

## Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial

Wahyudi Mokobombang<sup>1</sup>, Syafaruddin<sup>2</sup>, Andi Riska Andreani Syafaruddin<sup>3</sup>,  
Khaeriyah<sup>4</sup>, Nurasia Natsir<sup>5</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar<sup>1,2,4,5</sup>, Universitas Sodenreng rappang<sup>3</sup>

Email: [nurasianatsir@stiyappimakassar.ac.id](mailto:nurasianatsir@stiyappimakassar.ac.id)

**Abstract.** *Technology and social media have brought revolutionary changes in various aspects of human life, including public services. The purpose of this study is to determine the development of technology and social media in changing the way the government and public institutions interact with society and provide public services. This research is Descriptive Research which describes or explains existing phenomena carefully and in detail and can be used to explain changes in public services that occur as a result of the use of technology and social media. Data was collected through surveys, interviews and document analysis to provide an overview. The results of the study show that there are 3 influences of technology and social media on public services in society, including: 1. Technology and social media have a significant influence on the accessibility of public services for the community. 2. Social media has a significant influence on community involvement in public decision-making. 3. The digital divide refers to the gap that occurs between individuals, groups, or regions that have different access and capabilities to information and communication technology.*

**Keywords:** *Impact of Change, Public Service, Technology, Social Media.*

**Abstrak.** Teknologi dan media sosial telah membawa perubahan revolusioner dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di dalamnya layanan publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Perkembangan teknologi dan media sosial dalam merubah cara pemerintah dan lembaga-lembaga publik berinteraksi dengan masyarakat serta menyediakan layanan publik. penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif yang menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang ada dengan cermat dan terperinci serta dapat digunakan untuk menjelaskan perubahan dalam layanan publik yang terjadi sebagai akibat dari penggunaan teknologi dan media sosial. Data dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan analisis dokumen untuk memberikan gambaran. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 3 pengaruh teknologi dan media sosial terhadap pelayanan publik di masyarakat, diantaranya; 1. Teknologi dan media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. 2. Media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. 3. Kesenjangan digital merujuk pada kesenjangan yang terjadi antara individu, kelompok, atau wilayah yang memiliki akses dan kemampuan yang berbeda terhadap teknologi informasi dan komunikasi.

**Keyword:** Dampak Perubahan, Layanan Publik, Tekhnologi, Media sosial

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, teknologi telah mengalami kemajuan pesat. Internet, komputer, perangkat seluler, dan media sosial telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari. Dampaknya telah dirasakan di hampir semua sektor, termasuk layanan publik. Perubahan ini membawa tantangan dan peluang baru bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Media sosial telah mengubah cara masyarakat berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain. Masyarakat kini memiliki kemampuan untuk berbagi informasi, memberikan masukan, dan mengajukan pertanyaan dengan cepat dan mudah kepada pemerintah dan lembaga-lembaga publik melalui platform media sosial. Ini telah mengubah dinamika antara pemerintah dan masyarakat serta mempengaruhi cara layanan publik disampaikan dan diterima (Prabowo & Irwansyah, 2018).

Dalam era digital ini, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan publik. Mereka mengharapkan akses yang mudah, efisiensi, dan keterlibatan yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat juga ingin merasakan manfaat dari kemajuan teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka, termasuk dalam interaksi dengan pemerintah dan lembaga-lembaga publik.

Penggunaan teknologi dan media sosial dalam layanan publik juga memunculkan kekhawatiran terkait keamanan data dan privasi. Masyarakat perlu yakin bahwa informasi pribadi mereka akan dijaga kerahasiaannya dan tidak disalahgunakan oleh pemerintah atau pihak lain. Perlu ada upaya yang serius untuk melindungi data pribadi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik digital.

Kesenjangan digital menjadi tantangan serius dalam implementasi perubahan layanan publik yang didorong oleh teknologi dan media sosial. Tidak semua orang memiliki akses yang sama terhadap teknologi, terutama di daerah pedesaan atau komunitas yang kurang berkembang. Hal ini dapat meninggalkan sebagian masyarakat dari manfaat dan kesempatan yang ditawarkan oleh layanan publik berbasis teknologi, memperdalam kesenjangan sosial dan ekonomi (Yovinus, 2018).

Perkembangan teknologi dan media sosial telah memberikan dampak signifikan terhadap layanan publik. Dalam era digital ini, pemerintah dan lembaga-lembaga publik dihadapkan pada tantangan dan peluang baru dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun, perubahan ini juga menghadirkan beberapa masalah yang perlu diatasi agar perubahan tersebut dapat memberikan manfaat yang optimal. Oleh karena itu, dalam artikel ini, akan dibahas rumusan masalah yang terkait dengan dampak perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial.

Bagaimana teknologi dan media sosial mempengaruhi aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat? Bagaimana keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik dipengaruhi oleh media sosial? Bagaimana kesenjangan digital mempengaruhi implementasi perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial? Dengan merumuskan masalah-masalah di atas, kita dapat mengidentifikasi area utama yang perlu diperhatikan dalam memahami dampak perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial. Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, kita dapat mendapatkan wawasan yang lebih jelas tentang konsekuensi perubahan ini serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk memaksimalkan manfaatnya dan mengatasi tantangan yang muncul.

Dalam menghadapi latar belakang masalah ini, penting bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik untuk memahami dampak perubahan ini secara menyeluruh, mengatasi tantangan yang ada, dan memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh teknologi dan media sosial untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik.

## LITERATUR RIVIEW

### 1. Pengertian tentang teknologi dan media sosial serta perkembangannya.

Teknologi merujuk pada penggunaan pengetahuan, alat, dan metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan masalah dalam berbagai bidang. Dalam konteks perubahan layanan publik, teknologi mencakup penggunaan perangkat keras (seperti komputer, smartphone, dan perangkat elektronik lainnya), perangkat lunak (aplikasi, sistem manajemen data, platform online), serta infrastruktur jaringan (internet, komunikasi nirkabel) untuk meningkatkan pengiriman dan aksesibilitas layanan publik (Taufik & Warsono, 2020).

Media sosial, di sisi lain, merujuk pada platform online yang memungkinkan pengguna untuk berbagi, berpartisipasi, dan berinteraksi dengan konten secara sosial. Media sosial memungkinkan pengguna untuk membuat profil, berkomunikasi dengan orang lain, membagikan konten (gambar, video, tulisan), memberikan umpan balik, serta bergabung dalam komunitas online. Beberapa platform media sosial yang populer termasuk Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, dan banyak lagi.

Perkembangan teknologi dan media sosial telah mengalami kemajuan yang pesat selama beberapa dekade terakhir. Perangkat keras semakin canggih dan terjangkau, sementara perangkat lunak dan aplikasi terus dikembangkan dengan fitur-fitur baru dan lebih interaktif. Infrastruktur jaringan juga terus diperluas dan ditingkatkan untuk meningkatkan konektivitas dan aksesibilitas. Media sosial telah menjadi fenomena global dengan miliaran pengguna di seluruh dunia yang aktif secara teratur (Amirullah & Natsir, 2022).

Perkembangan teknologi dan media sosial ini telah mengubah cara masyarakat berkomunikasi, berinteraksi, dan mengakses informasi. Dalam konteks layanan publik, teknologi dan media sosial telah memberikan kesempatan baru bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik untuk berhubungan dengan masyarakat, menyediakan layanan secara efisien, serta mendapatkan umpan balik dan partisipasi masyarakat yang lebih besar (Khaeriyah et al., 2023).

Teknologi merujuk pada aplikasi ilmiah dan praktis dari pengetahuan untuk menciptakan alat, sistem, atau proses yang berguna untuk tujuan manusia. Dalam konteks perubahan layanan publik, teknologi merujuk pada penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur digital untuk meningkatkan penyediaan layanan publik.

Media sosial adalah platform online yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi, berbagi konten, dan berpartisipasi dalam jejaring sosial. Media sosial memungkinkan pengguna untuk membuat profil, menghubungkan dengan orang lain, dan berkomunikasi melalui berbagai bentuk seperti pesan teks, gambar, video, dan lainnya.

Perkembangan teknologi dan media sosial telah mengalami evolusi yang signifikan. Teknologi yang lebih canggih, seperti komputer, internet, perangkat seluler, dan kecerdasan buatan, telah mengubah cara kita berinteraksi dan berkomunikasi. Demikian pula, media sosial telah berkembang pesat, mulai dari platform sederhana seperti pesan instan hingga jejaring sosial yang kompleks seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan lainnya.

Perkembangan teknologi telah memungkinkan penyediaan layanan publik yang lebih efisien dan terjangkau. Misalnya, layanan publik dapat disediakan secara online melalui situs web resmi, aplikasi seluler, atau platform khusus. Ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan mudah dan cepat.

Media sosial telah memberikan kemampuan baru dalam hal berinteraksi dan keterlibatan masyarakat. Platform seperti Twitter dan Facebook memungkinkan pemerintah dan lembaga-lembaga publik berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat, menerima umpan balik, dan memfasilitasi partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan. Perkembangan teknologi dan media sosial juga menciptakan tren baru, seperti penggunaan kecerdasan buatan, big data, dan analisis data untuk meningkatkan layanan publik. Contohnya, penggunaan analisis data dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, memprediksi tren, dan mengoptimalkan alokasi sumber daya.

Perkembangan ini terus berlanjut, dengan inovasi baru seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan yang lebih maju, dan penggunaan realitas virtual dalam layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dan media sosial terus berkembang dan akan terus memberikan dampak pada layanan publik di masa depan.

## 2. Pengaruh teknologi dan media sosial dalam transformasi layanan publik.

Pengaruh teknologi dan media sosial dalam transformasi layanan publik sangat signifikan. Berikut adalah beberapa pengaruh utama yang perlu diperhatikan:

- a. Meningkatkan Aksesibilitas: Teknologi dan media sosial telah memperluas aksesibilitas layanan publik. Melalui platform online, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, melakukan transaksi, atau mengajukan permohonan layanan tanpa harus datang ke kantor fisik. Hal ini memungkinkan lebih banyak orang untuk memanfaatkan layanan publik, terutama mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik.

- b. Meningkatkan Efisiensi: Penggunaan teknologi dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi operasional. Automatisasi proses, penggunaan sistem manajemen data elektronik, dan aplikasi berbasis teknologi dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam menyediakan layanan. Misalnya, pendaftaran online atau pembayaran tagihan melalui platform digital mempercepat proses dan mengurangi kesalahan manusia.
- c. Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat: Media sosial memberikan platform yang kuat untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Pemerintah dan lembaga-lembaga publik dapat menggunakan media sosial untuk berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat, mendengarkan masukan mereka, dan melibatkan mereka dalam dialog dan diskusi terkait kebijakan publik. Ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berkontribusi pada proses pembuatan keputusan dan merasa lebih terlibat dalam urusan publik.
- d. Meningkatkan Responsifitas: Teknologi dan media sosial memungkinkan respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah dan lembaga-lembaga publik dapat dengan mudah membagikan informasi terkait perubahan layanan, peristiwa penting, atau peringatan dini melalui media sosial. Hal ini membantu masyarakat mendapatkan informasi secara real-time dan merespons dengan cepat terhadap situasi yang membutuhkan perhatian publik.
- e. Mempromosikan Transparansi: Penggunaan teknologi dan media sosial dapat meningkatkan transparansi dalam penyediaan layanan publik. Dengan adanya platform online, informasi tentang kebijakan, anggaran, atau kinerja lembaga publik dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Ini membantu membangun kepercayaan dan akuntabilitas antara pemerintah dan masyarakat (Manurung et al., 2019).

Namun, penting juga untuk diakui bahwa ada tantangan dan isu yang terkait dengan penggunaan teknologi dan media sosial dalam layanan publik, seperti keamanan data, privasi, kesenjangan digital, dan ketidakmerataan akses teknologi. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga-lembaga publik perlu mengatasi tantangan ini dengan kebijakan dan langkah-langkah yang tepat untuk memastikan transformasi layanan publik yang sukses.

### 3. Meningkatkan aksesibilitas layanan publik melalui platform online.

Meningkatnya aksesibilitas layanan publik melalui platform online telah menjadi salah satu dampak utama dari penggunaan teknologi dalam transformasi layanan publik. Layanan publik yang tersedia melalui platform online, masyarakat dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi kapan saja, tanpa terikat dengan jam kerja kantor atau batasan waktu. Ini memberikan fleksibilitas kepada masyarakat untuk mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka sendiri.

Melalui situs web resmi, aplikasi seluler, atau platform khusus, pemerintah dan lembaga publik dapat menyediakan informasi yang lengkap dan terkini tentang layanan yang mereka tawarkan. Masyarakat dapat dengan mudah menemukan informasi tentang prosedur, persyaratan, dan panduan terkait layanan publik tertentu. Ini membantu mengurangi hambatan informasi dan memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang lebih baik ke informasi yang mereka perlukan (Mallawi et al., 2022).

Penggunaan platform online memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi secara digital. Misalnya, mereka dapat membayar tagihan, mengajukan permohonan, atau mengunduh dokumen melalui portal elektronik. Ini mengurangi ketergantungan pada proses manual atau melalui kunjungan langsung ke kantor fisik, yang dapat memakan waktu dan biaya. Dengan aksesibilitas yang lebih baik, masyarakat dapat dengan cepat dan efisien mengurus kebutuhan administratif mereka.

Platform online memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa harus berada di tempat fisik yang sama dengan penyedia layanan. Hal ini sangat bermanfaat bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil, jauh dari pusat pemerintahan, atau memiliki mobilitas terbatas. Dengan menggunakan teknologi, mereka dapat mengatasi batasan geografis dan tetap memiliki akses yang sama terhadap layanan publik.

Aksesibilitas layanan publik melalui platform online juga dapat memberikan manfaat kepada kelompok-kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas atau orang tua yang memiliki keterbatasan mobilitas. Dengan menyediakan layanan secara digital, mereka dapat mengakses layanan tanpa harus menghadapi hambatan fisik yang mungkin sulit diatasi. Ini membantu memastikan inklusivitas dan kesetaraan akses bagi semua anggota masyarakat.

Meningkatnya aksesibilitas layanan publik melalui platform online dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan publik. Namun, penting untuk memperhatikan bahwa tidak semua orang memiliki akses yang sama terhadap teknologi. Oleh karena itu, perlu diambil langkah-langkah untuk mengurangi kesenjangan digital dan memastikan bahwa semua masyarakat dapat memanfaatkan perubahan ini secara adil dan merata.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang ada dengan cermat dan terperinci. Penelitian deskriptif dapat digunakan untuk menjelaskan perubahan dalam layanan publik yang terjadi sebagai akibat dari penggunaan teknologi dan media sosial (Amirullah & Natsir, 2022). Data dapat dikumpulkan melalui survei, wawancara, atau analisis dokumen untuk memberikan gambaran yang jelas tentang perubahan dan dampaknya. Beberapa metode penelitian yang sesuai untuk digunakan adalah sebagai berikut:

Metode survei dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang mewakili populasi tertentu. Survei dapat dilakukan secara online melalui platform survei atau melalui wawancara langsung. Survei dapat mencakup pertanyaan terstruktur yang menggali persepsi dan pengalaman masyarakat terkait layanan publik yang disediakan melalui teknologi dan media sosial.

Metode studi kasus dapat digunakan untuk menganalisis dampak teknologi dan media sosial dalam layanan publik di sebuah entitas atau organisasi tertentu. Studi kasus dapat melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hal ini membantu memahami secara mendalam bagaimana perubahan teknologi dan media sosial telah mempengaruhi penyediaan layanan publik, baik dalam hal efisiensi, responsifitas, maupun partisipasi masyarakat.

Metode analisis dokumen digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dalam konteks ini, dokumen-dokumen yang relevan dapat mencakup kebijakan pemerintah terkait implementasi teknologi dan media sosial dalam layanan publik, laporan evaluasi atau penelitian terdahulu, dan dokumen internal dari organisasi terkait. Analisis dokumen membantu mengidentifikasi tren, kebijakan, dan perubahan yang terjadi dalam layanan publik sebagai dampak dari teknologi dan media sosial.

Teknik ini digunakan untuk menggambarkan dan meringkas data secara statistik. Data yang dikumpulkan dapat dianalisis melalui perhitungan rata-rata, frekuensi, persentase, dan visualisasi grafis seperti diagram batang, diagram lingkaran, atau histogram. Analisis deskriptif membantu memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik data yang dikumpulkan. Analisis Korelasi: Teknik analisis ini digunakan untuk menentukan hubungan antara dua atau lebih variabel. Analisis korelasi dapat mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel menggunakan koefisien korelasi seperti Pearson atau Spearman. Ini membantu dalam mengeksplorasi hubungan antara variabel penggunaan teknologi dan media sosial dalam layanan publik dengan faktor-faktor lain seperti kepuasan pengguna, efisiensi, atau partisipasi masyarakat (Taufik & Warsono, 2020).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 3 pengaruh teknologi dan media sosial terhadap pelayanan publik di masyarakat, diantaranya:
  1. Teknologi dan media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Berikut adalah beberapa cara di mana teknologi dan media sosial mempengaruhi aksesibilitas layanan publik:

Teknologi dan media sosial memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik kapan saja, tanpa terbatas oleh jam kerja atau waktu operasional kantor pelayanan publik. Melalui platform online, informasi dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses yang lebih fleksibel sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dengan teknologi dan media sosial, masyarakat tidak perlu secara fisik hadir di lokasi kantor pelayanan publik. Mereka dapat mengakses layanan publik melalui perangkat elektronik seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer dari mana saja, asalkan mereka memiliki koneksi internet. Ini memungkinkan akses yang lebih mudah bagi mereka yang berada di daerah terpencil, tidak mampu secara finansial untuk melakukan perjalanan, atau memiliki keterbatasan fisik.

Dalam beberapa kasus, aksesibilitas layanan publik dapat menjadi tantangan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau terpencil. Dengan teknologi dan media sosial, hambatan geografis dapat dikurangi. Informasi dan layanan dapat diakses secara online tanpa perlu menghadiri kantor pelayanan publik secara fisik. Hal ini memungkinkan masyarakat di daerah terpencil atau terisolasi untuk mendapatkan layanan publik tanpa harus melakukan perjalanan jauh.

Teknologi dan media sosial memberikan akses mudah terhadap informasi publik yang relevan dan bermanfaat. Masyarakat dapat memperoleh informasi terkini tentang layanan publik, prosedur aplikasi, persyaratan, dan peraturan melalui situs web, media sosial, atau aplikasi pemerintah. Ini mengurangi keterbatasan informasi yang seringkali menjadi penghalang dalam mengakses layanan publik.

Dengan pengaruh ini, teknologi dan media sosial membuka peluang aksesibilitas yang lebih luas bagi masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, mengajukan permohonan layanan, atau memberikan umpan balik melalui platform online. Ini memastikan bahwa layanan publik lebih dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, terlepas dari faktor geografis, waktu, atau keterbatasan fisik.

2. Media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Berikut adalah beberapa cara di mana media sosial mempengaruhi keterlibatan masyarakat.

Media sosial memberikan platform yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, ide, dan keprihatinan mereka secara langsung kepada pemerintah dan pengambil keputusan publik. Masyarakat dapat memberikan masukan, saran, atau mengungkapkan kebutuhan mereka melalui komentar, pesan, atau diskusi dalam grup atau halaman media sosial yang terkait dengan pemerintah atau isu publik. Ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan.

Media sosial memungkinkan pemerintah dan institusi publik untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung dan terbuka. Pemerintah dapat menggunakan platform media sosial untuk memberikan informasi, mengadakan konsultasi publik, atau memulai dialog dengan masyarakat. Ini menciptakan ruang untuk diskusi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, dan mendorong partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan publik.

Media sosial memungkinkan partisipasi yang lebih luas dan inklusif. Dengan penggunaan media sosial, partisipasi tidak lagi terbatas pada pertemuan fisik atau forum yang terbatas. Masyarakat dapat berpartisipasi secara virtual dari tempat tinggal mereka sendiri atau di mana pun mereka berada. Ini membuka kesempatan bagi masyarakat yang sulit hadir secara fisik dalam pertemuan publik untuk tetap terlibat dan memberikan masukan.

Media sosial memperkuat transparansi dalam pengambilan keputusan publik dengan memungkinkan pemerintah untuk berbagi informasi dan pembaruan secara real-time. Masyarakat dapat mengikuti proses pengambilan keputusan, memantau perkembangan, dan mengevaluasi tindakan pemerintah melalui informasi yang tersedia di media sosial. Ini meningkatkan akuntabilitas dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengawasi dan berpartisipasi dalam proses kebijakan publik.

Namun, penting untuk diingat bahwa pengaruh media sosial terhadap keterlibatan masyarakat juga dapat memiliki tantangan. Tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan media sosial, dan ada risiko informasi yang salah atau manipulatif. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk memastikan akses yang adil, pendidikan digital yang memadai, dan kebijakan yang mengatur penggunaan media sosial dalam konteks partisipasi publik.



3. Kesenjangan digital merujuk pada kesenjangan yang terjadi antara individu, kelompok, atau wilayah yang memiliki akses dan kemampuan yang berbeda terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks implementasi perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial, kesenjangan digital dapat memiliki dampak yang signifikan, termasuk:

Individu atau kelompok yang tidak memiliki akses yang memadai ke infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang stabil atau perangkat yang sesuai, akan menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan publik yang disediakan secara online. Mereka mungkin tidak dapat mengambil keuntungan dari layanan dan manfaat yang ditawarkan melalui platform online, sehingga meningkatkan kesenjangan aksesibilitas dan pelayanan.

Kesenjangan digital dapat menghasilkan ketimpangan dalam akses terhadap informasi publik. Masyarakat yang tidak memiliki kemampuan atau akses ke media sosial atau situs web pemerintah mungkin tidak mendapatkan informasi yang relevan tentang perubahan atau perbaikan dalam layanan publik. Hal ini dapat mengurangi kesadaran mereka tentang perubahan tersebut dan menghambat partisipasi mereka dalam pemanfaatan layanan yang ditingkatkan.

Kesenjangan digital juga dapat mencakup ketidakmampuan teknis dalam memanfaatkan teknologi dan media sosial. Masyarakat yang tidak memiliki keterampilan atau literasi digital yang memadai mungkin kesulitan dalam menggunakan platform online atau aplikasi pemerintah. Hal ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk mengakses dan memanfaatkan layanan publik yang ditingkatkan, serta berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik yang melibatkan teknologi.

Kesenjangan digital dapat menghasilkan ketimpangan dalam partisipasi masyarakat dalam proses perubahan layanan publik. Masyarakat yang tidak memiliki akses atau pemahaman tentang teknologi dan media sosial mungkin terlewatkan dalam kesempatan untuk berkontribusi, memberikan umpan balik, atau berpartisipasi dalam konsultasi publik yang dilakukan melalui platform online. Hal ini dapat mengurangi representasi suara mereka dalam pengambilan keputusan public.

Untuk mengatasi kesenjangan digital dalam implementasi perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial, perlu diambil langkah-langkah seperti:

- a. Meningkatkan akses ke infrastruktur teknologi, termasuk koneksi internet yang terjangkau dan perangkat yang terjangkau.
- b. Menyediakan pelatihan dan literasi digital kepada masyarakat untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman teknologi.
- c. Mengembangkan strategi alternatif, seperti layanan publik melalui telepon atau offline, untuk mencakup mereka yang tidak memiliki akses online.
- d. Mempertimbangkan kebutuhan kelompok yang rentan atau terpinggirkan dalam merancang dan mengimplementasikan perubahan layanan publik.

- B. Dampak perubahan yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial dalam layanan publik memiliki implikasi signifikan dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Berikut ini adalah beberapa dampak utama beserta implikasinya:
1. Meningkatkan aksesibilitas: Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan publik melalui platform online kapan saja dan di mana saja. Meningkatnya aksesibilitas memungkinkan partisipasi yang lebih luas dari masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau geografis. Pelayanan publik dapat mencapai lebih banyak orang dan memastikan inklusivitas dalam penyediaan layanan.
  2. Peningkatan efisiensi: Penggunaan sistem manajemen data elektronik dan aplikasi online mempercepat proses, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik. Efisiensi yang ditingkatkan menghasilkan penghematan waktu dan sumber daya, memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif. Peningkatan efisiensi juga memungkinkan peningkatan jumlah layanan yang dapat disediakan dengan anggaran yang sama.
  3. Peningkatan partisipasi masyarakat: Teknologi dan media sosial memungkinkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pemberian umpan balik terkait layanan publik. Partisipasi masyarakat yang lebih aktif memperkuat legitimasi kebijakan publik dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Dengan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik dapat menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
  4. Perubahan pola komunikasi: Komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih cepat, interaktif, dan transparan melalui teknologi dan media sosial. Komunikasi yang lebih efektif dan transparan memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pemerintah dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan mendapatkan umpan balik yang lebih cepat, sehingga memungkinkan perbaikan dan perubahan yang lebih responsif.

Dampak-dampak tersebut berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan, peningkatan kepuasan masyarakat, dan perbaikan citra pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik. Selain itu, penggunaan teknologi dan media sosial juga dapat menghasilkan penghematan biaya, efisiensi operasional, dan inovasi dalam penyampaian layanan publik. Namun, penting untuk memastikan akses yang adil, perlindungan privasi, dan kesadaran akan risiko dan tantangan yang terkait dengan penggunaan teknologi dan media sosial dalam layanan publik.

## KESIMPULAN

Teknologi dan media sosial memiliki dampak yang signifikan dalam perubahan layanan publik. Dalam artikel ini, telah dijelaskan beberapa dampak yang dapat terjadi sebagai hasil dari perubahan tersebut. Berikut adalah kesimpulan mengenai dampak perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial:

1. Aksesibilitas yang ditingkatkan: Melalui platform online, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan publik kapan saja dan dari mana saja. Hal ini meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan mengatasi hambatan geografis serta batasan waktu.
2. Efisiensi dalam penyediaan layanan: Sistem manajemen data elektronik dan aplikasi online memungkinkan penyediaan layanan publik yang lebih efisien. Proses administrasi dapat disederhanakan, waktu respons dapat dipercepat, dan birokrasi yang berlebihan dapat dikurangi.
3. Keterlibatan masyarakat yang lebih besar: Media sosial memberikan platform bagi masyarakat untuk menyampaikan suara mereka, memberikan masukan, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik. Ini mempromosikan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pemerintah.

Namun, perlu diperhatikan bahwa kesenjangan digital dapat mempengaruhi implementasi perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial. Kesenjangan akses, ketimpangan informasi, ketidakmampuan teknis, dan ketimpangan partisipasi menjadi tantangan yang perlu diatasi. Untuk mengoptimalkan dampak positif teknologi dan media sosial dalam layanan publik, pemerintah dan lembaga terkait perlu memastikan akses yang adil, memberikan pelatihan dan pendidikan digital kepada masyarakat, serta memperhatikan kebutuhan kelompok yang rentan atau terpinggirkan. Dengan langkah-langkah ini, perubahan layanan publik yang didorong oleh teknologi dan media sosial dapat mencapai kesetaraan, inklusivitas, dan kepuasan masyarakat yang lebih besar.

## REFERENCES

- Amirullah, A. N., & Natsir, N. (2022). INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON EFFECTIVENESS PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT THE GRADUATE OF HASANUDDIN UNIVERSITY. *Journal Of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 3(2).
- Khaeriyah, K., Rahman, A. A., Amirullah, I., Gentanegara, I., & Natsir, N. (2023). THE EFFECT OF SOCIAL MEDIA ON COMMUNITY SOCIAL CHANGE. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 3(1), 1–11.
- Mallawi, M. N., Natsir, N., & Mappisabbi, A. M. F. (2022). Implementasi Kebijakan Program Pembinaan Dan Perlindungan Anak Pada Unit Pelayanan Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Pelindungan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Gowa. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1), 293–307.
- Manurung, E. D., Sembiring, S. N. R., & Sulistyani, W. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Perilaku Anti Korupsi. *Veritas et Justitia*, 5(2), 399–420.
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. (2018). Media komunikasi digital polisiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi*, 2(3), 382–402.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18.
- Yovinus, Y. (2018). Peran komunikasi publik media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 1(01), 185–211.