

Analisis Pemanfaatan Media Sosial *Twitter* oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil

Ahmad Suminto¹, Afif Al Farizi²

Universitas Darussalam (UNIDA) Gontor¹

Raya Siman KM.6, Siman, Ponorogo, Jawa Timur, 63471, Indonesia

Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) -

Universitas Muhammadiyah Ponorogo²

Budi Utomo No. 10 Ronowijayan, Kec. Siman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur, 63471, Indonesia

Email: ahmadsuminto@unida.gontor.ac.id¹, alfariziafif559@gmail.com²

Abstrak

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk jasa maupun barang, namun saat ini buruknya pelayanan publik yang dirasakan masyarakat adalah pelayanan yang berbelit-belit, keterampilan pelayan publik yang kurang profesional, serta waktu pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Permasalahan ini muncul dalam rangka untuk memberikan evaluasi kepada pelayan publik supaya lebih baik. Pelayan publik dituntut dapat menciptakan suatu ide atau inovasi pelayanan supaya kepuasan suatu masyarakat dapat terjamin. Media sosial menjadi *solutif-alternative* yang sangat berperan penting untuk optimalisasi sebuah sistem kerja pemerintah, salah satunya melalui media sosial *twitter*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara akademik dan ilmiah tentang pemanfaatan media sosial *twitter* dalam birokrasi pemerintahan sebagai upaya peningkatan pelayanan prima dengan berbagai informasi peristiwa yang penulis dapatkan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif-deskriptif*, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*) yang memuat metode induksi, deduksi, dan komparasi. Objek penelitian ini adalah media sosial akun *twitter* @ganjarPranowo dan akun *twitter* @ridwanKamil sebagai akun *twitter* resmi kepemilikan Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan media sosial *twitter* dalam birokrasi pemerintahan Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil sebagai upaya peningkatan pelayanan prima sudah memenuhi aspek variabel teori pelayanan prima. Dalam mewujudkan pelayanan prima melalui media sosial *twitter* telah menerapkan standar: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Dengan adanya media sosial *twitter* ini pemerintah menjadi lebih mudah untuk mengakses suatu informasi yang timbul di masyarakat, sehingga interaksi masyarakat dengan pemerintah menjadi mudah dan efektif.

Kata Kunci: *Media Sosial, Twitter, Ganjar Pranowo, Ridwan Kamil*

Diterima : 16-05-2020, Disetujui : 16-06-2020, Dipublikasikan : 18-06-2020

Analysis of The Utilization Of Twitter Social Media By Ganjar Pranowo And Ridwan Kamil

Abstract

Public service is an activity to meet the needs of the community in the form of services and goods, but currently the poor public services that are felt by the community are convoluted services, the skills of public servants who are less professional, and service time that is less effective and efficient. This problem arises in order to provide an evaluation to public servants to be better. Public servants are required to create an idea or service innovation so that the satisfaction of a community can be guaranteed. So, social media becomes a solutive alternative that plays an important role in optimizing a government work system, one of which is through social media Twitter. The purpose of this study is to describe academically and scientifically about the use of social media Twitter in the government bureaucracy as an effort to improve excellent service with various information events that the author gets. This research method uses a qualitative-descriptive approach, while the analytical technique used is content analysis which contains the methods of induction, deduction, and comparison. The object of this research is the social media account @ganjarPranowo and @ridwanKamil twitter account as the official twitter account of Ganjar Pranowo and Ridwan Kamil. The results showed the use of social media Twitter in the government bureaucracy of Ganjar Pranowo and Ridwan Kamil as an effort to improve excellent service had fulfilled variable aspects of excellent service theory. In realizing excellent service through social media, Twitter has implemented standards: ability, attitude, appearance, attention, action and accountability. With the existence of Twitter social media, the government becomes easier to access information that arises in the community, so that community interaction with the government becomes easy and effective.

Keywords: Social Media, Twitter, Ganjar Pranowo, Ridwan Kamil

Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman, teknologi informasi saat ini telah membuat berbagai perubahan perilaku bagi kalangan masyarakat. Sektor pelayanan publik merupakan salah satu rangkaian kebutuhan dari masyarakat yang saat ini mempunyai dampak setelah munculnya berbagai macam teknologi. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan warga negara dalam bentuk jasa maupun barang, namun saat ini buruknya pelayanan publik yang dirasakan masyarakat adalah pelayanan yang berbelit-belit, prosedur pelayanan yang belum jelas, ketrampilan petugas pelayan yang kurang profesional, pemberian pelayanan sarana dan prasarananya belum

layak atau belum sesuai dengan keinginan masyarakat serta waktu pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Salah satu bentuk permasalahan ini muncul dalam rangka untuk memberikan evaluasi kepada petugas atau pelayan publik supaya lebih baik. Oleh karena itu pelayanan publik saat ini harus dapat menciptakan suatu ide atau inovasi pelayanan supaya kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat terjamin. Dalam hal ini, media sosial menjadi *solutif-alternative* yang sangat berperan penting bagi pengoptimalan sebuah sistem kerja pemerintah. Media sosial adalah konten yang berisi informasi, dibuat dan dimanfaatkan oleh orang yang mempunyai kemampuan dalam teknologi informasi, sangat mudah diakses dan dimaksudkan

untuk memfasilitasi komunikasi, pengaruh dan interaksi dengan sesama dan dengan masyarakat umum. (Widyaningrum, 2016). Media sosial juga merupakan bentuk partisipatif dari para penggunanya, yang di dalamnya pengguna dianggap kreatif sehingga dapat memberikan suatu komentar positif maupun negatif.

Selain dianggap kreatif dan mampu memberikan tanggapan positif maupun negatif, media sosial juga dianggap penting untuk memberikan kontribusi di dalam maraknya teknologi komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi. Media sosial mempunyai banyak jenis atau macamnya, seperti *microblogging twitter, facebook, dan instagram*. Di era yang serba canggih ini sangat diperlukan sebuah media yang mampu menciptakan suatu sistem untuk memberikan informasi serta edukasi kepada publik, salah satunya adalah media sosial *twitter*. *Twitter* adalah salah satu media sosial yang saat ini memiliki banyak peminat dari kalangan masyarakat. Dengan memiliki media ini masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses informasi sehingga media ini merupakan salah satu alternatif untuk menambah wawasan atau sebagai alat pemuas kebutuhan bagi penggunanya.

Kepercayaan dan minat di kalangan masyarakat membuat *twitter* menjadi salah satu media sosial yang ramai digunakan. Bahkan data di tahun 2015 yang lalu menunjukkan bahwa Indonesia telah menjadi salah satu negara yang memiliki pengguna aktif *twitter* terbesar di dunia dengan jumlah *tweets* yang mencapai 500 juta tiap harinya. (Hadi, Bagus, & Hasan, 2017).

Data di atas didukung dengan sebuah riset dalam isi pembahasan jurnal Munandar dan Suherman, eksistensi media sosial telah memasuki pola perilaku setiap elemen masyarakat Indonesia. Di Indonesia saja, menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika “sejumlah 63 juta orang di Indonesia telah menggunakan internet dan 95% adalah pengguna situs jejaring sosial media. Indonesia menduduki peringkat ke-4 sebagai negara dengan jumlah pengguna *facebook* terbanyak di dunia yaitu dengan 65 juta pengguna aktif dan peringkat ke-5 sebagai negara dengan pengguna *twitter* terbanyak di dunia yaitu sejumlah 19,5 juta pengguna aktif. Selain *facebook* dan *twitter*, masyarakat Indonesia juga menggunakan *blog, tumblr, path, instagram, line*, dan jejaring sosial lainnya.” (Munandar & Suherman, 2016)

Kedudukan pada peringkat ke-5 sebagai negara dengan pengguna *twitter* terbanyak di dunia yaitu sejumlah 19,5 juta pengguna aktif, menjadikan pola perilaku masyarakat sekarang mengalami banyak pergeseran baik budaya, etika dan norma yang ada. Indonesia mempunyai jumlah penduduk yang lumayan tinggi dengan berbagai budaya yang beragam serta memiliki banyak sekali potensi perubahan dinamika sosial. Problem saat ini adalah sebagian masyarakat belum mengenal jauh tentang fungsi dari media sosial yang merupakan alat untuk mendeskripsikan atau mengekspresikan suatu keinginan dari penggunanya. Problem tersebut mencerminkan bahwa media sosial merupakan sebagian media yang terdapat di internet dengan menunjukkan bahwa penggunanya dapat mewakili pengguna maupun cara berinteraksi, berkolaborasi,

berkontribusi, berdiskusi dengan pengguna lain, dan membangun ikatan sosial virtual. (Fitriana Kusuma Ningrum, 2019)

Di Indonesia sendiri pemanfaatan media sosial ini dinilai masih kurang dalam menghadapi masa reformasi birokrasi yang saat ini banyak diperbincangkan karena mayoritas fasilitas atau sarana untuk melayani masyarakat harus banyak memanfaatkan teknologi komputer maupun *smartphone* agar mencapai hasil pelayanan yang maksimal, seperti contoh adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan dari birokrasi yang kurang maksimal sehingga masyarakat banyak menggunakan media sosial untuk sekedar melakukan pengaduan kepada pemerintah supaya masyarakat mendapat perhatian khusus dari pemerintah itu sendiri.

Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dan Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil adalah contoh birokrat yang saat ini aktif dalam menggunakan media sosial sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat serta sebagai sarana keterbukaan dalam pelayanan publik untuk sebagian banyak masyarakat yang menggunakan media sosial. Pemanfaatan media sosial ini digunakan oleh pemerintah untuk strategi dan alternatif yang efektif dalam pelayanan prima kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dari birokrasi itu sendiri.

Selaras dengan hal tersebut pada tahun 2016 Pemerintah Provinsi Jawa Tengah membuat kemitraan dengan *twitter* Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik dan interaksi dengan warga melalui *twitter* Kemala. *Twitter* Kemala yang merupakan singkatan dari Kelola Melantas Layanan, merupakan solusi layanan publik yang disediakan untuk mempermudah

komunikasi dan interaksi *live* antara pemerintah dengan warganya. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menjadi institusi pemerintahan pertama di Indonesia yang telah menggunakan *twitter* Kemala untuk menjalankan praktik *e-governance* yang lebih efisien dan transparan.

Gambar 1 dan gambar 2 adalah kutipan (screenshot) dari blog Teguh Wicaksono dan *gesuri.id*. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menggunakan *twitter* Kemala untuk meningkatkan pelayanan publik melalui media sosial, Ganjar Pranowo mewujudkan layanan pemerintah yang mudah.

Gambar 1.
Screenshoot blog
Teguh Wicaksono

Pemprov Jawa Tengah Gunakan Twitter Kemala untuk Tingkatkan Pelayanan Publik

Oleh Teguh Wicaksono
Kamis, 29 September 2016

Twitter Facebook LinkedIn

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah hari ini mengumumkan kemitraan dengan Twitter Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik dan interaksi dengan warga melalui Twitter Kemala. Twitter Kemala, yang merupakan singkatan dari Kelola Melantas Layanan, merupakan solusi layanan publik yang kami sediakan untuk

Sumber: Blog Teguh Wicaksono

Gambar 2.
Screenshoot berita
gesuri.id



Sumber: *gesuri.id*

jam, pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas. Akibatnya, masyarakat semakin dekat dengan pemerintah, birokrasi pun menjadi tambah kasual. *“Birokrasi digital dan birokrasi yang kasual berusaha kita wujudkan di Jawa Tengah. Masyarakat bisa langsung mengadu kepada gubernurnya, tanpa bertemu secara formal. Cukup nge-twit atau melalui kanal yang disediakan”*. Oleh karenanya, peran media sosial pada pemerintahan telah menjadi salah satu trend di elektronik *government* atau yang sering disebut dengan *e-government*. Eksistensi dari sosial media di sektor pemerintahan menjadi salah satu jembatan yang dapat menghubungkan pemerintahan dan masyarakat secara umum.

Selain Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Jawa Barat juga mewajibkan para pejabat Pemprov dan Dinas untuk memiliki akun *twitter* dan media sosial lainnya, yang merupakan bagian dari program Pemprov dan Dinas dalam hal keterbukaan informasi dan komunikasi serta mempercepat pelayanan pengaduan. Menurut Gubernur Jawa Barat, sistem yang sudah mulai berjalan tersebut menarik perhatian kota-kota lainnya.

Gambar 3 dan gambar 4 adalah kutipan (screenshot) pemberitaan dari Warta Ekonomi dan detiknews. Ridwan Kamil memerintahkan setiap dinas memiliki akun medsos.

Gambar 3.
Screenshoot
berita ekonomi



Sumber: WE online

Gambar 4.
Screenshoot
detik.news



Sumber: detik.news

Untuk memudahkan komunikasi antara pejabat, Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil menginstruksikan semua dinas agar memiliki akun media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram. Menurut Ridwan Kamil dengan adanya akun medsos maka pihaknya akan membentuk tim yang cepat merespons keluhan masyarakat, sehingga Pemprov Jabar menjadi pemerintahan yang cepat tanggap. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik dibutuhkan pengembangan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu menyadari bahwa media sosial berperan sangat penting untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan dari suatu sistem kerja secara efektif dan efisien untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Sistem kerja secara efektif dan efisien tidak cukup, pelayanan publik juga mempunyai tanggung jawab penting yang tidak bisa dianggap sepele oleh pemerintah. Hal ini karena jika komponen dari layanan

publik itu terjadi kelumpuhan, maka dapat menghambat jalannya penyelenggaraan pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya suatu perencanaan yang baik dan perlu dirumuskan kedalam standar prosedur layanan terhadap masyarakat. Kualitas layanan sebagai salah satu keluaran kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk atau jasa sebagai inovasi pemerintah yang harus memberikan suatu bentuk kepuasan kepada masyarakat melebihi atau minimal sama dengan standar kualitas layanan. (Yulianto & Yahya, 2018)

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah sebuah desakan yang muncul dari masyarakat, supaya mendapatkan legitimasi dan perlakuan yang baik dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melangsungkan kegiatan dan dalam mempertahankan keberadaan sebagai warga negara serta supaya dapat terpenuhi suatu kebutuhan dari masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik menjadi salah satu fungsi penting pemerintah dan merupakan salah satu kewajiban yang harus diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan (birokrasi pemerintah) secara maksimal dalam upaya pemuas kebutuhan masyarakat. (Rohayatin et al., 2017).

Media sosial *twitter* dinilai sangat efektif untuk sarana promosi dan media pelayanan, karena masyarakat lebih banyak melakukan promosi di media sosial yang menurut mereka aksesnya sangat mudah dan cepat. Semakin banyaknya orang yang menyadari bahwa media sosial ini adalah media ampuh dalam melakukan promosi maka instansi pemerintahan sekarang banyak yang memanfaatkan

media sosial ini sebagai sarana informasi dan komunikasi bagi masyarakat dengan tujuan mengedukasi dan memberikan layanan pengaduan atau keluhan yang dirasakan masyarakat melalui komentar dari salah satu postingan.

Berdasarkan pemaparan temuan yang relevan di atas, maka pentingnya dilakukan sebuah penelitian lebih lanjut, sehingga masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan media sosial *twitter* oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil dalam memberikan dan mendedikasikan pelayanan kepada publik sebagai upaya peningkatan pelayanan prima dengan memperhatikan aspek-aspek teoritis kualitas pelayanan prima. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan secara akademik dan ilmiah tentang pemanfaatan media sosial *twitter* dalam birokrasi pemerintahan sebagai upaya peningkatan pelayanan prima dengan berbagai informasi peristiwa yang penulis dapatkan. Diharapkan informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi akademik khususnya oleh birokrasi dan umumnya kepada masyarakat.

Kajian Pustaka

Sudah seharusnya setiap birokrasi pemerintahan memiliki suatu dasar dan bentuk aktualisasi serta eksistensi dalam melayani publik. Suatu birokrat yang baik dapat tercerminkan dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan bergesernya sudut pandang dari pelayanan publik yang lebih khusus kepada masyarakat, hendaknya dijadikan nilai tersendiri

untuk menyatukan suatu badan aparat pemerintah sehingga tercerminkan citra baik melalui sikap serta perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Ida Hayu Dwimawanti, 2004). Perilaku aparat pemerintah yang diaplikasikan oleh peran media sosial pada pemerintahan telah menjadi salah satu trend di elektronik government atau yang sering disebut dengan e-government. Eksistensi dari sosial media di sektor pemerintahan menjadi salah satu jembatan yang dapat menghubungkan pemerintahan dan masyarakat secara umum. Maka tidak lain tujuan dari peran media sosial di sini adalah sebagai salah satu upaya pelayanan kepada publik dengan memanfaatkan media sosial salah satunya adalah twitter.

Definisi dan Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari undang-undang tentang pelayanan publik yaitu supaya terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan

publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik. Menurut Goest dan Darviz suatu kualitas adalah dimana terdapat kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Maka dari itu kualitas selalu berubah sesuai dengan berubahnya perspektif dari kepuasan pelanggan. Kondisi masyarakat yang dinamis menimbulkan akibat pada masyarakat yang cenderung kritis bahkan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pendapat ini juga dihadirkan oleh Edvarson yaitu kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan dimana focus utamanya adalah *customer utility*. Dengan kata lain, pelayanan ditujukan untuk memenuhi harapan/kebutuhan dari penerimaan layanan. (Samarinda, 2016)

Dalam pemberian pelayanan publik pemerintah harus memberikan standar layanan tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut adalah suatu ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). (Ogotan, 2016)

Indikator Pelayanan Prima. Suatu pengertian umum dari pelayanan prima bisa disebut dengan pelayanan cepat serta efektif dan efisien, pelayanan prima harus mempunyai standar pelayanan yang diterapkan dan memiliki satuan kerja untuk memberikan pelayanan, tetapi tidak hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap klien, akan tetapi disisi lain adalah bagaimana cara untuk menanggapi dan memenuhi keinginan klien sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari klien.

Pelayanan prima wajib mengikuti dengan kualitas sumber daya manusia yang profesional, mempunyai tujuan yang sesuai dengan perkembangan zaman dan dapat mengembangkan strategi serta mempunyai ide atau strategi dengan meningkatkan keunggulan yang dimiliki. Disisi lain petugas harus mengupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan pelayanan supaya dapat membangun dedikasi dan memberikan pelayanan terbaik kepada klien untuk menetap dan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggan. (Asih, 2016) Menurut Nyoman Suparmanti Asih melalui jurnalnya mengatakan bahwa Variabel Pelayanan Prima ada 6 kategori atau indikator yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), Perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*), ke enam indikator ini merupakan komponen yang penting dalam proses membangun sistem dari pelayanan prima.

(Silvia, 2012) Sedangkan variabel yang sama juga dibahas dalam buku Atep (2003) tentang pengembangan pelayan prima yang dibagi menjadi 6 indikator (A6) yaitu antara

lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)". (1) Kemampuan (*Ability*) merupakan suatu keahlian serta kapabilitas yang secara penuh dibutuhkan dalam penunjang suatu program dari pelayanan prima yang bisa mencakup kemampuan kerja secara profesional dan efektif. (2) Sikap (*Attitude*) merupakan suatu tingkah laku yang diperlihatkan saat menghadapi klien dengan memperhatikan kondisi serta kemauan khalayak. (3) Penampilan (*Appearance*) merupakan suatu keahlian individu yang mempunyai sifat fisik maupun non-fisik dan mampu menggambarkan kepercayaan individu dan kejujuran dari pihak lain. (4) Perhatian (*Attention*) merupakan suatu simpati terhadap klien, baik yang mencakup dengan adanya perhatian terhadap kebutuhan dan kemauan klien serta dapat memahami saran maupun kritik dari klien. (5) Tindakan (*Action*) merupakan suatu perlakuan dalam berbagai konteks kegiatan yang sesuai dengan lapangan dan harus dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada klien. (6) Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu tindakan yang memihak klien sebagai bentuk simpati dengan tujuan untuk meminimalisir ketidakpuasan klien.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif-deskriptif*, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis isi (*content analysis*) yang memuat metode induksi, deduksi, dan komparasi. Teknis ini dipakai untuk menarik kesimpulan secara objektif dan sistematis lewat penemuan

karakteristik pesan, sekaligus untuk menganalisis konsep dengan membandingkannya terhadap argumen-argumen lain.

Analisis konten merupakan sebuah teknik ilmiah untuk memaknai teks atau konten. Pemahaman dari analisis konten secara kualitatif yaitu menitikberatkan pada suatu isi yang tampak (*manifest*) serta prosedur dari interpretasi merupakan bagian yang tidak lepas dari suatu proses artikulasi teks dalam analisis ini. Analisa konten ini berfungsi untuk memahami teks melalui pengelompokan suatu kata yang mempunyai arti sama ke dalam suatu kategori-kategori, yang pada akhirnya akan membentuk suatu model atau sistem konseptual. Pendekatan pada analisa konten ini dilakukan secara induktif yang artinya membangun makna dari hasil pembacaan terhadap konten. (Rumata, 2017)

Subyek dalam penelitian ini adalah Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Jawa Tengah dan Ridwan Kamil sebagai Gubernur Jawa Barat. Sedangkan objek penelitian ini adalah media sosial akun *twitter* @ganjarPranowo dan akun *twitter* @ridwanKamil sebagai akun *twitter* resmi kepemilikan Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. Media sosial dan kedua akun tersebut sebagai sumber data primer dan sumber pengumpulan data tunggal penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengamatan langsung sebagai bentuk observasi penulis pada media sosial akun *twitter* @ganjarPranowo dan akun *twitter* @ridwanKamil. Sedangkan pengambilan konten (data) dilakukan pada *twitt* (postingan) pada kedua akun *twitter* tersebut yaitu *twitt* bulan November dan

Desember tahun 2019 dengan *objektif dan sistematis melalui penemuan karakteristik konten.*

Adapun jumlah keputusan dalam pengambilan konten adalah sesuai dengan 6 indikator (A6) yaitu antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Konten tersebut selanjutnya penulis jadikan sebagai sampel penelitian, sehingga terdapat keterkaitan antara konten dengan teori yang penulis gunakan, *sekaligus untuk menganalisis konsep dan membandingkannya dengan argumen kedua akun tersebut.*

Hasil dan Pembahasan

Tahap selanjutnya adalah hasil dan pembahasan yang memuat proses analisis data, *teknik analisis yang digunakan dengan menggunakan metode analisis isi (content analysis) yang memuat metode induksi, deduksi, dan komparasi.* Analisis konten berfungsi untuk memahami teks melalui pengelompokan suatu kata yang mempunyai arti sama ke dalam suatu kategori-kategori, yang pada akhirnya akan membentuk suatu model atau sistem konseptual. Pendekatan pada analisa konten ini dilakukan secara induktif yang artinya membangun makna dari hasil pembacaan terhadap konten. (Rumata, 2017)

Berikut adalah analisis akun *twitter* @ganjarPranowo dan @ridwanKamil, dilakukan pengamatan langsung di kedua akun media sosial sesuai dengan 6 indikator (A6) yaitu antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*):

Akun Twitter Ridwan Kamil (@ridwankamil):

Kemampuan (Ability) merupakan suatu keahlian serta kapabilitas yang secara penuh dibutuhkan dalam penunjang suatu program dari pelayanan prima yang bisa mencakup kemampuan kerja secara profesional dan efektif .

“Danau buatan Cieuntueng jg termonitor sdh maksimal menjalankan fungsinya sbg tempat parkir air saat Sungai Citarum meluap. Pemerintah jg akan membangun danau buatan lainnya di 5-7 lokasi terpisah. Warga jg diharapkan tdk lagi membuang sampah ke sungai yg menyebabkan banjir. Nuhun” Sumber : @ridwankamil, Posting : 19 Desember 2019.

Konten tersebut menjelaskan tentang kemampuan dan kapabilitas dari Pemprov Jabar dalam penanggulangan banjir dengan membuat danau buatan di 5-7 lokasi terpisah. Kemudian juga terdapat himbauan sebagai bentuk informasi dan komunikasi kepada masyarakat agar tidak membuang sampah sembarangan ke sungai yang menyebabkan banjir. Sesuai dengan indikator dari *ability* dengan menunjukkan suatu keterampilan dari Pemprov Jabar untuk membuat solutif-alternatif untuk mencegah dan menanggulangi terjadinya banjir.

Sikap (Attitude) merupakan suatu tingkah laku yang diperlihatkan saat menghadapi klien dengan memperhatikan kondisi serta kemauan khalayak.

“Pemprov Jabar menerima Award dari Komisi Penyiaran Indonesia sbg satu2nya Provinsi peduli pada kualitas konten/ penyiaran yg dikonsumsi oleh masyarakat. Dgn KPID membina 41’7 lembaga

penyiaran radio/TV agar hadirkan konten mendidik & menjauhkan generasi muda dari konten negatif/Hoaks”. Sumber : @ridwankamil, Posting : 06 Desember 2019.

Konten tersebut memberikan penjelasan dan gambaran tentang pemberian penghargaan atas sikap dari Pemprov Jabar dengan memberikan konten yang mendidik dan menjauhkan generasi muda dari konten negatif/hoaks. Di setiap pelayanan birokrasi memang harus mempunyai kemampuan seperti ini agar mendapatkan citra yang baik oleh masyarakat.

Penampilan (Appearance) merupakan suatu keahlian individu yang mempunyai sifat fisik maupun non-fisik dan mampu menggambarkan kepercayaan individu dan kejujuran dari pihak lain.

“DI MARKAS PBB regional di Bangkok, kemarin menerima award ut inovasi pemerintahan & leadership skala Asia Pasifik dari Institusi @govinsider. Award didedikasikan utk tim Pemprov Jabar. Award bukanlah tujuan. Bekerja keras itu krn kewajiban. Membawa perubahan itu krn kebutuhan.” Sumber: @ridwankamil, Posting : 17 Oktober 2019.

Konten tersebut memberikan gambaran perihal penerimaan award “Inovasi pemerintahan & leadership skala Asia Pasifik” dari Institusi @govinsider PBB di Bangkok untuk tim Pemprov Jabar, ini salah satu penampilan dari @ridwankamil untuk membawa perubahan di masa yang akan datang untuk pemerintahan Jawa barat kedepannya serta menciptakan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak PBB.

Perhatian (*Attention*) merupakan suatu simpati terhadap klien, baik yang mencakup dengan adanya perhatian terhadap kebutuhan dan kemauan klien serta dapat memahami saran maupun kritik dari klien.

“Memberikan apresiasi total 2,2 M kpd para atlet Popnas ke 15 dan Peparpenas ke 9 (paralympic). Prestasi Olah raga Jabar di 2019 : 1. Juara umum Pekan Olahraga Pelajar Nasional 2. Juara umum Pekan Olahraga Pondok Pesantren Nasional 3. Juara umum Pekan Olahraga Korpri Nasional”. Sumber : @ridwankamil, Posting : 20 Desember 2019.

Sebagaimana disebutkan dalam indikator di atas bahwa perhatian merupakan suatu simpati terhadap klien, baik yang mencakup dengan adanya perhatian terhadap kebutuhan dan kemauan klien. Konten di atas telah menunjukkan bahwa @ridwankamil telah memberikan apresiasi kepada para atlet yang telah mendapatkan prestasi di tingkat nasional “apresiasi total 2,2 M kpd para atlet Popnas ke 15 dan Peparpenas ke 9 (paralympic)”. Hal ini terdapat kesesuaian antara praktik dan teori (indikator *attention*) bahwa sebuah perhatian adalah kepedulian terhadap pelanggan atau masyarakat.

Tindakan (*Action*) merupakan suatu perlakuan dalam berbagai konteks kegiatan yang sesuai dengan lapangan dan harus dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada klien.

“JALAN KHUSUS TAMBANG DI PARUNG PANJANG kajian survei alternatifnya sudah selesai. Di rapat ini diputuskan jalur Barat yang dipilih. Lebih memutar, lebih mahal, namun

potensi dinamika sosial lebih sedikit. Selanjutnya persiapan perencanaan dan pembebasan lahannya. Doakan lancar.” Sumber : @ridwankamil, Posting : 19 November 2019.

Konten di atas tersebut memberikan pemaparan tentang salah satu tindakan dari Pemprov Jabar untuk membangun jalan khusus tambang di Parung Panjang sebagai program pemerintah provinsi yang akan dilaksanakan. Tahap tindakan (*action*) selanjutnya dengan persiapan perencanaan dan pembebasan lahan, merupakan sebuah tindakan yang matang karena tidak sekedar pembebasan lahan namun juga ada perencanaan (*plann*) dan persiapan yang matang terlebih dahulu.

Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu tindakan yang memihak klien sebagai bentuk simpati dengan tujuan untuk meminimalisir ketidakpuasan klien.

“2 TEROWONGAN SUNGAI CITARUM di CURUG JOMPONG, sudah rampung. Insya Allah bulan depan bisa dioperasikan utk mengantisipasi musim hujan & banjir di Citarum. Pekerjaan senilai 310 M oleh BBWS ini, saat banjir akan berfungsi mengalirkan air sungai dgn cepat ke arah danau Saguling”. Sumber : @ridwankamil, Posting : 18 November 2019.

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa tanggung jawab merupakan suatu tindakan yang memihak klien sebagai bentuk simpati dengan tujuan untuk meminimalisir ketidakpuasan klien. Indikator tanggung Jawab (*Accountability*) lebih menitikberatkan pada suatu tindakan yang memihak pada klien, ini merupakan bentuk simpati yang lebih loyalitas daripada

indikator perhatian (*Attention*).

Pada konten di atas menjelaskan bagian dari capaian daripada pembuatan Trowongan Di Curug Jompong guna untuk mengantisipasi dan juga mengurangi ketinggian genangan air. Trowongan ini saat ini sudah difungsikan untuk percepatan penurunan debit air Citarum jika terjadi Banjir. Dengan ini fungsi dari indikator tanggungjawab di atas terpenuhi dan terlaksana dengan baik.

Akun *Twitter* dari Ganjar Pranowo (@ganjarPranowo):

Kemampuan (Ability) merupakan suatu keahlian serta kapabilitas yang secara penuh dibutuhkan dalam penunjang suatu program dari pelayanan prima yang bisa mencakup kemampuan kerja secara profesional dan efektif.

"Mari terus layani masyarakat dg baik. Kalau kamu mau komplain cara apa yg paling nyaman utk lapor: 1. Aplikasi LAPOR 2. Aplikasi LAPOR GUB 3. Via Medos: twitter, FB, IG 4. WA, SMS 5. Telp 6. Datang langsung".
Sumber : @ganjarpranowo, Posting : 10 Desember 2019.

Konten di atas merupakan bentuk pelayanan untuk masyarakat terkait program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam melaksanakan komunikasi dan *public relation* sebagai instrumen penunjang terlaksananya pelayanan terhadap masyarakat dengan optimal dan maksimal.

Sikap (Attitude) merupakan suatu tingkah laku yang diperlihatkan saat menghadapi klien dengan memperhatikan kondisi serta kemauan khalayak.

"Sambil berjalan menuju kampus UGM kiri kanan menyapa warga Yogya yg menyambut hangat cc @kagamaorg @UGMYogyakarta @kagamavirtual".
Sumber : @ganjarpranowo, Posting : 15 Desember 2019.

Konten di atas menunjukkan bahwa salah satu bentuk daripada sikap (*attitude*) beliau kepada masyarakat yang ia terapkan dalam waktu kapanpun dan situasi dimanapun, dengan begitu masyarakat dapat merasakan keramahan seorang pemimpin, sehingga dapat menimbulkan rasa keharmonisan antara masyarakat dengan pemerintah.

Penampilan (Appearance) merupakan suatu keahlian individu yang mempunyai sifat fisik maupun non-fisik dan mampu menggambarkan kepercayaan individu dan kejujuran dari pihak lain.

"Ngobrol sore bareng teman-teman anggota DPRD DKI Jakarta fraksi PDIP. Banyak yang kami perbincangkan mulai dari soal integritas hingga pemberantasan korupsi. Ada beberapa hal yang kami tekankan bersama, salah satunya yaitu anti gratifikasi. Senang bisa guyub bareng begini".
Sumber : @ganjarpranowo, Posting : 24 November 2019.

Konten di atas merupakan penampilan dalam kemampuan yang baik pada situasi topik pembicaraan bersama anggota DPRD DKI Jakarta yang membahas banyak hal. Karena bagaimanapun juga eksekutif dan lembaga legislatif yaitu DPR/DPRD adalah mitra sebagai pelayan dan wakil rakyat. Sehingga akan tercipta kondisi eksekutif dan legislatif yang harmonis, kompak dan profesional.

Perhatian (*Attention*) merupakan suatu simpati terhadap klien, baik yang mencakup dengan adanya perhatian terhadap kebutuhan dan kemauan klien serta dapat memahami saran maupun kritik dari klien.

“Resmi, Upah Minimum Kabupaten/ Kota (UMK) se-Jateng tahun 2020 naik. Penetapannya sudah lewat mekanisme yang ada dan mengacu pada undang-undang yang berlaku. Semua perusahaan wajib membayar upah sesuai yang ditentukan, kalau tidak sesuai, bisa lapor! Ayo, cek daerahmu.” Sumber: @ganjarpranowo, Posting : 21 November 2019.

Pada konten tersebut Pemprov Jateng memberikan pemberitahuan bahwa telah resminya UMK pada tahun 2020 akan naik. Ini menunjukkan bahwa pemerintah Jawa Tengah sudah mampu memberikan pelayanan baik terhadap para kaum buruh dan menegaskan kepada para pemilik perusahaan untuk menaati pembayaran upah yang lebih kepada buruh.

Tindakan (*Action*) merupakan suatu perlakuan dalam berbagai konteks kegiatan yang sesuai dengan lapangan dan harus dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada klien.

“Pompa2 yg sdh operasi utkantisipasi banjir, dr BBWS & PU Kota Semarang sbb: 1. Muara Tenggang 6x2000 l/dt 2. Muara Sringin 5x2000 l/dt 3. Pasar Banjardowo 1300 lps 4. Saluran Genuk Babon 2 x 300 l/dt 5. Pasar waru 2x600 l/dt 6. Karangroto 350 l/dt cc @dpusdatarujtg”. Sumber: @ganjarpranowo, Posting: 17 Desember 2019.

Konten di atas merupakan aksi nyata yang dilakukan oleh Pemprov Jateng khususnya daerah kota Semarang yang telah menyediakan pompa air untuk mengantisipasi adanya banjir. Menunjukkan bahwa Pemprov Jateng telah memberikan tindakan dan keputusan yang tepat untuk memberikan dampak positif pada lingkungan dan masyarakat, dengan sigap, tangguh dan terencana.

Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu tindakan yang memihak klien sebagai bentuk simpati dengan tujuan untuk meminimalisir ketidakpuasan klien.

“Per Oktober 2019, ekspor hasil perikanan Jateng sudah capai Rp 2,4 triliun dgn ekspor ke 11 negara. Ini ada contohnya adalah kerupuk yang nanti diekspor ke Cina, ada rajungan dan masih ada yang lain lagi. Dengan begini, kita bisa bantu tingkatkan ekonomi nasional”. Sumber: @ganjarpranowo, Posting: 22 November 2019.

Konten di atas menunjukkan bahwa Pemprov Jateng telah berhasil dan mampu membuat perekonomian masyarakat menjadi lebih baik dengan ekspor hasil perikanan mencapai Rp 2,4 triliun, dengan pernyataan tersebut Pemprov Jateng telah menuntaskan tanggungjawabnya di sektor perekonomian nasional.

Dalam peningkatan suatu pemanfaatan media sosial dibutuhkan pengembangan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyadari bahwa media sosial berperan sangat penting untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan dari suatu sistem kerja secara efektif dan efisien. Penggunaan media sosial khususnya dari pemerintah

harus dijadikan suatu perhatian. Dalam pelayanan prima pemerintahan Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dan Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil melalui media sosial *twitter* dapat diapresiasi dengan bagus karena mereka adalah salah satu Gubernur yang aktif dalam media sosial. Penyaluran informasi untuk masyarakat dengan cara tersebut dapat menjadikan suatu pemimpin yang dipercaya oleh masyarakat dan aktualisasi dari informasi yang diberikan pemerintah dapat sesuai dengan keadaan yang nyata.

Dari indikator variabel A6 menunjukkan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan dengan memanfaatkan media sosial *twitter*, dinilai dari segi keaktifan dan keberhasilan dalam menyampaikan informasi kepada seluruh masyarakat. Hasil yang harus diapresiasi dalam penelitian ini adalah perubahan dinamika yang terjadi saat ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam menghadapi reformasi birokrasi. Maka media sosial dianggap penting untuk memberikan kontribusi di dalam maraknya teknologi komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi. Di era yang serba canggih ini sangat diperlukan sebuah media yang bisa menciptakan suatu sistem yang mampu memberikan informasi serta edukasi kepada publik, salah satunya adalah media sosial *twitter*.

Kesimpulan

Pemanfaatan media sosial *twitter* dalam birokrasi pemerintahan Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dan Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil sebagai upaya peningkatan pelayanan

prima sudah memenuhi semua aspek variabel teori pelayanan prima. Dalam mewujudkan pelayanan prima Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil melalui media sosial *twitter* sudah menerapkan standar pelayanan yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Hal ini dapat diapresiasi dengan baik karena keduanya menjadi Gubernur yang aktif dalam media sosial. Cara ini mampu menjadikan penyaluran informasi untuk masyarakat semakin mudah sehingga dapat menjadikan pemimpin yang dipercaya oleh masyarakat dan aktualisasi dari informasi yang diberikan pemerintah dapat sesuai dengan keadaan yang nyata.

Saran

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti lebih dalam mengenai pemanfaatan media sosial hubungannya dengan pelayanan publik atau dengan menggunakan variabel-variabel lain sebagai bahan perbandingan untuk menambah referensi ilmu pengetahuan, serta diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan teori yang baru, metode, alat uji analisis dan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik.

Dalam rangka optimalisasi media sosial, *twitter* dianggap penting untuk memberikan kontribusi teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi. Pemanfaatan media sosial *twitter*, dinilai dari segi keaktifan dan keberhasilan dalam

menyampaikan informasi kepada seluruh masyarakat cukup cepat, efektif dan efisien. Pemanfaatan media sosial juga sangat layak digunakan oleh setiap pemerintahan untuk strategi dan alternatif yang efektif dalam pelayanan publik kepada masyarakat sehingga birokrasi di Indonesia menjadi alat pemuas bagi masyarakat dalam mencapai tujuan dari birokrasi itu sendiri.

Bagi masyarakat Indonesia khususnya untuk para birokrat yang abdi kepada negara harusnya lebih kompeten lagi dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk belajar dan berbagi informasi maupun komunikasi. Masih banyak terdapat pelayanan yang tidak efektif dan kurang *smart* sehingga kepercayaan dan kepedulian dari masyarakat itu berkurang, maka dari itu pemerintah seharusnya lebih mengutamakan pelayanan prima yang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Diharapkan informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi akademik khususnya oleh birokrasi dan umumnya kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Asih, N. S. (2016). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*. (2).
- Damayanti, T. E. (2014). Pemanfaatan Twitter sebagai Media Information Sharing di Perpustakaan (Studi Kasus Tentang Pemanfaatan Media Sosial Twitter Sebagai Media Information Sharing di Perpustakaan Wilayah Kota Surabaya). *Journal of Airlangga University*, 3(2).
- Fitriana Kusuma Ningrum, M. M. S. (2019). Instagram dan Twitter Sebagai Strategi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk Dalam Meningkatkan Pelayanan. *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Da'wah*, 2(2), 122–133.
- Hadi, A. F., Bagus, D., & Hasan, M. (2017). Text Mining Pada Media Sosial Twitter Studi Kasus : Masa Tenang Pilkada Dki 2017 Putaran 2. *Seminar Nasional Matematika Dan Aplikasinya*, 21 Oktober 2017 Surabaya, Universitas Airlangga.
- Harrera, A. E. P. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ridwan Kamil dan Ganjar Pranowo Telah Sesuai dengan Fungsi Utama Media Massa. *Jurnal The Messenger*, 8(2), 52.
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*. 1(1), 109–116.
- Munandar, H., & Suherman, M. (2016). Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media sosial. *Hubungan Masyarakat*, 2(1), 423–430.
- Ogotan, M. (2016). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(37).
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 01(01), 22–36.
- Rumata, V. M. (2017). Analisis Isi Kualitatif Twitter. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan*, 18(1), 1.
- Samarinda, D. I. K. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance. 4(1), 102–114.
- Silvia, F. (2012). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara*. 1–12.
- Widyaningrum, P. W. (2016). Peran Media Sosial sebagai Strategi Pemasaran pada Sewa Kostum Meiyu Aiko Malang. *Al Tijarah*, 2(2), 230.
- Yulianto, H., & Yahya, syarief dienan. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. (46), 794–807.