

## *Netizen sebagai Basis Citizen Power dalam Mengawasi Mutu Pelayanan Publik*

<sup>1</sup>Deni Fauzi Ramdani, <sup>2</sup>Ely Sufianti

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Bandung  
e-mail :<sup>1</sup>deni.fauzi@stialanbandung.ac.id, <sup>2</sup>esufianti@yahoo.com

### Abstrak

Artikel ini membahas tentang kajian pelayanan publik berbasis pada kekuatan warga negara sebagai pengawas. *Citizen Power* dalam mengawasi dan mempengaruhi proses Pelaksanaan pelayanan publik dengan mendorong masyarakat yang menggunakan media sosial (*Netizen*) untuk menjadi aktor dalam mengawasi proses pelayanan publik sebagai *control power*, dimana netizen berhak memberikan masukan dan saran bahkan menilai setiap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan studi literatur secara sederhana untuk mendapatkan data primer maupun sekunder. Hasil kajian memperlihatkan perlu adanya terobosan yang paling penting sebagai bagian dari inovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik adalah dengan melakukan modifikasi pengawasan yang diadaptasi dari cara kerja generasi milenial. Yaitu dengan memberikan ruang media sosial sebagai ruang penghubung partisipasi pengawasan warga negara yang dianggap lebih efektif. Sehingga pergeseran proses pengawasan dari yang sifatnya formalistik, struktural dan rigid menjadi lebih kasual dan egaliter mampu meningkatkan mutu pelayanan publik pada semua lini. **Kata Kunci:** Pelayanan publik; *Netizen*; *Citizen Power*

## *Netizens as the Base of Citizen Power to Oversee the Quality of Public Services*

### Abstract

This article discusses the study of public services based on the strength of citizens as supervisors. *Citizen Power* in supervising and influencing the process of implementing public services by encouraging people who use social media (*Netizens*) to become actors in overseeing the process of public services as *control power*, where netizens have the right to provide input and advice and even assess any service provided by the government. This paper uses a qualitative method with a simple literature study to obtain primary and secondary data. The results of the study show that there is a need for the most important breakthrough as part of innovation in improving the quality of public services by modifying supervision that is adapted from the workings of millennial generation. Namely by providing social media space as a liaison space for citizen surveillance participation that is considered more effective. So that the shift in the supervision process from being formalistic, structural and rigid to be more casual and egalitarian can improve the quality of public services on all

**Keywords:** Public Services; *Netizen*; *Citizen Power*

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

## A. PENDAHULUAN

Perbaikan pelayanan publik menjadi salahsatu prioritas pekerjaan pemerintah Indonesia yang belum terselesaikan. Periode reformasi yang telah digaungkan sejak tahun 1998 yang telah berhasil memperkuat posisi warga melalui pengakuan hak-hak politiknya untuk memilih baik pada eksekutif maupun legislatif. Ternyata belum serta merta berhasil benar-benar menempatkan warga sebagai raja bagi pelayanan publik. Masyarakat dan kepentingannya belum menjadi arus utama, bahkan terus tergurus hingga terpentak keluar. Akibatnya masyarakat dan kepentingannya tidak menjadi kriteria utama dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Desentralisasi fiscal dan administrasi yang telah terlaksana sudah genap dua dekade belum memperlihatkan perkembangan yang signifikan dengan mengalihkan pengambilan keputusan kepada daerah-daerah ternyata tidak membuat system pelayanan publik berpihak kepada kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik menjadi isu yang sangat penting karena menjadi penghubung negara dengan rakyatnya dalam melakukan interaksi. Pelayanan publik juga menjadi simbol keadaban dan peradaban suatu negara ditampilkan. Apakah mampu memenuhi kehendak warganya dalam menunaikan setiap pelayanan yang diminta. Warga negara memiliki kewajiban dengan membayar pajak dan biaya wajib lainnya. Wajar kalau masyarakat hendak meminta balik dengan pelayanan publik yang memuaskan.

Sekitar pertengahan agustus 2019 kita dihebohkan dengan viralnya video di media sosial yang menceritakan Jenazah seorang anak di Kota Tangerang yang disebut dibopong ayahnya keluar dari puskesmas. Ternyata, pria yang menggotong bocah tersebut bukanlah ayahnya, melainkan pamannya yang bernama Supriyadi. Supriyadi mengaku terpaksa membopong jenazah keponakannya, Husein (8), dari puskesmas agar segera dibawa pulang ke rumahnya di Cikokol, Kota Tangerang, untuk dimakamkan. Peristiwa miris ini terjadi lantaran pihak puskesmas menolak memberikan pelayanan ambulans untuk mengantar jenazah. Karena sudah viral di media sosial bahkan menjadi pemberitaan utama, sehingga akhirnya Walikota Tangerang menanggapi masalah tersebut dan juga memberikan teguran langsung serta memerintahkan pembenahan pada SOP

pelayanan di Dinas Kesehatan, terutama puskesmas, untuk mengedepankan hal-hal yang bersifat gawat darurat atas dasar kemanusiaan.

Berdasarkan fenomena diatas respon semua pihak begitu luas. Mungkinkah kedepannya ada pergeseran pengambilan keputusan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan bisa meningkatkan mutu pelayanan bukan hanya sekedar dari pertimbangan data statistik dan pertimbangan-pertimbangan yang partisipasi formal dan teknokratis. Karena pada era revolusi 4.0 saat ini perubahan begitu cepat dunia satu dengan yang lainnya saling tersambung dan terbuka. Maka terobosan pemerintah sangat penting dalam merespon perkembangan zaman dengan melihat trend saat ini. Tidak dipungkiri penggunaan media social oleh masyarakat luas menjadi tumpuan pusat informasi dari mulai yang benar validitasnya hingga banyak berita-berita hoax.

## B. PEMBAHASAN

### Penguatan Pengawasan Berbasis Netizen

Saat ini media sosial bisa seperti dua mata pisau satu sisi positif dan sisi lainnya negatif. Sisi positif nya banyak kejadian viral yang menjadi pertimbangan dalam kebijakan pemerintah seperti masyarakat yang memperjuangkan sesuatu maka dibuatlah petisi online yang disebar melalui media sosial untuk mendapatkan dukungan masyarakat secara luas. Peran serta kekuatan masyarakat adalah terjadinya penguatan warga negara (*Citizen Power*). Penguatan pengawasan oleh masyarakat (*citizen*) merupakan faktor yang mutlak dalam proses peningkatan mutu pelayanan publik ditengah-tengah kemandegan peningkatan pelayanan yang dirasakan saat ini. Era milenial saat ini dituntut orang tidak lagi suka dengan hal-hal yang formalistic, structural dan rigid. Kini perubahan paradigma kaum milenial menjadi Informalistik, Egaliter dan Digital (Ramdani & Habibi, 2017).

Sebelum pembahasan lebih jauh kita perlu mengetahui definisi netizen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia online ditemukan netizen yan berarti warga net. Netizen juga dikenal sebagai sapaan atau sebutan untuk pengguna internet yang berpartisipasi di dunia internet seperti berkomunikasi, berpartisipasi, berkolaborasi. Maka siapa saja, yang sering atau sudah melakukan browsing, chatting, streaming sudah disebut Netizen

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Kaum milenial yang melek media sosial dianggap sebagai *Netizen Power* (kekuatan Netizen) yang membuka ruang partisipasi secara terbuka kepada masyarakat untuk merespon setiap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Akses itu dibuka melalui media sosial. Beberapa institusi pelayanan mungkin sudah banyak merespon perubahan paradigma yang terjadi saat ini supaya lebih adaptif lagi. Tetapi masih banyak yang belum merespon hanya mengandalkan cara-cara konservatif dalam memperbaiki pelaksanaan pelayanan. Hal ini menjadi bagian penting tulisan ini diangkat (Ramdani, 2018).

Kita ketahui Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan publik tertentu (Rahayu & Juwono, 2018). Melihat fungsi dan tugas ombudsman, pembentukannya bertujuan membantu upaya pemerintah dalam mengawasi jalannya poses pemerintahan. Ombudsman tidak bisa sendiri secara institusi bergerak, perlu ada pendukung lainnya diantaranya kekuatan masyarakat. Aspek partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dapat lebih terjamin melalui mekanisme ombudsman sehingga partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dari KKN sebagaimana diamanatkan UU No. 28 tahun 1999 bisa tercapai.

Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial politik dan memobilisasi kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi yang menjalankan pelayanan publik. Khusus untuk masyarakat sipil, peran yang dimilikinya dapat dijabarkan lebih lanjut dalam hal berikut (Sinambela, 2006) :

1. Menciptkan *power balancing system* atau system yang mampu memberikan keseimbangan kekuatan bagi kekuatan pemerintah dan sektor privat, terutama dalam proses pelaksanaan pelayanan publik

2. Berupaya menghilangkan ketidaksetabilan kebijakan dengan membuat mekanisme yang efisien untuk

mengalokasikan keuntungan-keuntungan sosial bagi masyarakat luas.  
3. Mengisi atau memperkecil kesenjangan yang terjadi akibat adanya Mal administrasi

Apa saja yang harus kita awasi dalam pelaksanaan pelayanan publik supaya tidak ada penyimpangan administrasi (maladministrasi) berikut kondisi mal Administrasi yang biasa terjadi yang harus diawasi oleh masyarakat luas.

## Kondisi Maladministrasi yang Terjadi

No	Kondisi Maladministrasi	Keterangan
1	Keterlambatan ( <i>delay</i> )	Terdapat keterlambatan yang tidak pantas dalam menangani keluhan atau pengambilan upaya untuk suatu prises yang spesifik
2	Kegagalan untuk mengambil tindakan ( <i>failure to take action</i> )	Gagal dalam melakukan tindakan yang diperlukan pada sebuah proses seperti berikut: a. Gagal mengungkapkan atau memberikan informasi b. Gagal untuk menjaga kebaruan pelapor c. Gagal mengikuti prosedur yang dipersyaratkan d. Gagal menyelidiki masalah yang spesifik
3	Tindakan yang salah ( <i>Incorrect Action</i> )	Tindakan diambil tetapi tidak sesuai dengan proses yang ada
4	Memberikan informasi yang menyesatkan ( <i>Providing</i>	Pelapor diberikan informasi yang salah, membingungkan,

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

	<i>misleading information</i> )	atau informasi yang menyesatkan sebagai bagian dari suatu proses
5	Janji yang tidak ditepati ( <i>broken promises</i> )	Ada jaminan mengenai proses penanganan pengaduan namun belum dihormati dan tidak ada rencana alternative atau penjelasan yang memadai
6	Pencatatan yang tidak memadai ( <i>inadequate record keeping</i> )	Gagal menyimpan catatan yang sesuai atau kehilangan catatan yang signifikan terhadap prosesnya
7	Hubungan atau konsultasi ( <i>inadequate liaison or consultation</i> )	Tidak berkonsultasi dengan pelapor atau tidak menerima saran memadai mengenai masalah spesifik terkait pengaduan tersebut

Sumber : Service Complaint Ombudsman (2012) (2016)

## Jadilah Netizen Beretika

Netizen akan menjadi sebuah kekuatan apabila membawa nilai-nilai yang menjadi pedoman dalam melakukan aktivitas di media sosial. Kita tidak bisa memviralkan sesuatu tanpa melakukan verifikasi yang benar terhadap informasi yang didapatkan agar kita tidak menjadi bagian penyebar hoax. Maka netizen bisa melawan peredaran informasi hoax, harus menerapkan nilai-nilai READI (Niken, 2018) dalam penyebaran informasi, yaitu *Responsibility*, *Empathy*, *Authenticity*, *Discernment*, dan *Integrity*.

Menerapkan nilai READI dalam penyebaran informasi ini telah disepakati dalam pertemuan ASEAN SOMRI di Filipina pada Maret 2017 lalu. *Responsibility* atau tanggung jawab artinya harus berpikir dan bertanggung jawab terhadap konten yang diunggah. *Empathy* (empati) maksudnya harus berpikir dan berempati akan akibat konten yang diunggah terhadap perasaan orang lain. Kemudian, *authenticity* atau otentik berarti harus tetap otentik dan siap berjaga terhadap

semua konten yang diunggah, *Discernment* (kearifan) artinya harus kritis mengevaluasi informasi atau konten online yang diperoleh sebelum mengambil tindakan terhadapnya, dan terakhir *integrity* atau integritas yang bermakna harus melakukan hal yang benar, berani menyuarakan kebenaran, dan melawan perilaku negatif di dunia online. Maka kita satukan energi positif melawan hoax dengan informasi yang membawa optimisme. Dengan sinergi yang lebih kuat.

## C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

*Citizen Power* dalam mengawasi dan mempengaruhi proses Pelaksanaan pelayanan publik dengan mendorong masyarakat yang menggunakan media sosial (gadget) untuk menjadi aktor dalam mempengaruhi proses kebijakan sebagai *control power*, dimana netizen berhak memberikan masukan dan saran bahkan menilai setiap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Terobosan yang paling penting sebagai bagian dari inovasi dalam penguatan *civil society* adalah dengan melakukan modifikasi partisipasi yang diadaptasi dari cara kerja generasi milenial. Yaitu dengan memberikan ruang media viral/media sosial sebagai jembatan penghubung partisipasi yang dirasa menghambat. Sehingga bisa menggeser proses pembangunan dari yang sifatnya *formalistic*, *structural* dan *rigid* menjadi lebih *kasual* dan *egaliter*.

Pemerintah sebagai arus utama dalam tegaknya pelayanan publik yang prima harus membuka ruang terhadap pengawasan yang sifatnya *informal* dengan melakukan *kroscheck* kembali informasi yang didapatkan. Selain itu fenomena *Citizen Power* dalam mengawasi dan mempengaruhi proses Pelaksanaan pelayanan publik dengan mendorong masyarakat yang menggunakan media sosial (*Netizen*) untuk menjadi aktor. Sehingga ujungnya pelayanan publik akan lebih berkualitas

## REFERENSI

Fida ul Haq, Muhammad. 2019. <https://news.detik.com/berita/d-4680068/walkot-tangerang-soal-paman->

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

bopong-jenazah-ponakan-saya-tegur-  
dinkes

Ombudsman, C. (2012). *Ombudsman*.

Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2018). *Birokrasi dan Governance Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.

Ramdani, D. F., & Habibi, F. (2017). Penguatan Partisipasi Masyarakat Dalam Mendorong Program Smart City di Kota Bandung. *Penguatan Partisipasi Masyarakat Dalam Mendorong Program Smart City Di Kota Bandung*, 125–129.

Ramdani, DF. Media Viral Sebagai Basis

Penguatan Civil Society dalam Mempengaruhi Proses Kebijakan Pembangunan. 2018. Prociding KNIA STIA LAN Bandung

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.

Niken di acara Trusted Media Summit 2018 dan peluncuran website CekFakta.com