan standart ketentuan hasil kerja yang ditetapkan, dan sesuai tugas jabatan fungsional atau struktural.

Stoner (Tika, 2015), menjelaskan bahwa kinerja adalah fungsi implementatif dari adanya motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan seseorang terhadap fungsi dan tugas dalam organisasi. Bernardin & Russel (Tika, 2009), mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Nitisemito (2010), menjelaskan kinerja sebagai suatu proses dalam organisasi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan penilaian hasil kerja karyawan, sedangkan Suntoro (Tika, 2009), mengemukakan kinerja sebagai hasil yang dapat dicapai atau dicapai dalam ukuran

tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi selama periode waktu tertentu.

Helfert (dalam Dwiyanto (1995), menjelaskan kinerja (*performance*) pegawai dalam pemerintahan merupakan hasil dari banyak keputusan individual yang dibuat secara terus menerus melalui peraturan kerja. *Performance* atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Menurut As'ad (2009) kinerja adalah *succes full role achievement* yang diperoleh seseorang atau dalam satu tim kerja. Jadi dengan demikian maka kinerja itu merupakan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan. Dalam pemerintahan, aparatur pemerintah merupakan seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dengan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian dalam melaksanakan tugas-tugasnya tersebut harus dilandasi dengan rasa tanggung jawab, agar tercipta kualitas kinerja yang baik dan optimal serta dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat pada umumnya.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat ditarik suatu pengertian bahwa kinerja merupakan suatu tindakan kerja yang menghasilkan sesuatu atau prestasi, dan daya guna dalam suatu organisasi atau individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan terukur. Melalui beberapa konsep teori tentang kinerja yang dipaparkan, maka kinerja yang dilakukan secara perorangan perlu lebih mendapatkan

perhatian, karena kinerja suatu organisasi merupakan kumulasi dari kinerja perorangan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai peranan yang penting dalam suatu organisasi, karena itu seorang pegawai pemerintahan perlu berada pada kondisi yang unggul, atau mampu mewujudkan perubahan dengan secara inovatif dan proaktif.

2.2. Kualitas Kinerja Aparatur Pemerintah

Mengacu pada prinsip pelaksanaan pelayanan, sebagaimana yang telah dirumuskan melalui keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang selanjutnya dikembangkan ke dalam 14 unsur penilaian kinerja yang dipandang relevan dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus terpenuhi sebagai pedoman penilaian kualitas kinerja aparatur pemerintahan, sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu adanya kemudahan dalam proses di setiap tahap pelayanan pada masyarakat, dan prosedur atau syarat-syarat yang dapat dikatakan sebagai alur pelayanan yang sederhana;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat teknis dan administratif yang diberlakukan untuk memperoleh pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diperlukan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian berupa identitas petugas pemberian pelayanan (nama di atas meja, kartu identitas pekerja, dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu perilaku yang konsisten pada petugas pemberi pelayanan terutama

- terhadap waktu pelayanan dan standart target pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tentang wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan tugas pelayanan, hasil pelayanan yang harus diselesaikan, dan proses pelayanan;
 - f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan dan menyelesaikan tugas pelayanan kepada masyarakat;
 - g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
 - h. Keadilan dalam memberikan pelayanan, yaitu menjalankan tugas pelayanan tanpa membedakan status atau kelompok masyarakat yang dilayani;
 - i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu petugas yang dapat bersikap serta berperilaku yang dinilai sopan dan rahmat sesuai dengan standart norma masyarakat serta saling menghormati dan menghargai pada masyarakat yang menerima pelayanan;
 - j. Kewajaran biaya, yaitu penerapan atau penarikan retribusi atau biaya pelayanan yang terjangkau oleh kemampuan bayar masyarakat;
 - k. Kepastian pembiayaan, yaitu adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya pelayanan yang telah ditetapkan;

- l. Kepastian jadwal, yaitu proses penjadwalan dalam setiap pemberian layanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana di area pelayanan yang bersih, rapi, temperatur ruangan yang segar, dan penataan ruang antrian yang dapat memberi rasa nyaman pada penerima pelayanan;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu adanya jaminan keamanan di lingkungan tempat kegiatan atau penyelenggaraan pelayanan, sehingga masyarakat cukup tenang untuk mendapatkan pelayanan .

2.3. Manfaat Pengukuran Kinerja Pemerintah

Menurut (Mahmudi, 2013), bahwa kinerja pemerintah daerah memiliki arti penting yang dapat dibagi menjadi enam bagian yaitu:

- a. Sebagai umpan balik bagi Kepala Daerah untuk memperbaiki kinerja Pemerintah Daerah dimasa yang akan datang;
- b. Untuk menemukembali SKPD mana yang memberikan kontribusi terbesar dan SKPD mana yang kurang dalam memberikan kontribusi terhadap proses pencapaian visi Kepala Daerah serta mengidentifikasi berbagai faktor penyebab keberhasilan dan kekurangberhasilan dari setiap SKPD;
- c. Untuk membangkitkan motivasi kerja Kepala SKPD dan jajarannya agar bekerja lebih produktif;

- d. Untuk merumuskan kembali kebijakan, program dan kegiatan yang dinilai lebih efektif berikut penganggarnya serta metode/teknik pelaksanaan yang lebih efisien dalam proses pencapaian visi.
- e. Melalui laporan kinerja, pemerintah daerah meninformasikan tingkat keberhasilan/kegagalannya secara jujur serta menjelaskan berbagai faktor kegagalannya baik kepada masyarakat, kepada para pemberi donasi, kepada DPRD dan kepada pemerintah tingkat di atasnya;
- f. Meningkatkan derajat kepercayaan kepada masyarakat, bahwa dana publik yang dipercayakan kepadanya, telah dipergunakan sesuai amanat yang diberikan

2.4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

As'ad (2009) dan Handoko (2010), menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang meliputi faktor intrinsik dan ekstrinsik, "namun faktor motivasi intrinsik, dianggap lebih penting daripada faktor motivasi ekstrinsik". Bahwa faktor ekstrinsik seperti upah dan gaji tidak dapat menaikkan gairah kerja atau kualitas prestasi kerja tetapi justru menurunkan. Artinya upah finansial atau segala bentuk insentif eksternal yang diberikan pada individu hanya menempatkan individu pada kondisi motivasi yang netral. Prestasi kerja seseorang tetap sebagaimana adanya, sekalipun insentifnya ditambah atau dinaikkan dari semestinya. Tetapi sebaliknya jika insentif eksternalnya diturunkan atau

dikurangi, maka individu yang bersangkutan menampakkan penurunan gairah kerja. Gairah kerja akan meningkat jika individu mendapatkan kepuasan yang didapat dari aktivitas yang dilakukan.

Dalam bidang jasa, motivasi intrinsik ini lebih penting, sebagaimana dijelaskan oleh Alewine (2002) bahwa di dalam kehidupan kerja, terutama dalam bidang jasa, suatu gairah kerja karyawan yang besar akan tetap besar meski tanpa dilakukan pengawasan dan evaluasi yang berhubungan dengan sistem insentif, atau *reward* dan *punishment*. Mengingat proses usaha bidang jasa khususnya bukan merupakan model transaksi karya dengan prinsip komersial, tetapi lebih sebagai proses aktualisasi bakat, minat dan misi yang bersifat idealis. Kinerja karyawan berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, jenis pekerjaan, dan struktur organisasi. Selain itu unsur yang berhubungan dengan diri seseorang pegawai atau karyawan adalah menurut Handoko (2010), meliputi usia, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah disebabkan oleh adanya motivasi dari dalam diri seseorang yang didominasi oleh faktor intrinsik, yakni faktor kepuasan dari aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam pekerjaannya, dan pengakuan dari lingkungan sekitarnya.

2.5. Indikator Kinerja Aparatur Pemerintah

Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu proses penilaian individu mengenai kemajuan penilaian individu mengenai pelaksanaan pekerjaan di tempat kerja untuk mempermudah kemajuan secara sistematis. Untuk itu, penilaian kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil pada prinsipnya dapat dilihat dari tingkat kemajuan yang telah dicapai aparatur dalam bekerja.

Tingkat kemajuan aparatur dapat dinilai dari Daftar Nilai Pekerjaan (DP3) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. Tahun 1979. DP3 merupakan suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang Pegawai negeri Sipil dalam jangka waktu 1 tahun DP3 dibuat oleh pejabat nilai, yaitu atasan langsung pegawai yang bersangkutan. DP3 mencakup aspek-aspek penilaian terhadap Kesetiaan, Prestasi Kerja, Tanggung jawab, Ketaatan, Kejujuran, Prakarsa, dan Kepemimpinan.

Pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pemerintah baik itu instansi pemerintah pusat sampai ke daerah. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai. Salah satunya indikator kinerja pegawai menurut Muhammad (2009) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu:

- a. Pemahaman atas tupoksi Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Inovasi. Memiliki inovasi yang positif menyampaikan pada atasan serta mendiskusikannya pada rekan kerja tentang pekerjaan.
- c. Kecepatan kerja. Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.
- d. Keakuratan kerja. Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.
- e. Kerjasama. Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

Dwiyanto (2005), menjelaskan beberapa kriteria yang efektif dijadikan masyarakat untuk mengukur kinerja pemerintahan, sedangkan Mahmudi (2013); dan Dendardt, dan Janaet (2013), menjelaskan beberapa aspek yang relevan untuk mengukur kinerja pemerintahan dari sudut pandang masyarakat, yaitu:

- a. Kesetiaan, kesetiaan yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh

- kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan perilaku tenaga kerja yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kesetiaan tenaga kerja terhadap perusahaan sangat berhubungan dengan pengabdian-nya. Pengabdian yang dimaksud adalah sumbangan pikiran dan tenaga yang ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik.
- b. Prestasikerja, yang dimaksud dengan hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada umumnya kerja seorang tenaga kerja antara lain dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan.
 - c. Tanggungjawab, adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.
 - d. Ketaatan. Yang dimaksud ketaatan adalah kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketentuan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang

telah ditetapkan perusahaan maupun pemerintah, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

- e. Kejujuran. Yang dimaksud dengan kejujuran adalah ketulusan hati seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya.
- f. Kerjasama. Kerjasama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

3. Media Sosial

3.1. Pengertian Media Sosial

Menurut Kaplan dan Haenlein (2010), media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun diatas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content. Web 2.0 menjadi platform dasar media sosial (Kaplan, dan Haenlein, 2010). Media sosial ada dalam ada dalam berbagai bentuk yang berbeda, termasuk social network, forum internet, weblogs, social blogs, micro blogging, wikis, *podcasts*, gambar, video, rating, dan bookmark sosial. Menurut Kaplan dan Haenlein ada enam jenis media sosial: proyek kolaborasi (misalnya, wikipedia), blog dan microblogs (misalnya, twitter), komunitas konten (misalnya, *youtube*), situs jaringan sosial (misalnya *facebook*,

instagram), *virtual game* (misalnya *world of warcraft*), dan *virtual social* (misalnya, *second life*).

Jejaring sosial menurut Kaplan, dan Haenlein (2010), merupakan situs dimana setiap orang bisa membuat web page pribadi, kemudian terhubung dengan teman-teman untuk berbagi informasi dan berkomunikasi. Jejaring sosial terbesar antara lain facebook, myspace, plurk, twitter, dan instagram. Jika media tradisional menggunakan media cetak dan media broadcast, maka media sosial menggunakan internet. Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan feedback secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas.

Menurut Hartley (2010), media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan Wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Lebih lanjut dijelaskan bahwa saat teknologi internet dan mobile phone makin maju maka media sosial pun ikut tumbuh dengan pesat. Kini untuk mengakses instagram misalnya, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan sebuah mobile phone. Demikian cepatnya orang bisa mengakses media sosial mengakibatkan terjadinya fenomena besar terhadap arus informasi tidak hanya di negara-negara maju, tetapi juga di Indonesia. Karena kecepatannya media sosial juga mulai tampak menggantikan

peranan media massa konvensional dalam menyebarkan berita-berita.

Media Sosial adalah media *online* (*daring*) yang dimanfaatkan sebagai sarana pergaulan sosial secara online di internet. Di media sosial, para penggunanya dapat saling berkomunikasi, berinteraksi, berbagi, networking, dan berbagai kegiatan lainnya.

Croteau, dan Hoynes (2002), menjelaskan media sosial menggunakan teknologi berbasis website atau aplikasi yang dapat mengubah suatu komunikasi ke dalam bentuk dialog interaktif. Beberapa contoh media sosial yang banyak digunakan adalah YouTube, Facebook, Blog, Twitter, dan lain-lain.

Saat ini ada banyak sekali jenis media sosial yang bisa kita temukan di internet. Selain jenis platformnya yang berbeda, jenis konten yang ada di dalam media sosial tersebut juga sangat beragam.

Berikut ini adalah beberapa jenis media sosial tersebut:

- a. *Social Networks* atau jejaring sosial merupakan jenis media sosial yang paling umum dikenal masyarakat dan paling banyak digunakan. Beberapa social network yang paling banyak digunakan saat ini; YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, Google Plus, Pinterest, Dan lain-lain
- b. Komunitas *Online* (Forum). Situs forum dan komunitas online umumnya dibangun oleh perorangan atau kelompok yang memiliki minat pada bidang tertentu. Para pengguna forum tersebut dapat melakukan diskusi,

- chatting, dan memposting tentang topik yang berhubungan dengan minat mereka. Beberapa contoh komunitas online: Kaskus.co.id; Ads.id; Brainly.co.id; Bersosial.com; Formaxmanroe.com; Indowebster.com; Dan lain-lain
- c. Situs Blog. Termasuk dalam kategori media sosial karena memungkinkan pemilik blog dan pembacanya untuk berinteraksi. Umumnya blog dibuat berdasarkan minat atau keahlian si pemilik blog dan konten di dalamnya dapat mempengaruhi banyak orang. Beberapa contoh situs blog: Maxmanroe.com; Sugeng.id; Juragancipir.com; Dan lain-lain
 - d. *Social Bookmark*. Ide awal dari situs social bookmark ini adalah sebagai wadah bagi para pengguna internet untuk menyimpan alamat website yang mereka sukai. Namun, belakangan ini pengguna situs social bookmark mulai berkurang karena situs ini banyak digunakan untuk kegiatan spam. Beberapa contoh situs social bookmark yang populer: StumbleUpon; Reddit; Slashdot; Diigo.com; Scoop.it Dan lain-lain

Dari beberapa pengertian dan jenis media sosial yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa media sosial adalah alat komunikasi yang berbasis web atau aplikasi yang memungkinkan para penggunanya untuk saling berinteraksi satu sama lain dengan cara berbagi atau memperoleh informasi yang ada.

3.2. Fungsi Media Sosial

Menurut Croteau dan Hoynes (2002), media sosial memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

- a. Sosial media adalah media yang didesain untuk memperluas interaksi sosial manusia menggunakan internet dan teknologi web.
- b. Sosial media berhasil mentransformasi praktik komunikasi searah media siaran dari satu institusi media ke banyak audience (*one to many*) menjadi praktik komunikasi dialogis antar banyak audienc (*many to many*).
- c. Sosial media mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi.
- d. Mentransformasi manusia dari pengguna isi pesan menjadi pembuat pesan itu sendiri.

Selanjutnya McQuail (Bungin, 2011) berpendapat bahwa fungsi utama media bagi masyarakat adalah :

- a. Memperluas interaksi sosial manusia dengan memanfaatkan teknologi internet dan website.
- b. Menciptakan komunikasi dialogis antara banyak audiens (*many to many*).
- c. Melakukan transformasi manusia yang dulunya pemakai isi pesan berubah menjadi pesan itu sendiri.
- d. Membangun personal branding bagi para pengusaha ataupun tokoh masyarakat.

- e. Sebagai media komunikasi antara pengusaha ataupun tokoh masyarakat dengan para pengguna media sosial lainnya.

3.3. Karakteristik Media Sosial

Menurut Bungin (2011), mengenali sebuah media sosial dapat dilakukan dengan cara mengenali ciri-ciri yang dimilikinya. Berikut ini adalah beberapa karakteristik media sosial tersebut:

- a. Partisipasi Pengguna. Semua media sosial mendorong penggunanya untuk berpartisipasi dan memberikan umpan balik terhadap suatu pesan atau konten di media sosial. Pesan yang dikirimkan dapat diterima atau dibaca oleh banyak orang.
- b. Adanya Keterbukaan. Sebagian besar media sosial memberikan kesempatan bagi penggunanya untuk memberikan komentar, melakukan voting, berbagi, dan lain-lain. Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan bebas tanpa harus melalui Gatekeeper.
- c. Adanya Perbincangan. Kebanyakan media sosial memungkinkan adanya interaksi terhadap suatu konten, baik itu dalam bentuk reaksi ataupun perbincangan antar penggunanya. Dan penerima pesan bebas menentukan kapan melakukan interaksi terhadap pesan tersebut.
- d. Keterhubungan. Melalui media sosial, para penggunanya dapat terhubung dengan pengguna lainnya melalui fasilitas tautan (*links*) dan sumber

informasi lainnya. Proses pengiriman pesan ke media sosial yang lebih cepat dibandingkan dengan media lainnya membuat banyak informasi terhubung dalam satu media sosial.

3.4. Tujuan Penggunaan Media Sosial

Seperti yang disebutkan pada definisi media sosial di atas, salah satu tujuannya menurut Croteau dan Hoynes (2002), adalah sebagai media komunikasi alternatif bagi masyarakat. Berikut ini adalah beberapa tujuan menggunakan media sosial secara umum:

- a. Aktualisasi Diri. Bagi sebagian besar orang, media sosial merupakan tempat untuk aktualisasi diri. Mereka menunjukkan bakat dan keunikan di media sosial sehingga dapat dilihat banyak orang. Tidak heran kenapa saat ini banyak artis berlomba-lomba untuk terkenal di media sosial mereka.
- b. Membentuk Komunitas. Komunitas online sangat mudah ditemukan saat ini, baik itu di situs forum maupun di situs social network lainnya. Media sosial menjadi wadah tempat berkumpulnya masyarakat online yang memiliki minat yang sama untuk saling berkomunikasi dan bertukar informasi atau pendapat.
- c. Menjalin Hubungan Pribadi. Media sosial juga berperan penting dalam aktivitas menjalin hubungan personal dengan orang lain secara pribadi. Ada banyak sekali pengguna media sosial yang menemukan pasangan hidup, sahabat, rekan bisnis, di media sosial.

- d. Media Pemasaran. Pengguna media sosial yang jumlahnya sangat banyak tentu saja menjadi tempat yang sangat potensial untuk memasarkan sesuatu. Bisnis online yang banyak berkembang sekarang ini banyak dipengaruhi oleh media sosial sebagai tempat promosi.

Bagian 3

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan pendekatan fenomenologis, yaitu mengkaji objek-objek yang hendak diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan secara dinamis. Pendekatan fenomenologis ini digunakan karena objek kajian penelitian adalah masyarakat yang terus mengalami perubahan secara dinamis mengikuti perubahan peradaban, peralatan dan teknologi serta kondisi sosial budaya yang ada selama kurun waktu tertentu.

2. Variabel Penelitian

Untuk memperjelas objek kajian yang hendak diteliti, maka variabel yang hendak dijadikan instrumen penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Kinerja pelayanan publik, merupakan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

secara langsung, yang dalam hal ini pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan di bagian pelayanan publik. Keberhasilan suatu pelayanan didasarkan atas tingkat kepuasan masyarakat yang memerlukan pelayanan.

- b. Kepuasan masyarakat, merupakan evaluasi atas peristiwa atau situasi yang pernah dialami masyarakat dengan cara membandingkan antara kenyataan yang ada dengan kenyataan yang diharapkan. Tingkat kepuasan masyarakat ini akan diukur dengan cara menilai atau mengevaluasi kinerja pelayanan publik di instansi pemerintahan daerah, seperti kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, kantor kecamatan, dan kantor pelayanan satu atap, di beberapa kabupaten dan kota di Jawa Timur.
- c. Pemanfaatan media sosial adalah intensitas menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi berkaitan dengan aktivitas kerja atau kegiatan yang masih berhubungan dengan pekerjaan, atau menyampaikan informasi tentang pelayanan dan menjawab berbagai masalah yang ditanyakan oleh masyarakat melalui media sosial.

Variabel kinerja pelayanan pemerintah yang dinilai oleh masyarakat dalam penelitian disusun melalui indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman kinerja Penyelenggara Pelayanan

Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sebagai berikut.

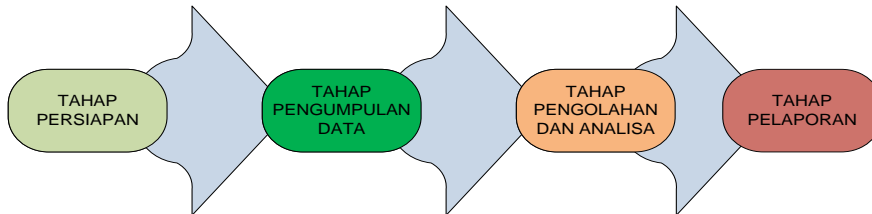
- a. Tingkat kepraktisan pada tahapan prosedur atau alur administrasi pelayanan
- b. Kejelasan dalam penyampaian informasi tentang persyaratan administrasi atau persyaratan teknis oleh Pegawai
- c. Kejelasan identitas kepegawaian bidang Pelayanan Masyarakat
- d. Kedisiplinan dalam mentaati aturan jam kerja pelayanan
- e. Sikap tanggung jawab Pegawai untuk menuntaskan proses pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan
- f. Keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan
- g. Kesesuaian pada target waktu pelayanan yang disampaikan
- h. Perilaku adil dan tidak memedakan masyarakat
- i. Kesopanan, dan keramahan petugas
- j. Kesesuaian biaya antara yang dibayarkan dengan biaya yang telah cantumkan
- k. Keamanan lingkungan yang menciptakan ketenangan

3. Metode dan Prosedur Survei

3.1. Metode Survei

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey kinerja aparatur pemerintah

daerah bidang Pelayanan Publik dan intensitas penggunaan media sosial sebagai berikut



Gambar 1.
Alur Kegiatan Survei

3.2. Prosedur Survei

Berkenaan dengan kegiatan tersebut, maka tahap-tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah:

- a. Penyusunan Laporan Pendahuluan. Dalam rangka penyusunan Laporan Pendahuluan dilakukan beberapa kegiatan, baik yang bersifat kegiatan sendiri (internal) maupun kegiatan yang dilakukan bersama-sama dengan user (eksternal). Adapun kegiatan persiapan yang dilakukan bersama-sama dengan user (eksternal) sebagai berikut :
 - 1) Melakukan *kick off meeting* kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat antara user (Pemerintah Kabupaten dan Kota Bagian Organisasi dan Tata Laksana) dengan konsultan yang ditunjuk, untuk menyamakan persepsi, pemahaman dan menyepakati terkait maksud dan tujuan survey, ruang lingkup survey, asas survey, metodologi survey serta *output* hasil survey.

- 2) Mempresentasikan Rencana Kerja konsultan dalam melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.
- 3) Mengumpulkan data-data awal (data sekunder) terkait rencana kerja dan pelaksanaan kegiatan Survey, antara lain : data seluruh aktifitas layanan dan jumlah masyarakat yang dilayani dari masing-masing lokasi.

Kegiatan persiapan yang dilakukan sendiri oleh konsultan (internal), dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Menyusun tim survey, jadwal survey dan struktur organisasi pelaksana kegiatan survey.
 - 2) Menyiapkan tools yang dibutuhkan surveyor dan tim selama pelaksanaan kegiatan survey.
 - 3) Menyiapkan materi *briefing* dan surat-surat tugas kepada surveyor.
 - 4) Menyiapkan usulan/ masukan terkait materi kuesioner yang akan digunakan sebagai media survey.
- b. Penyusunan Laporan Sela. Penyusunan Laporan Sela merupakan perbaikan dan penyempurnaan atas koreksi dari Laporan Pendahuluan yang berisi jadwal pelaksanaan survey dan pembagian kelompok kerja, review design kuesioner, serta penetapan jumlah responden.
- c. Desain Kuesioner. Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik.

- d. Penentuan Responden. Penentuan responden pada masing-masing objek ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah responden minimal ditentukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ minimal sebesar 90% dari rata-rata kunjungan masyarakat perbulan.

4. Pengumpulan Data

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survey. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2
Alur Proses Pengolahan data dan Analisis Survey

- a. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*). Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain :
 - 1) Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di- drop, bilamana jawaban tidak lengkap;
 - 2) Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;

- 3) Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
 - 4) Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya
- b. Proses Pengkodean Data. Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu. Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran
 - c. Proses Tabulasi Data. Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan.
 - d. Proses Analisis Data. Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Survei Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu juga ditambahkan dengan melakukan GAP analysis secara statistik terhadap tingkat mutu pelayanan dibandingkan dengan harapan masyarakat dengan cara memetakan unsur-unsur yang diukur dalam kuadran mutu pelayanan dengan teori *service quality*.

5. Teknik Sampling

Penentuan jumlah responden pada masing-masing obyek survey ditentukan dengan menggunakan non probability sampling, melalui teknik *purposive-incident sampling*, yakni memadukan dua teknik sampling, dengan cara mengambil sampling secara insident, yaitu memilih masyarakat yang berkenan menjadi sampling dan memenuhi syarat yang ditetapkan.

Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%.

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah masyarakat secara umum yang pernah melakukan atau yang telah mendapatkan layanan pada kurun waktu tahun 2011-2013. Responden yang akan didata dalam penelitian ini adalah pelaku dan penerima layanan secara langsung, dan tidak melalui perantara saat melakukan pengajuan pelayanan di instutusi layanan pemerintah daerah. Syarat responden adalah:

- a. Masyarakat Jawa Timur dan berdomisili di Jawa Timur
- b. Pernah atau sedang melakukan pengajuan atau permohonan pelayanan di instansi pemerintahan daerah kabupaten atau Kota, atau pelayanan kesehatan di unit pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah.
- c. Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan permohonan surat ijin, surat keluarga (KTP, KK, Akta

kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, dan Akta Waris), perijinan usahan dan berbagai jenis surat resmi untuk keperluan perorangan atau instansi atau organisasi.

Dari pengambilan sampling dapat diketahui penyebaran sampling penelitian berdasarkan lokasi domisili subjek penelitian sebagai berikut.

Tabel 1. Pengambilan sampling

Domisili Subjek Penelitian	Kriteria Subjek			
	Masyarakat		Aparat Pemerintah	
Surabaya	62	14%	12	11%
Jombang	55	13%	8	8%
Kediri (Kota)	47	11%	10	10%
Blitar (Kabupaten)	42	10%	14	13%
Banyuwangi	64	15%	16	15%
Lumajang	38	9%	9	9%
Batu (Kotif)	28	6%	14	13%
Malang (Kabupaten)	56	13%	16	15%
Tuban	40	9%	6	6%
Total	432	100%	105	100%

Dalam penelitian ini aparat pemerintah daerah merupakan partisipan yang memberikan informasi yang diperlukan berkenaan dengan penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dengan masyarakat. Sedangkan masyarakat adalah subjek yang memberikan penilaian terhadap kinerja aparat pemerintah berkenaan dengan tugas pelayanan.

6. Analisis Data

6.1. Analisis Indeks Kinerja Pelayanan

Analisis penentuan indeks kinerja pelayanan oleh masyarakat dilakukan melalui teknik penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (PSI) dapat didefinisikan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan di Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Jombang. Untuk mengetahui besarnya PSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Pertama, melakukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana

n= Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

- b. Kedua, membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan Presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

- c. Ketiga, membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X), (Mean Satisfaction Score = MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

d. Keempat menentukan *Public Satisfaction Index* (PSI)

$$PSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Dimana :

HS = (Highest scale) Skala Maksimum

Nilai PSI dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Kriteria dan kategori nilai

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM (PSI)	Kategori Kinerja Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	Buruk
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	Cukup Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	Sangat Baik

Berdasarkan penghitungan indeks kinerja pelayanan sebagaimana rumusan tersebut di atas dapat diketahui penilaian masyarakat sebagai berikut.

Tabel 3. Indeks Penilaian Kinerja

Indikator	MIS	WF
1 Prosedur pelayanan	3,47	6,19
2 Penyampaian informasi	3,61	6,45
3 Kejelasan Petugas	2,56	4,58
4 Kedisiplinan	3,42	6,11
5 Tanggung jawab pelayanan	3,45	6,16
6 Keahlian dan keterampilan pegawai	3,55	6,34

Indikator	MIS	WF
7 Kesesuaian waktu pelayanan	3,23	5,77
8 Keadilan dalam pelayanan	2,99	5,34
9 Sikap dan perilaku pegawai	3,29	5,88
10 Kewajaran biaya retribusi	3,17	5,67
11 Keamanan Lingkungan di kantor	3,51	6,26
Indeks Penilaian Kinerja Pelayanan	3,30	64,75

Dari tabel 2 dengan hasil penilaian per indikator dapat diketahui masing-masing kategori, yang seluruhnya memperoleh nilai lebih dari 2,51 sehingga seluruhnya dalam kategori penilaian yang baik.

Tabel 4. Indeks Penilaian Kinerja

Unit Analisis	Penilaian per Indikator										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Skor	437	455	323	431	435	447	407	377	415	401	400
MIS	3,5	3,6	2,6	3,4	3,5	3,5	3,2	3,0	3,3	3,2	3,2
SD	0,6	0,5	1,0	0,8	0,8	0,7	0,9	1,0	0,8	1,0	0,9
WF	0,3	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
MSS	7,9	8,2	5,8	7,8	7,8	8,1	7,3	6,8	7,5	7,2	7,2
Nilai PSI	81,67										

Nilai kumulatif dari tiap indikator diperoleh sebesar 81,67 yang sesuai dengan kategori penilaian sebagaimana tabel 3 nilai interval PSI tergolong sangat baik.

6.2. Analisis Cluster

Analisis cluster adalah teknik multivariat yang mempunyai tujuan utama untuk mengelompokkan objek-objek/cases berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Analisis cluster mengklasifikasi objek sehingga setiap objek yang memiliki sifat yang mirip (paling dekat kesamaannya) akan mengelompok kedalam satu cluster (kelompok) yang sama.

Tujuan utama analisis cluster adalah mengelompokkan objek-objek berdasarkan kesamaan karakteristik di antara objek-objek tersebut. Objek bisa berupa produk (barang dan jasa), benda (tumbuhan atau lainnya), serta orang (responden, konsumen atau yang lain). Objek tersebut akan diklasifikasikan ke dalam satu atau lebih cluster (kelompok) sehingga objek-objek yang berada dalam satu cluster akan mempunyai kemiripan satu dengan yang lain.

Metode ini biasa disebut dengan *K-Means Cluster*. Metode nonhirarki cluster berkaitan dengan K-means clustering, dan ada tiga pendekatan yang digunakan untuk menempatkan masing-masing observasi pada satu cluster. Setelah cluster terbentuk, non-hirarki, langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap cluster yang terbentuk, yang pada intinya memberi nama spesifik untuk menggambarkan isi cluster.

Tabel 5. Hasil analisis K mean Cluster

Cluster	f	%
Cluster 1	73	17%
Cluster 2	126	29%
Cluster 3	95	22%
Cluster 4	32	7%
Cluster 5	106	25%
Total	432	100%

Dari hasil analisis cluster melalui K-Mean Cluster diketahui bahwa subjek terbagi atas 5 kelompok, yang sebagian besar di cluster 2 (29%), kemudian cluster 5 (25%), dan selanjutnya masing-masing cluster akan dikategorikan untuk menentukan tipikal subjek.

6.3. Intreprestasi

Analisis data adalah suatu tahap mengorganisir data sesuai dengan pola, kategori, dan unit-unit deskriptif tertentu. Sedangkan interpretasi adalah proses memberi arti dan signifikansi terhadap analisis yang dilakukan, menjelaskan pola-pola deskriptif, mencari hubungan dan keterkaitan antar deskripsi-deskripsi data yang ada.

Bagian 4

Bahasan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan data-data yang terkumpul melalui angket penelitian, maka dalam penggambaran subjek penelitian ini akan disertakan gambaran dari petugas atau aparatur pemerintah bidang pelayanan yang mengisikan data-data terkait penggunaan internet dan media sosial sebagai berikut.

Tabel 6. Partisipan Penelitian dan lokasi pelayanan

Lokasi Pelayanan	Masyarakat		Petugas	
Kantor Pemerintahan	96	22%	22	21%
Dispendukcapil	214	50%	65	62%
Dinas pendidikan	82	19%	10	10%
Penanaman modal daerah	24	6%	6	6%
Dinas pariwisata	16	4%	2	2%
Total	432	100%	105	100%

Data pada tabel 6 adalah gambaran kepentingan masyarakat mengunjungi kantor pelayanan di pemerintahan daerah pada saat penelitian berlangsung, yang sebagian besar berada di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, demikian pula aparatur pemerintahan yang berkenan untuk berpartisipasi dalam pengisian angket penelitian ini sebagian besar dari dinas kependudukan.

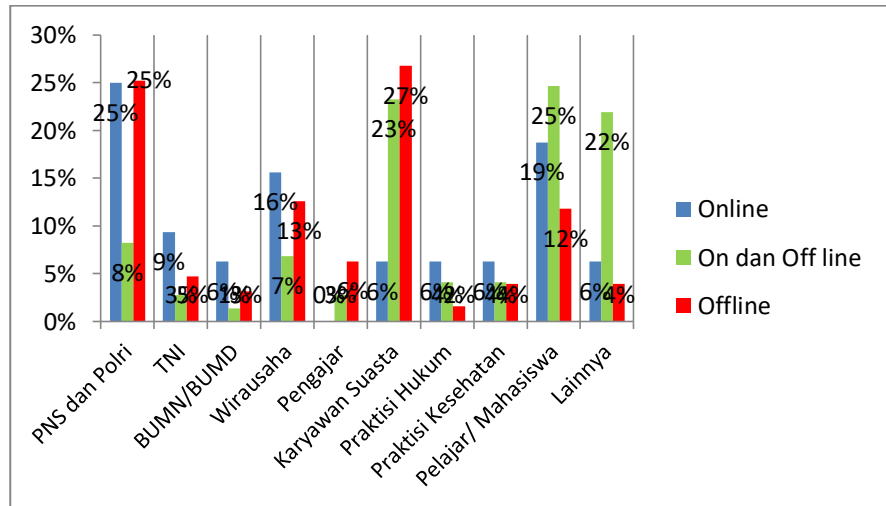
Selanjutnya dapat diketahui kondisi pada masing-masing lokasi kantor pemerintahan daerah berkaitan dengan penggunaan media sosial sebagai sarana pelayanan sebagai berikut.

Tabel 7. Pemanfaatan Media Sosial dan Lokasi Pelayanan

Lokasi Pelayanan	Fasilitas media internet			
	Ada dan Aktif		Ada belum aktif	
Kantor Pemerintahan	10	18%	12	24%
Dispendukcapil	38	68%	27	55%
Dinas pendidikan	4	7%	6	12%
Penanaman modal daerah	4	7%	2	4%
Dinas pariwisata	0	0%	2	4%
Total	56	100%	49	100%

Tabel 7 menunjukkan keterrangan yang diperoleh dari petugas atau aparatur pemerintahan bidang pelayanan masyarakat, yang sebagian besar menyatakan bahwa di instansi pelayanan daerah belum sepenuhnya menggunakan media sosial sebagai sarana pelayanan, meskipun ada namun belum aktif, dan sebagian masih dalam proses pembuatan dan penyempurnaan domain. Pada tabel tersebut juga

diketahui bahwa kantor dinas kependudukan tergolong paling *upgrade* dalam pemanfaatan media sosial meskipun belum optimal.

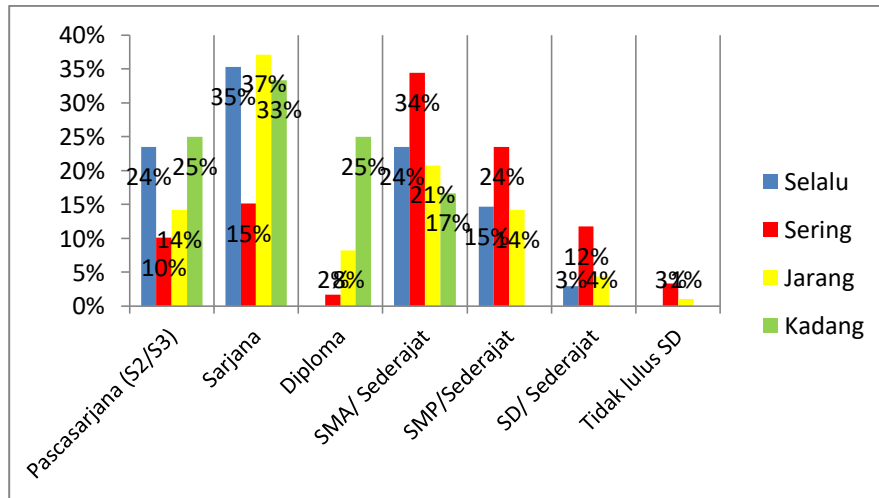


Gambar 3

Latar belakang Subjek dan proses pelayanan melalui Media Sosial

Gambar 3 menunjukkan sebagian besar subjek banyak melakukan proses administrasi di kantor pemerintahan dengan cara offline atau datang langsung dengan membawa berkas-berkas yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dilakukan subjek dengan berbagai latar belakang jenis pekerjaannya, namun demikian juga diketahui pemanfaatan pelayanan secara online sebagian besar telah dipergunakan oleh subjek dengan latar belakang

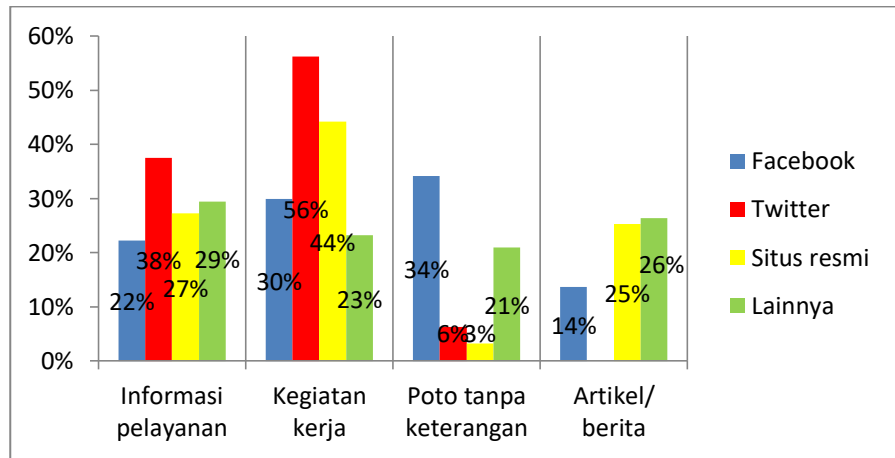
pekerjaan PNS dan POLRI, wiruusaha, serta kelompok pelajar dan mahasiswa.



Gambar 4

Pantauan Masyarakat Aktivitas Pemerintah melalui Media Sosial

Gambar 4 menunjukkan sebagian besar masyarakat yang tergolong selalu memantau aktivitas pemerintah daerah adalah subjek dengan latar belakang pendidikan sarjana dan pascasarjana. Namun demikian kelompok subjek dengan latar belakang pendidikan sarjana tergolong yang paling jarang mengikuti informasi online dari media sosial milik pemerintah. Sedangkan subjek yang tergolong sering memantau aktivitas pemerintahan daerah secara online sebagian besar subjek dengan latar belakang pendidikan SMA/ sederajat.

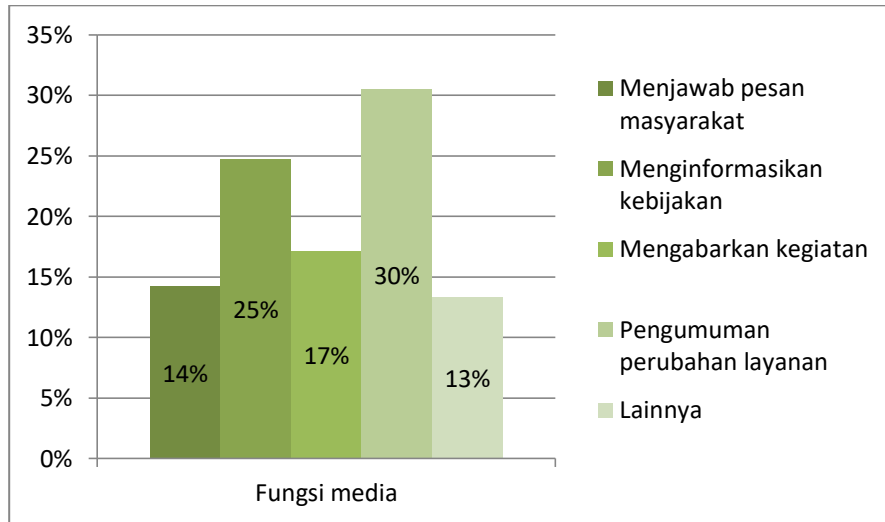


Gambar 5
Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah yang diketahui

Gambar 5 menunjukkan bahwa subjek atau masyarakat mengetahui pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah yang sebagian besar melalui twitter yang berisi laporan kegiatan kerja, dan informasi pelayanan. Selain itu juga melalui facebook yang berisi tentang informasi pelayanan, kegiatan kerja dan berbagai foto kegiatan yang tidak ada keterangan. Sedangkan dari situs resmi milik pemerintahan daerah sebagian besar menyampaikan berita tentang kegiatan pemerintahan daerah, serta artikel dan berita.

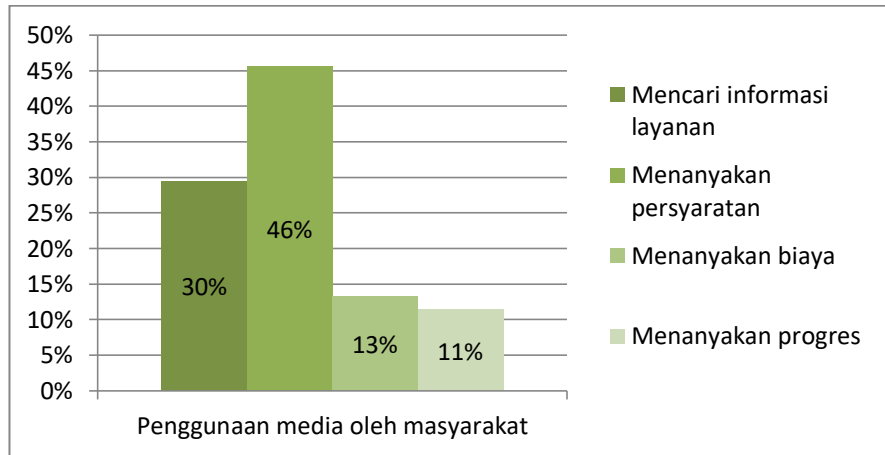
Kemudian dari hasil data yang diperoleh melalui penjelasan yang disampaikan aparatur pemerintah bidang pelayanan, juga bagian hubungan organisasi dapat diketahui

penggunaan media sosial di pemerintahan daerah belum optimal untuk sarana pelayanan publik, namun demikian cukup bermanfaat, sebagaimana fungsi media sosial sebagai berikut.



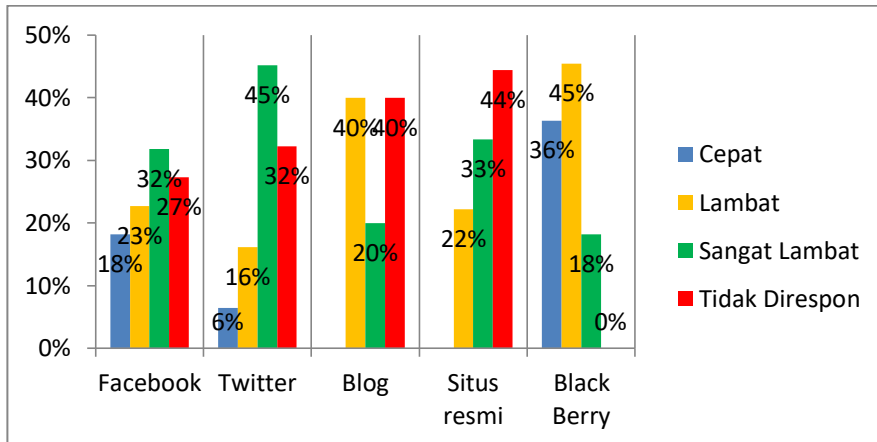
Gambar 6
Fungsi Media Sosial dalam Pelayanan

Gambar 6 menjelaskan bahwa 30% fungsi media menurut paparan petugas pemerintah daerah memiliki fungsi mengumumkan berbagai informasi terutama tentang perubahan jadwal kerja, perubahan persyaratan dan peraturan dalam pelayanan masyarakat, khususnya perijinan. Selain itu 25% fungsi media sosial untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan pemerintah dan sosialisasi.



Gambar 7
Fungsi Media Sosial oleh Masyarakat dalam Pelayanan

Gambar 7 juga menunjukkan fungsi media bagi masyarakat, sebagian besar 46% dipandang sebagai media menanyakan berbagai persyaratan layanan yang efektif dibandingkan harus mendatangi kantor pelayanan, dan 30% masyarakat dapat mencari berbagai informasi yang diperlukan untuk pelayanan melalui media sosial. Selebihnya masyarakat menggunakan untuk menanyakan progres kepengurusan surat-surat atau menanyakan biaya pengurusan dokumen.



Gambar 8

Penilaian terhadap komunikasi melalui Media Sosial

Gambar 8 menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesan terhadap penggunaan media sosial oleh petugas bidang pelayanan masyarakat, yang dalam penggunaan media twitter pesan dari masyarakat cenderung ditanggapi sangat lambat, demikian pula melalui media facebook. Pada data tersebut secara umum diketahui bahwa tanggapan petugas menurut pandangan masyarakat relatif lambat, dan bahkan tidak di respon meskipun ada sebagian masyarakat yang memperoleh respon cepat yang menggunakan black berry.

2. Penilaian Masyarakat pada Kinerja Pelayanan

Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui angket penelitian, maka dalam deskripsi ini dipaparkan tujuan subjek untuk memperoleh layanan dan tanggapan

subjek terhadap masing-masing indikator kinerja pelayanan sebagai berikut.

Tabel 8. Penilaian tentang prosedur pelayanan

Tahapan prosedur pelayanan	Kependudukan		Akta		Perijinan	
	f	%	f	%	f	%
Sangat Sederhana	32	14%	52	31%	18	44%
Praktis/ Sederhana	94	43%	84	49%	12	29%
Kurang Praktis	80	36%	26	15%	7	17%
Berbelit-belit/ Ribet	15	7%	8	5%	4	10%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 8 menunjukkan bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor dinas kependudukan 43% menyampaikan prosedur pelayanannya tergolong praktis atau sederhana, dan 36% menyatakan kurang praktis. Selanjutnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen berupa akta 49% menyatakan prosedur pelayanan tergolong praktis, dan 31% masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan tergolong sangat praktis. Sedangkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk keperluan dokumen perijinan 44% menyatakan prosedur pelayanan tergolong sangat sederhana.

Tabel 9. Penilaian tentang Penyampaian informasi

Kejelasan penyampaian informasi persyaratan	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Sangat jelas	30	14%	30	18%	14	34%
Jelas	92	42%	96	56%	17	41%
Kurang jelas	83	38%	32	19%	10	24%
Tidak jelas	16	7%	12	7%	0	0%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 9 menunjukkan tanggapan masyarakat tentang kinerja petugas dalam menyampaikan informasi, yang menurut 42% masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan menyatakan penyampaian informasi sudah jelas, demikian pula 56% masyarakat yang mengurus akta dan 41% masyarakat yang mengurus perijinan menyatakan hal yang sama, bahwa penyampaian informasi oleh petugas pelayanan sudah jelas dan dapat dimengerti.

Tabel 10. Penilaian tentang Identitas kepegawaian

Kejelasan identitas kepegawaian	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Nama meja dan ID card	52	24%	38	22%	28	68%
Cukup jelas di ID Card	132	60%	94	55%	13	32%
Kurang jelas	22	10%	26	15%	-	0%
Tidak jelas (tanpa ID card)	15	7%	12	7%	-	0%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 10 menunjukkan penilaian masyarakat terkait identitas atau atribut petugas bagian pelayanan, yang menurut keterangan 60% masyarakat yang mendapatkan pelayanan kependudukan bahwa petugas menggunakan atribut dengan tanda pengenal yang cukup jelas, demikian pula 55% masyarakat yang mendapatkan pelayanan akta menyatakan hal yang sama, dan bahkan 68% masyarakat yang mengurus perijinan menyatakan identitas petugas sangat jelas, dan ada nama petugas piket di meja kerjanya.

Tabel 11. Penilaian tentang kedisiplinan

Kedisiplinan dalam aturan jam pelayanan	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Disiplin	149	67%	124	73%	35	85%
Kurang Disiplin	42	19%	34	20%	4	10%
Tidak Disiplin	30	14%	12	7%	2	5%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 11 menunjukkan bahwa 67% masyarakat yang memperoleh pelayanan kependudukan dan 73% masyarakat yang mengurus akta, maupun 85% masyarakat yang mengurus perijinan memberikan penilaian terhadap kedisiplinan petugas pelayanan yang tergolong disiplin. Meskipun demikian terdapat 20% masyarakat yang mengurus akta menilai petugas kurang disiplin.

Tabel 12. Penilaian tentang tanggung jawab pelayanan

Tanggung jawab Pegawai pelayanan	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Sangat tanggung jawab	61	28%	36	21%	2	5%
Tanggung jawab	132	60%	107	63%	38	93%
Kurang tanggung jawab	24	11%	24	14%	1	2%
Tidak tanggung jawab	4	2%	3	2%	-	0%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 12 merupakan penilaian tentang tanggung jawab petugas pelayanan berkaitan dengan kinerjanya, yang 60% masyarakat yang memperoleh layanan kependudukan, 63% masyarakat yang mengurus akta, serta 93% yang mengurus dokumen perijinan memberikan penilaian yang sama, yakni petugas memiliki tanggung jawab pada tugas-tugasnya.

Tabel 13. Penilaian tentang kompetensi petugas

Keahlian dan keterampilan petugas	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Ahli dan terampil	26	12%	25	15%	6	15%
Cukup terampil	112	51%	102	60%	23	56%
Kurang terampil	75	34%	38	22%	12	29%
Tidak terampil	8	4%	5	3%	-	0%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 13 menunjukkan bahwa sebagian besar subjek yang menerima pelayanan di bagian kependudukan, di pelayanan akta serta perijinan menilai kompetensi petugas cukup terampil di bidangnya.

Tabel 14. Penilaian tentang kesesuaian pelayanan dengan waktu

Kesesuaian dengan target waktu	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Lebih cepat dari target	42	19%	38	22%	5	12%
Sesuai target jadwal	102	46%	87	51%	12	29%
Lebih lama dari jadwal	35	16%	18	11%	18	44%
Tanpa target waktu dan lama	42	19%	27	16%	6	15%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Tabel 14 menunjukkan penilaian atas kesesuaian antara target waktu dengan fakta pemberian layanan, yang dalam tabel tersebut diketahui bahwa di kantor pelayanan untuk pengurusan surat kependudukan, dan akta dinilai petugas sudah sesuai memberikan pelayanan dari proses hingga selesai dengan waktu yang disampaikan, namun di bagian perijinan masyarakat menilai prosesnya lebih lama dibandingkan jadwal atau target waktu yang disampaikan.

Tabel 15. Penilaian tentang keadilan dalam pelayanan

Keadilan dalam pelayanan	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Sangat adil	32	14%	74	44%	4	10%
Adil	94	43%	70	41%	34	83%
Kurang adil	67	30%	18	11%	3	7%
Tidak adil	28	13%	8	5%		0%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Penilaian tentang sikap adil dalam pelayanan, pada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan pengurusan perijinan menilai pelayanan petugas sudah adil atau tanpa membedakan, dan semua berjalan sesuai antrian. Sedangkan masyarakat yang mengurus akta menilai petugas sudah bersikap sangat adil dalam memberikan pelayanan.

Tabel 16. Penilaian tentang keramahan dan kesopanan

Kesopanan dan keramahan	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Sopan dan ramah	57	26%	41	24%	10	24%
Sopan, ramah, dan akrab	72	33%	75	44%	23	56%
Kurang ramah	54	24%	42	25%	3	7%
Ketus	32	14%	10	6%	1	2%
Kurang peduli	6	3%	2	1%	4	10%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

Gambar 16 menunjukkan bahwa seluruh masyarakat yang menerima pelayanan oleh pemerintahan daerah di kantor pelayanan hampir seluruhnya menilai sikap petugas pelayanan yang tergolong sopan, ramah dan menunjukkan keakraban.

Tabel 17. Penilaian tentang kesesuaian biaya

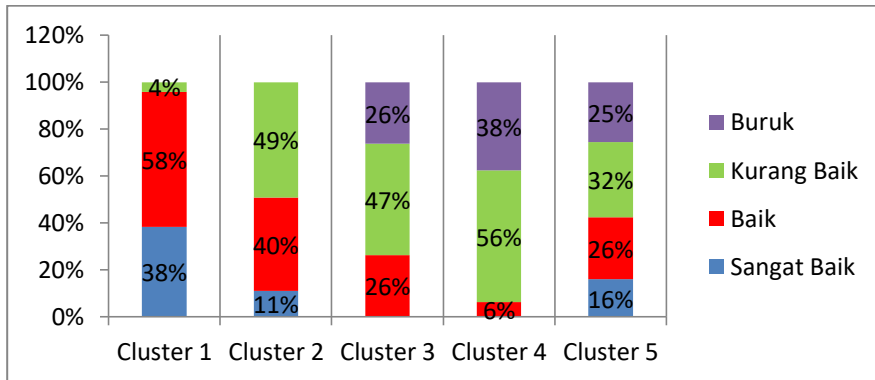
Kesesuaian biaya	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Tidak ada ketentuan tertulis	56	25%	38	22%	3	7%
Sesuai dengan daftar retribusi	82	37%	96	56%	28	68%

Kesesuaian biaya	Bidang pelayanan					
	Kependudukan		Akta		Perijinan	
Relatif murah	47	21%	32	19%	8	20%
Biayanya mahal	36	16%	4	2%	2	5%
Total	221	100%	170	100%	41	100%

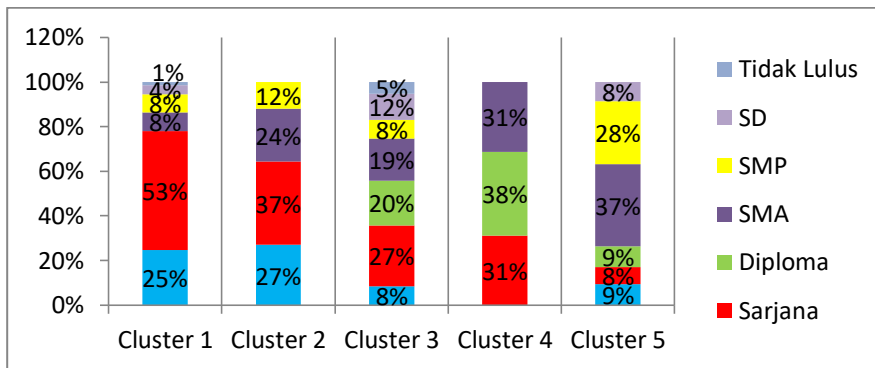
Gambar 17 dapat memberikan gambaran penilaian masyarakat atas kesesuaian biaya dengan proses dan hasil pelayanan yang diperoleh masyarakat. Yang sebagian besar masyarakat baik yang membutuhkan layanan kependudukan, akta, maupun perijinan menilai biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diperoleh sudah sesuai atau seperti tarif retribusi yang harus dibayarkan sesuai ketentuan peraturan daerah.

3. Interpretasi Cluster dan Penilaian Kinerja

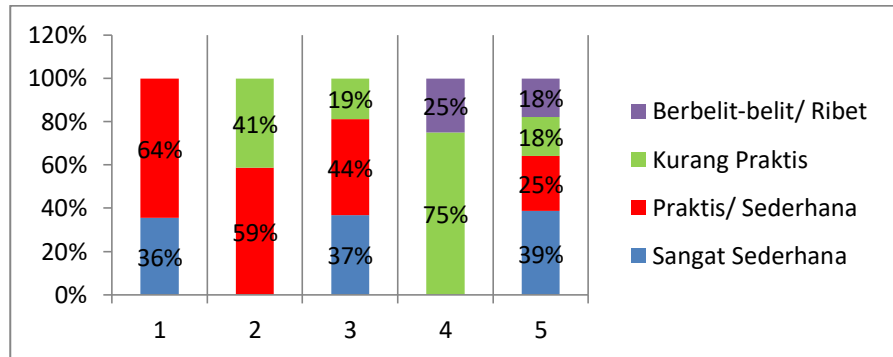
Berdasarkan hasil analisis cluster sebagaimana telah dipaparkan pada tabel 3, maka sebagai analisis karakteristik subjek dapat diketahui berdasarkan tanggapan yang disampaikan sebagaimana gambar berikut.



Gambar 8
Tanggapan kelompok pada kinerja pemerintahan



Gambar 9
Kelompok berdasarkan jenjang Pendidikan



Gambar 10
Tanggapan kelompok pada prosedur pelayanan

Gambar 8, Gambar 9, dan Gambar 10 dapat menunjukkan tanggapan masing-masing kelompok terhadap kinerja pelayanan pemerintah daerah, sebagai berikut.

a. Kelompok 1 (*Positive Group*)

Pada kelompok ini 58% menilai kinerja aparatur pemerintahan daerah bidang pelayanan tergolong baik, bahkan menilainya sangat baik. Sebagian besar di kelompok ini adalah 53% masyarakat berpendidikan sarjana, dan 25% pascasarjana. Kelompok ini memandang alur prasyarat dalam proses pelayanan tergolong praktis dan sederhana. Kelompok ini paling banyak memberikan penilaian yang baik pada tiap indikator kinerja pemerintah daerah melalui bidang pelayanan pada masyarakat. Kelompok ini menilai petugas pelayanan sudah tergolong disiplin, dan sebagian besar petugas kompeten di bidang pelayanan karena memiliki keahlian yang diperlukan. Kelompok

ini juga menilai petugas sudah sangat ramah dan sopan bahkan menunjukkan keakraban saat memberikan pelayanan, dan menilai suasana dan kondisi ruang pelayanan sudah cukup aman dan nyaman, serta masalah biaya pelayanan yang dikatakan sangat murah dan biaya yang diterapkan sudah sesuai dengan tarif atau retribusi yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

b. Kelompok 2 (*Evaluative Group*)

Pada kelompok ini sebagian besar atau 49% menilai kinerja pemerintahan daerah kurang baik, namun sebanyak 40% menilai kinerja pemerintah sudah baik, dan 11% masyarakat di kelompok ini memberikan penilaian sangat baik atas kinerja pemerintahan daerah bidang pelayanan masyarakat. Dari segi latar belakang pendidikan 37% kelompok ini memiliki latar belakang pendidikan sarjana, dan 27% anggota kelompok ini berlatar belakang pendidikan pascasarjana. Kemudian dalam hal menilai prosedur pelayanan 59% kelompok ini menilai alur pelayanan tergolong praktis dan sederhana, namun 41% anggota kelompok ini menilai alur pelayanan masih kurang praktis. Kelompok ini menilai perlunya peningkatan disiplin terutama dalam waktu yang harus ditentukan dalam setiap proses pelayanan, dan kelompok ini menilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang sudah ramah dan sopan, meskipun ada petugas yang perlu diperbaiki sikap kerjanya terutama saat memberikan pelayanan.

c. *Kelompok 3 (Critisiss Group)*

Kelompok ini tergolong cukup kritis dalam menilai kinerja pemerintahan daerah melalui pelayanan masyarakat, yang 47% anggota kelompok ini menilai kinerja pelayanan masih kurang baik, dan 26% anggota kelompok ini menyatakan kinerja petugas pelayanan tergolong buruk, meskipun juga terdapat 26% anggota kelompok yang menilai kinerja pemerintah sudah baik. Sebagian besar anggota kelompok ini berpendidikan 27% sarjana, dan 20% diploma, yang selebihnya latar belakang anggota kelompok bervariasi, ada yang berpendidikan SMA sampai anggota yang hanya SD bahkan tidak lulus sekolah dasar. Sebagian besar anggota kelompok ini 44% menilai alur pelayanan masyarakat tergolong sederhana, dan bahkan 37% anggota kelompok ini menilai alur pelayanan relatif sangat sederhana. Kelompok ini memandang proses kerja yang dilakukan sebagian petugas pelayanan sudah sesuai dengan target waktu pelayanan, meskipun kadang memberikan pelayanan lebih lama dari waktu yang semestinya. Kemudian dalam hal penilaian kedisiplinan kelompok ini menilai petugas pelayanan cukup disiplin meskipun terdapat beberapa petugas yang kurang disiplin, dan menilai petugas sudah cukup ramah dan sopan meskipun masih ada petugas yang tampak kurang ramah dan terkesan ketus. Kelompok ini juga menilai kondisi atau suasana lingkungan pelayanan sudah cukup nyaman dan aman, serta masalah biaya

pelayanan yang relatif murah, namun perlu adanya kepastian tentang biaya yang diatur dan biaya resmi melalui perda dan tersampaikan ke masyarakat.

d. Kelompok 4 (*Perfectionsim Group*)

Kelompok ini tergolong paling banyak memberikan penilaian pada kinerja pemerintah daerah di bidang pelayanan masyarakat yang 56% anggota kelompok menilai kinerja pemerintahan tergolong kurang baik, dan 38% anggota kelompok ini menilai kinerja pemerintah buruk. Sebanyak 38% anggota kelompok ini berlatar belakang pendidikan diploma, 31% berpendidikan sarjana, dan 31% anggota kelompok memiliki latar belakang pendidikan lulus SMA. Sebagian besar atau 75% anggota kelompok ini menilai kinerja pemerintah kurang praktis dan 25% anggota kelompok ini menilai kinerja terlalu berbelit-belit. Dalam hal proses penyelesaian tugas kerja, kelompok ini menilai petugas sangat lama dan tidak memiliki target waktu untuk memberikan pelayanan, dan memandang petugas kurang disiplin pada waktu, serta menilai desain ruang pelayanan kurang nyaman. Kelompok ini menilai bahwa biaya pelayanan relatif murah, namun ada yang menyatakan nilai biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan pelayanan yang diterima, dan biaya dinilai masih kurang jelas nilainya yang tampak seolah biaya disampaikan diluar biaya resmi.

e. Kelompok 5 (*Urban Complex Group*)

Kelompok ini tergolong cukup kompleks atau memiliki variasi anggota yang beragam dengan penilaian yang beragam, 32% menilai kinerja pemerintah kurang baik, dan 25% menilai kinerja pemerintahan bidang pelayanan tergolong buruk. Tetapi 25% kelompok ini menilai kinerja pemerintah sudah baik dan bahkan sangat baik. Ditinjau dari latar belakang pendidikan anggota kelompok ini 37% anggota kelompok ini berlatar belakang pendidikan SMA, 28% pendidikan hanya tamat SMP. Sebagian besar kelompok ini sebanyak 39% menilai kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan alur yang sangat sederhana dan praktis. Dalam memberikan penilaian tentang keramahan dan kesopanan oleh petugas pelayanan, dalam kelompok ini memiliki berbagai variasi penilaian, mulai dari menilai petugas sudah sopan dan ramah bahkan akrab hingga menilai petugas ketus dan acuh saat memberikan pelayanan. Dalam menilai pembiayaan pelayanan rata-rata kelompok ini menilai ada kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diterima, meskipun terdapat anggota yang menyatakan biaya tidak sesuai dan agak mahal.

Berdasarkan karakteristik kelompok tersebut, maka dalam analisis cluster ini dapat diketahui adanya 5 kelompok masyarakat yang memiliki karakteristik sendiri dalam memberikan penilaian atas kinerja pelayanan, yaitu yang dibagi menjadi lima kelompok masyarakat, yaitu

- a. *Positive Group* yang dapat disebut sebagai masyarakat yang berpikir positif atas semua kinerja pemerintahan. Kelompok ini menilai penggunaan media sosial oleh aparat pemerintah di bidang pelayanan merupakan hal yang positif dan modern, yang mempercepat proses kerja dan memudahkan masyarakat mengakses kebutuhan administratif, dan berbagai hal yang diperlukan terkait dengan pemerintah.
- b. *Evaluative Group*, yaitu kelompok masyarakat yang dapat disebut sebagai masyarakat evaluatif yang lebih banyak menilai dan mengevaluasi kinerja pemerintah serta melihat perubahan-perubahan atas proses kerja menuju lebih baik. Kelompok ini menilai penggunaan media sosial di instansi pemerintahan khususnya bidang pelayanan masih perlu dipertimbangkan terutama kedisiplinan pegawai agar pemanfaatan media sosial tidak menjadi alasan penyelesaian tugas menjadi lebih lama karena pegawai menggunakan media sosial yang bukan untuk keperluan pelayanan, tetapi untuk hal pribadi lainnya.
- c. *Critisis Group*, yakni kelompok masyarakat yang lebih banyak memberikan kritik atas kinerja pemerintah daerah melalui bidang pelayanan, dan kurang mampu

memandang atas perubahan proses kerja sebagai suatu perbaikan. Kelompok ini menilai pemanfaatan media sosial di pemerintahan terutama di bagian pelayanan belum diperlukan karena pegawai di pemerintahan dinilai belum memiliki kedisiplinan dan kesadaran akan pelayanan dan pengabdian, sehingga fasilitas media sosial yang pribadi seperti handphone bila dijadikan alat kerja pelayanan justru akan banyak menimbulkan masalah karena proses pelayanan yang semestinya lebih cepat menjadi jauh lebih lambat dan dengan tingkat kesalahan hasil kerja yang tinggi.

- d. *Perfectionsim Group*, yaitu kelompok masyarakat yang menuntut kinerja lebih baik dalam versi atau atas ukuran kelompok masyarakat itu sendiri. Kelompok ini apa yang dikatakan baik untuk masyarakat adalah sesuai dengan apa yang dikehendakinya, dan standart kinerja yang baik adalah seperti yang diinginkan kelompok ini. Kelompok ini menilai pemanfaatan media sosial belum diperlukan, meskipun mengakui bahwa penggunaan media sosial sebagai media pelayanan masyarakat tergolong praktis dan efektif namun kelompok ini menyatakan bahwa pemerintahan daerah belum perlu menggunakan dan menerapkan proses kerja pelayanan melalui media sosial dengan tanpa memberikan alasan selain menyatakan pegawai belum siap secara mental.
- e. *Urban Complex Group*, yakni kelompok urban yang terdiri dari berbagai latar belakang yang memandang

kinerja pemerintah sebagai apa adanya, dan melihat baik dan buruknya suatu perubahan sebagai hal yang wajar terjadi. Kelompok ini menerima semua hal yang baik dan yang kurang baik bahkan buruk sebagai suatu kewajiban dalam suatu organisasi. Kelompok ini menilai pemanfaatan media sosial sebagai alat kerja di pemerintahan daerah khususnya bidang pelayanan masyarakat tergolong sudah saatnya dimulai, namun sebagian anggota kelompok ini menyatakan penggunaan media sosial akan menyulitkan masyarakat yang belum memiliki alat komunikasi atau masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan internet. Namun media sosial sebagai alat kerja sudah perlu untuk digunakan dan pemerintah bisa menyediakan petugas emandu bilamana masyarakat harus menggunakan media online untuk mengurus berkas atau dokumen di kantor pemerintahan.

4. Kinerja Pelayanan dan Pemanfaatan Media Sosial

Sebagaimana data-data yang telah dipaparkan dan analisis data yang dikemukakan, maka dapat dijelaskan bahwa seorang pegawai atau petugas pelayanan di pemerintahan daerah dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan kualitas, kuantitas dan pelaksanaan tugas tepat waktu tidak ada penundaan pekerjaan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam aturan kerja (SOP) yang dikenal dengan juklak (petunjuk dan pelaksanaan teknis pekerjaan).

Kemudian dalam penggunaan *social media* sebagai alat pelayanan masyarakat pada jam kerja di ruang pelayanan yang dapat diakses dengan mudah, misalkan pengiriman berkas-berkas atau dokumen antar instansi Kecamatan ke Kelurahan atau sebaliknya, atau dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melakukan cek atau verifikasi berkas di Kelurahan dapat dilakukan dengan proses cepat tanpa perlu melibatkan seorang pegawai untuk mengunjungi kantor kecamatan dan kelurahan.

Dalam penelitian Lesmana (2010), secara praktis penggunaan *media sosial* dapat menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien. Dalam penelitian ini dapat dicontohkan seperti mengirim file atau berkas dari unit kerja untuk keperluan verifikasi data atau dokumen kependudukan maka unit yang dituju dapat melakukan cek atau koreksi segera dan mengirimkan tanggapan, sehingga alur dan waktu pelayanan menjadi lebih pendek, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan atas surat-surat atau dokumen dapat segera memperolehnya dalam waktu yang relatif lebih pendek dan tenaga yang lebih kecil.

Pemanfaatan media sosial yang diluar LAN (*local Area Network*) sebagai alat pelaporan kinerja pada publik juga relatif efektif, untuk menjelaskan pada publik kegiatan pemerintah daerah, proses kerja, prestasi kerja dan berbagai kegiatan prestasi serta berita yang menyangkut berbagai aspek untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Moenir (2007), pemanfaatan media sosial dalam proses pelayanan juga relatif efektif, karena di media

sosial juga menyediakan fitur pribadi (*feature privat*) atau kelompok, yang seorang pegawai dalam mengirimkan file-file dokumen dalam bentuk scan atau dokumen foto ke unit-unit kerja yang lain sesuai kebutuhan, dan menginformasikan berbagai hal yang penting untuk keperluan kerja pelayanan masyarakat. Sehingga tentu waktu jam kerja akan lebih efektif dan dapat menolong pegawai menyelesaikan pekerjaan yang lain. Dengan begitu pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik karena membantu memaksimalkan waktu jam kerja dan menghasilkan output yang baik.

Pada saat ini, penggunaan media sosial tidak lagi melihat tempat/lokasi maupun waktu, melalui *smartphone* seorang pegawai bagian pelayanan kapan saja dan dimana saja bahkan termasuk di rumah saat libur pun dapat memberikan tanggapan dan pelayanan pada masyarakat bilamana dipandang masyarakat saat membutuhkan, tanpa mengganggu aktivitas waktu untuk keluarga. Untuk mencapai model pemanfaatan yang relatif efektif dan tidak mengganggu antara kerja dan keluarga, maka setiap pegawai juga dituntut memiliki kontrol yang baik atas pemanfaatan media sosial antara pekerjaan, pribadi dan urusan sosial lainnya.

Penggunaan media sosial bila ditinjau dari efektivitas kerja di atas sudah pasti sangat dipengaruhi oleh lama waktu efektif seorang karyawan atau pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan di ruang pelayanan yang dipenuhi antrian. Untuk itu pemanfaatan media sosial perlu menunjuk beberapa pegawai, yang pihak pemerintah daerah dapat

mengoptimalkan beberapa pegawai yang memiliki beban kerja yang relatif lebih sedikit dengan waktu yang relatif lebih pendek.

Namun demikian menurut penjelasan masyarakat yang menerima pelayanan pemerintahan dan penjelasan beberapa pegawai, penggunaan media sosial antara memberikan pelayanan masyarakat dengan untuk kepentingan pribadi sulit diukur waktunya yang kemungkinan waktu yang dipergunakan adalah sama. Seperti halnya seorang pegawai yang menggunakan media sosial disaat bekerja, apakah untuk memberikan pelayanan atau untuk hal lain yang bersifat pribadi, ini perlu peyadaran atas tugas bagian pelayanan online dan pengawasan yang efektif. Pemanfaatan media sosial di lingkungan pemerintah daerah yang banyak dikritik masyarakat akibat kelalain dalam pemberian pelayanan merupakan terbuangnya waktu efektif kerja, dan banyak hal-hal yang diperoleh dalam bermedia sosial tentunya akan mempengaruhi psikis seseorang dalam bekerja. Hal itu jelas mengganggu, mempengaruhi semangat, motivasi, etos kerja, dan prestasi kerja.

Penggunaan media sosial pada akhirnya membentuk dan mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi antara pegawai pemerintahan dengan masyarakat terkait dengan kebijakan publik. Selain itu media sosial mampu menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui daring (dalam jaringan/online), sehingga terbangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, hubungan

masyarakat pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara-cara komunikasi yang konvensional. Pengguna media sosial pada akhirnya membangun sebuah komunitas sehingga terjalin komunikasi yang intensif. Proses komunikasi karena ketertarikan yang sama terhadap suatu hal akan cepat membangun opini masyarakat yang berdampak pada citra dan reputasi serta kinerja pemerintah.

Bagian 5

Kesimpulan

Berdasarkan seluruh proses dan hasil penelitian yang dipaparkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pemanfaatan Media Sosial sebagai alat Kerja

Penggunaan media sosial oleh pegawai pemerintahan daerah, terutama pada saat jam kerja berlangsung di ruang pelayanan masyarakat telah menimbulkan aktivitas kerja yang dinilai menjadi lebih lambat, dan masyarakat penerima layanan merasa kurang diperhatikan, dan petugas dinilai kurang respon dan menilai petugas pelayanan lebih menikmati peralatan kerjanya dibandingkan dengan fokus pada pelayanan masyarakat secara langsung. Pemanfaatan media secara praktis sangat efektif membantu pekerjaan, dan hubungan antar sub uni kerja dalam pelayanan dokumen dan berkas perijinan yang dibutuhkan masyarakat, namun penggunaan media sosial yang diketahui masyarakat justru

sebagai alat bermain dan kesenangan pribadi yang menghambat proses kerja.

2. Dasar Pemikiran Penelitian

Pemikiran tentang penilaian kinerja paratur pemerintahan daerah, khususnya di bidang pelayanan pelayanan masyarakat mengacu pada Undang-Undang No 32 Tahun 2004, tentang otonomi daerah, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan masyarakat; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

3. Proses Penelitian

Penelitian menggunakan metode survei ini mengambil 432 responden masyarakat dari berbagai daerah di Jawa Timur melalui *non probability sampling*, yan proses pemilihan sampling dilakukan secara purposive incidental pada populasi yang ditemui di lokasi penelitian. Subjek penelitian adalah masyarakat Jawa Timur yang berdomisili di Jawa Timur, dan sedang atau pernah memiliki pengalaman menerima pelayanan pemerintahan daerah dalam kurun waktu satu tahun terakhir (2012-2013). Dalam penelitian ini mengambil 105 partisipan yaitu pegawai pemerintahan daerah untuk pengambilan data terkait dengan pemanfaatan media sosial, tujuan dan respon masyarakat terhadap

penggunaan media sosial. Hasil data-data yang terkumpul dilakukan analisis *cluster* melalui metode *K-Mean Cluster* atau *non hierarchi Cluster*, yang mengelompokkan subjek atau masyarakat dalam 5 kelompok.

4. Kelompok Masyarakat Cara Penilaian Kinerja

Hasil analisis *cluster* mengelompokkan subjek penelitian dalam 5 kelompok yaitu:

- a. Kelompok 1 (17%) yang diinterpretasikan sebagai *possitive group* yang menilai kinerja pemerintahan daerah tergolong sudah baik dan sangat baik.
- b. Kelompok 2 (29%) yang diinterpretasikan sebagai *Evaluative Group* yang menilai kinerja pemerintahan daerah khususnya bidang pelayanan sudah baik, namun masih harus lebih diperbaiki beberapa kekurangan didalamnya, terutama kompetensi pegawai dan masalah sikap kerja.
- c. Kelompok 3 (22%) yang diinterpretasikan sebagai *Critisiss Group* menilai keseluruhan proses kerja sudah cukup baik, namun masih banyak kekurangan mulai dari kompetensi pegawai, sikap kerja, dan fasilitas kerja yang masih perlu diperbaiki.
- d. Kelompok 4 (7%) yang diinterpretasikan sebagai *Perfectionism Group*, yaitu sebagian kecil dari subjek penelitian yang memiliki penilaian buruk dan kurang baik pada kinerja pemerintahan daerah, mulai dari kompetensi, sikap kerja, efektivitas dan efisiensi serta

fasilitas kerja yang dinilai masih kurang dalam ukuran masyarakat itu sendiri.

- e. Kelompok 5 (25%) yang diinterpretasikan sebagai *Urban Complex Group* yang merupakan kelompok paling besar dari keseluruhan subjek, yang memiliki beragam penilaian dan beragam alasan serta beragam latar belakang pendidikan masyarakat, dan dapat menerima kelebihan dan kekurangan atas proses kerja pemerintah.

5. Penilaian Kinerja Pemerintah Daerah

Hasil analisis penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintahan daerah, khususnya dalam bidang pelayanan masyarakat diperoleh *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 3,30 dan *Weight Factors* (WF) sebesar 64,75 yang termasuk dalam kategori kinerja pemerintahan daerah di bidang pelayanan adalah baik, sedangkan nilai *Public Satisfaction Index* (CSI) sebesar 81,67 yang berarti kinerja pemerintahan daerah pada seluruh indikatornya tergolong baik dan memberikan kepuasan pada masyarakat.

6. Pemanfaatan Media Sosial

Sebagaimana hasil tanggapan pada masing-masing kelompok maka diketahui bahwa tidak semua kelompok masyarakat mengakses media sosial terutama mencari dan memperoleh informasi tentang berbagai hal yang terkait dengan proses dan kinerja pemerintahan daerah. Selain itu masih diragkan kompetensi dan kesipan petugas pelayanan masyarakat apabila melaksanakan proses kerja pelayanan

Dr. HM. Noer Soetjipto, SP., SE., MM.

melalui media sosial. Kritik tentang penggunaan media sosial yang dinilai masih belum menunjukkan kerja yang efektif masih perlu menjadi pertimbangan, meskipun secara fungsi media sosial dapat membantu proses kerja sehingga proses kerja menjadi lebih efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Alewine, TC. (2002). *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Kinerja dan Penilaian Kinerja dan Standar Kinerja*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo-Kelompok Gramedia.
- As'ad, M (2009). *Psikologi Industri. Edisi Keempat*, Cetakaan Kedua Liberty, Yogyakarta
- Bernardin, H., John and Russel, Joyce C.A (2002). *Human Resources Management: An Experimental Approach*, Mc. Graw Hill Inc. Singapura.
- Bungin, B. (2011). *Konstruksi Sosial Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Croteau, D., dan Hoynes, W. (2002). *Media Society*. California: Pine Forge Press.
- Curran, J dan Gurevitch, M. (2000). *Mass Media and Society*. London: Arnold
- Dendardt, J dan Janaet, V. (2013). *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Streering ke Servoing*. Yogyakarta: Kreasina.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: FISIPOL UGM.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (2005th ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firsan, N (2013). *Pengaruh Media Terhadap Perilaku Sosial*, Thesis, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Kampus B Jakarta Pusat.

- Gibsons, James H, Ivancevich, John M, and Donnelly. (2003). *Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Hartley, John. (2010). *Communications, Cultural, & Media Studies*. Yogyakarta: Jalasurta.
- Jin, Dal Yong (2010). *Global Media Convergence and Cultural Transformation: Emerging Social Patterns and Characteristics*. Hongkong: IGI Global Published
- Kaplan, A.M., dan Haenlein, M (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*. Vol. 53 (1), p: 59–68.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas-Asas Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kreitner, R., dan Kinicki, A. (2010). *Organizational Behavioral*. Edisi 3. Boston : McGraw-Hill.
- Lesmana, GNA (2010). Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter Terhadap Pembentukan Brand Attachment (Studi: PT. XL AXIATA), *Tesis, Program Magister Manajemen*, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A.P (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan keenam. Remaja Rosda Karya: Bandung.

- Moenir, M (2007), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nitisemito, A, S. (2010). *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tika, P. (2009). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bhumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Zainun, Buchari. (2002). *Administrasi dan Manajemen Pemerintahan Negara Indonesia menurut UUD 1945*. Jakarta: Haji Masagung.

Profil Penulis



Nama : **Dr. HM. Noer Soetjipto, SP., SE., MM.**
Tempat , tanggal lahir : Boyolali, 14 Januari 1953.
Agama : Islam.
Kewarganegaraan : Indonesia.
Jenis Kelamin : Laki - laki.
Status : Menikah.
Nama Ibu Kandung : Hj. Sutinah
Pekerjaan : Anggota DPRD Propinsi Jawa Timur
Periode 2014 - 2019
Dan Periode 2019 - 2024
Alamat : Griya Sedati Indah Jl. Kunti B-5
Sedati Sidoarjo Jawa Timur.
Telepon : (031) - 8676360 Fax : (031) - 8682353
081332633800, 081333749287.

PENDIDIKAN :

TINGKAT	NAMA SEKOLAH	LULUS
SR	SR. Negeri Sambi - Boyolali	1964
SMP	SMP Muh. Simo - Boyolali	1968
SPG	SPG Muh. Simo - Boyolali.	1971
ASMI (SARJANA MUDA) - BA	ASMI Surabaya.	1975
UNIVERSITAS (S-1)	Universitas Putra Bangsa - Fakultas Pertanian (Agronomi)	1999
UNIVERSITAS (S-1)	STIE YAPAN Surabaya - Jurusan Manajemen	2012
UNIVERSITAS (S-2)	Universitas Narotama Surabaya - Magister Managemen (MM)	2001
UNIVERSITAS (S-3).	Universitas Brawijaya Malang.	2009

DATA PENGALAMAN PEKERJAAN

1. Direktur PT. Tjipto Tulus Nugraha (Real Estate)
1978 – 1983
2. Direktur CV. Tani Karya Makmur (Industri Pupuk)
1983 – 1987
3. Direktur PT. Bumi Sidoarjo Permai (Real Estate)
1987 – 1990
4. Direktur PT. Kusuma Dipa Nugraha (Industri Pupuk)
1990 – sekarang.
5. Dosen S1 Ilmu Ekonomi Fakultas Pertanian U.M.G Gesik
2000 – 2014
6. Dosen STIE ABI Surabaya
2003 – 2016
7. Dosen LB UPN Surabaya
2010 – 2014
8. Dosen Pasca Sarjana STIE ABI
2012 – 2016
9. Dosen Pasca Sarjana STIE YAPAN Surabaya
2016 – sekarang
10. Penulis Buku untuk Program Studi Mahasiswa S1 dan S2
dengan Judul :
 1. Manajemen Sumber Daya Manusia
 2. Dasar – Dasar Manajemen
 3. Manajemen Strategi
 4. Manajemen Resiko
 5. Manajemen Pemasaran

PEMANFAATAN

Media Sosial

DAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT

Kab. Tuban

Penelitian yang bertujuan untuk menganalisis karakteristik masyarakat yang menilai kinerja pemerintahan bidang pelayanan masyarakat dipandang penting sebagai acuan untuk menentukan standart perilaku kerja pelayanan masyarakat, terutama berkaitan dengan pemanfaatan media sosial sebagai alat kerja yang efektif dalam memberikan pelayanan masyarakat. Penelitian yang mengambil masyarakat secara *non probability sampling* dari berbagai daerah di Jawa Timur ini juga mengumpulkan data dari pegawai pemerintahan berkenaan dengan pemanfaatan media dan kesiapan penggunaan media antara pemerintah dan masyarakat penerima layanan. Hasil analisis data melalui *K-mean Cluster* dan interpretasi data penelitian ini, dari 432 subjek ditemukan lima kelompok masyarakat, yaitu 17% sebagai *Possitive Group* yakni masyarakat yang menerima hasil kerja pemerintah yang dipandang selalu baik, 29% *Evaluative Group* yang menilai kinerja pemerinthan sudah baik namun masih harus diperbaiki beberapa kekurangan di dalamnya, 22% *Critisiss Group* yatu kelompok masyarakat yang menilai banyak kekurangan dalam proses kerja dan hasil kerja pemerintah dan perbaikan yang perlu dilakukan, dan 7% *Perfectionism Group* yaitu kelompok masyarakat yang menilai hampir semua proses kerja pemerintah buruk dan kurang memuaskan, 25% sebagai *Urban Complex Group* yakni masyarakat dari berbagai latar belakang dengan berbagai macam penilaian yang variatif dan menerima keliebihan serta kekurangan kinerja pemerintah.

Kab. Blitar

Penerbit K-Media
Bantul, Yogyakarta
@kmediacorp
kmedia.cv@gmail.com
www.kmedia.co.id

ISBN 978-602-451-817-2

