

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/vq2hj516>

EVALUASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DESA GANTING KULON

Imroati Sholeha¹

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga¹

imroati@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah mendorong perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat pemerintahan desa. Media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi berkembang menjadi kanal komunikasi publik yang memungkinkan interaksi, pemberian umpan balik, konsultasi, serta keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Namun demikian, keberadaan media sosial tidak secara otomatis menghasilkan partisipasi masyarakat yang substantif. Persoalan yang perlu dikaji adalah bagaimana komunikasi digital dikonversi menjadi pemahaman, interaksi, tindakan administratif, dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo, dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi kontribusinya terhadap partisipasi masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi digital terhadap akun Instagram resmi Pemerintah Desa Ganting Kulon dan kanal WhatsApp call center administrasi kependudukan, serta dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang meliputi aparatur pemerintah desa, masyarakat pengguna layanan, dan informan pendukung yang relevan. Analisis pemanfaatan media sosial menggunakan kerangka 4C Chris Heuer yang meliputi *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*, sedangkan partisipasi masyarakat dianalisis menggunakan kerangka Cohen dan Uphoff yang mencakup pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Analisis diarahkan untuk mengidentifikasi mekanisme hubungan antara kualitas komunikasi digital, akses dan pemahaman informasi, interaksi, responsivitas pemerintah, tindakan administratif, dan partisipasi masyarakat. Penelitian juga membandingkan fungsi Instagram sebagai kanal komunikasi publik dengan WhatsApp sebagai kanal komunikasi interaktif dan konsultatif. Penelitian diharapkan menghasilkan pemahaman empiris mengenai mekanisme pemanfaatan media sosial dalam mendorong partisipasi masyarakat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi Pemerintah Desa Ganting Kulon dalam mengembangkan strategi komunikasi publik digital yang lebih informatif, responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada peningkatan tertib administrasi kependudukan serta partisipasi masyarakat.

Keywords: Evaluasi, Media Sosial, Partisipasi Masyarakat, Dokumen Kependudukan

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Transformasi tersebut tidak lagi terbatas pada digitalisasi proses administrasi internal pemerintahan, tetapi telah berkembang menuju perubahan pola komunikasi, penyampaian informasi, pemberian layanan, serta pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam kerangka *electronic government (e-government)*, teknologi digital diposisikan sebagai instrumen untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, responsivitas, dan kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Perkembangan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Indonesia sendiri menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian dari arah kebijakan pelayanan publik. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengatur pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan kemudian diperbarui melalui Permendagri Nomor 2 Tahun 2023.

Dalam konteks pemerintahan desa, transformasi digital memiliki arti yang lebih strategis karena desa merupakan salah satu unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam berbagai kebutuhan administratif sehari-hari. Pemerintah desa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah daerah dalam pemenuhan berbagai dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki posisi fundamental karena dokumen kependudukan berkaitan dengan pengakuan identitas penduduk, akses terhadap pelayanan publik, pemenuhan hak administratif, serta berbagai kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat. Kerangka regulasi administrasi kependudukan di Indonesia menempatkan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, antara lain melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, PP Nomor 40 Tahun 2019, serta Perpres Nomor 96 Tahun 2018.

Persoalannya, digitalisasi pelayanan tidak secara otomatis menghasilkan masyarakat yang aktif dan tertib secara administratif. Ketersediaan layanan digital harus diikuti dengan kemampuan pemerintah menyampaikan informasi yang dapat dipahami, menjangkau kelompok masyarakat yang relevan, membangun kesadaran, memberikan ruang interaksi, serta mendorong masyarakat untuk melakukan tindakan administratif. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi publik berbasis digital tidak cukup dinilai berdasarkan banyaknya informasi yang dipublikasikan atau tingginya interaksi pada platform digital, tetapi harus dilihat dari sejauh mana komunikasi tersebut menghasilkan perubahan perilaku dan tindakan masyarakat.

Dalam konteks tersebut, media sosial menjadi salah satu instrumen komunikasi publik yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan kanal informasi pemerintahan konvensional. Media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, murah, interaktif, dan relatif mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah juga dapat menggunakan media sosial untuk menjelaskan prosedur, persyaratan, jadwal, perubahan kebijakan, serta berbagai informasi pelayanan administrasi kependudukan. Pada saat yang sama, masyarakat dapat memberikan pertanyaan, menyampaikan keluhan, memberikan masukan, dan memperoleh respons secara lebih langsung. Penelitian mengenai Instagram sebagai sarana pengaduan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Cimahi, misalnya, menunjukkan bahwa media sosial telah digunakan pemerintah untuk penyebaran informasi sekaligus menjadi kanal pengaduan masyarakat, meskipun pemanfaatannya masih ditemukan terbatas pada fungsi informatif.

Potensi media sosial sebagai kanal komunikasi publik semakin relevan apabila dikaitkan dengan pola konsumsi informasi masyarakat Indonesia. Survei Katadata Insight Center (KIC) bersama Kementerian

Komunikasi dan Informatika tahun 2021 menunjukkan bahwa 73 % responden menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi. Sebagai perbandingan, situs resmi pemerintah hanya digunakan oleh 13,9 % responden sebagai sumber informasi. Temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara kanal informasi yang secara formal disediakan pemerintah dengan kanal yang secara aktual lebih sering digunakan masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial oleh pemerintah desa bukan sekadar mengikuti perkembangan teknologi, tetapi dapat dipandang sebagai strategi untuk menempatkan komunikasi pemerintah pada ruang informasi yang memang digunakan masyarakat.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, fungsi media sosial bahkan dapat berkembang dari sekadar *information delivery* menjadi *interactive public communication*. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur dapat disampaikan melalui konten digital, sedangkan pertanyaan dan persoalan individual dapat ditindaklanjuti melalui kanal komunikasi langsung seperti WhatsApp. Dengan pola tersebut, media sosial berpotensi membentuk suatu rantai komunikasi yang dimulai dari penyampaian informasi, pemahaman masyarakat, interaksi dengan pemerintah, pengambilan keputusan untuk mengurus dokumen, pelaksanaan pengurusan, hingga evaluasi terhadap pelayanan yang diterima.

Namun demikian, keberadaan kanal digital belum tentu berbanding lurus dengan meningkatnya partisipasi masyarakat. Penelitian mengenai pengaruh media sosial terhadap kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan menunjukkan bahwa media sosial dapat digunakan untuk mendukung peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Penelitian lain mengenai strategi komunikasi pemerintah desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada kegiatan administrasi kependudukan juga menemukan pentingnya strategi komunikasi pemerintah dalam membangun kesadaran dan keterlibatan masyarakat. Akan tetapi, kedua kecenderungan penelitian tersebut belum sepenuhnya menjawab persoalan apakah peningkatan akses informasi dan komunikasi digital benar-benar bertransformasi menjadi partisipasi administratif yang nyata.

Permasalahan tersebut menjadi semakin penting pada konteks Desa Ganting Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan fenomena empiris yang menjadi latar penelitian, pelayanan administrasi kependudukan di desa masih menghadapi persoalan rendahnya kesadaran dan keaktifan sebagian masyarakat. Persoalan tersebut antara lain tercermin dalam keterlambatan pengurusan dokumen, masih ditemukannya kepemilikan dokumen atau KTP versi lama yang belum diperbarui, serta kurangnya perhatian terhadap pencatatan peristiwa penting kependudukan, termasuk pencatatan kematian. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa persoalan administrasi kependudukan tidak semata-mata merupakan persoalan ketersediaan pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan perilaku masyarakat, pengetahuan administratif, akses informasi, serta kemauan untuk berinteraksi dan bertindak.

Dengan kata lain, terdapat *communication-behaviour gap* antara informasi yang tersedia dengan tindakan administratif masyarakat. Pemerintah dapat menyediakan informasi mengenai kewajiban dan prosedur administrasi kependudukan, tetapi informasi tersebut baru memiliki nilai pelayanan apabila dipahami dan mendorong masyarakat untuk melakukan tindakan. Oleh karena itu, persoalan yang perlu dikaji bukan hanya apakah Pemerintah Desa Ganting Kulon telah menggunakan media sosial, tetapi bagaimana media sosial tersebut digunakan, bagaimana masyarakat meresponsnya, dan apakah komunikasi digital tersebut berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan.

Sebagai respons terhadap persoalan tersebut, Pemerintah Desa Ganting Kulon mengoptimalkan dua kanal komunikasi digital dengan karakteristik yang berbeda. Pertama, pembentukan *call center* administrasi kependudukan berbasis WhatsApp yang memungkinkan komunikasi secara langsung dan interaktif antara

masyarakat dengan pemerintah desa. Kedua, pengelolaan akun Instagram resmi '@pemdesgantungkulon' sebagai kanal publikasi informasi umum. Kombinasi tersebut menarik untuk dikaji karena keduanya merepresentasikan dua fungsi komunikasi digital yang berbeda. WhatsApp lebih berorientasi pada komunikasi interpersonal, konsultasi, klarifikasi, dan respons terhadap kebutuhan individual, sedangkan Instagram lebih berorientasi pada komunikasi publik, penyebaran informasi, edukasi, dan pembentukan kesadaran secara lebih luas.

Perbedaan fungsi kedua platform tersebut memungkinkan penelitian untuk menganalisis media sosial bukan sebagai satu instrumen yang homogen, melainkan sebagai ekosistem komunikasi publik yang terdiri atas fungsi informatif, interaktif, responsif, dan partisipatif. Pendekatan semacam ini penting karena keberhasilan media sosial pemerintah tidak seharusnya hanya diukur berdasarkan jumlah unggahan, *likes*, komentar, atau jumlah pengikut. Indikator-indikator tersebut hanya menggambarkan keterlibatan digital (*digital engagement*) dan belum secara langsung menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Dalam penelitian partisipasi masyarakat, Cohen dan Uphoff (1977) menawarkan kerangka yang lebih substantif dengan membedakan partisipasi ke dalam empat bentuk utama, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan (*decision making*), pelaksanaan (*implementation*), pemanfaatan hasil (*benefits*), dan evaluasi (*evaluation*). Kerangka tersebut relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena memungkinkan konsep partisipasi ditempatkan di luar sekadar aktivitas komunikasi digital. Dalam konteks administrasi kependudukan, partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat tercermin dari keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan, pertanyaan, atau masukan mengenai pelayanan; partisipasi dalam pelaksanaan dapat dilihat dari tindakan masyarakat dalam memenuhi persyaratan dan mengurus dokumen; partisipasi dalam pemanfaatan hasil dapat dilihat dari penggunaan dokumen kependudukan untuk memperoleh hak dan layanan; sedangkan partisipasi dalam evaluasi dapat terlihat dari penyampaian kritik, keluhan, saran, dan umpan balik terhadap pelayanan.

Kerangka tersebut sekaligus memberikan dasar untuk membedakan antara *online engagement* dan partisipasi publik yang substantif. Seseorang yang memberikan tanda suka terhadap unggahan pemerintah belum tentu berpartisipasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebaliknya, masyarakat yang bertanya melalui WhatsApp mengenai prosedur, melengkapi persyaratan, mengurus dokumen, kemudian memberikan evaluasi terhadap pelayanan menunjukkan bentuk partisipasi yang lebih substantif. Dengan demikian, penelitian ini tidak berhenti pada pertanyaan apakah masyarakat menggunakan media sosial pemerintah, tetapi bergerak lebih jauh untuk menganalisis bagaimana komunikasi digital dapat berhubungan dengan tindakan administratif masyarakat.

Apabila ditinjau dari penelitian terdahulu, terdapat beberapa pendekatan analitis yang telah digunakan. Pertama, penelitian cenderung menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan pemanfaatan media sosial pemerintah sebagai sarana penyebaran informasi dan komunikasi publik. Kedua, terdapat penelitian yang memfokuskan analisis pada efektivitas pengelolaan media sosial, kualitas konten, keterlibatan pengguna, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Studi mengenai pengelolaan Instagram oleh Sudin Dukcapil Jakarta Timur, misalnya, menempatkan keterlibatan masyarakat, transparansi, dan kepuasan pengguna sebagai aspek evaluasi pemanfaatan media sosial. Ketiga, terdapat penelitian yang menghubungkan media sosial dengan kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan. Keempat, terdapat penelitian yang melihat strategi komunikasi pemerintah desa sebagai faktor yang mendorong partisipasi masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih menyisakan ruang pengembangan analisis.

Sebagian penelitian memusatkan perhatian pada media sosial sebagai kanal komunikasi dan informasi, sementara sebagian lainnya memusatkan perhatian pada kesadaran, kepuasan, atau strategi komunikasi. Dengan demikian, hubungan antara penggunaan media sosial pemerintah desa dan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan secara utuh masih belum banyak dijelaskan. Khususnya, masih terbuka pertanyaan mengenai bagaimana informasi digital dikonversi menjadi tindakan administratif, bentuk partisipasi apa yang paling dominan, faktor apa yang menghambat konversi tersebut, serta bagaimana perbedaan karakteristik platform komunikasi memengaruhi bentuk interaksi masyarakat.

Di sinilah letak **research gap** penelitian ini. **Research gap** pertama bersifat konseptual, yaitu masih terdapat kecenderungan menyamakan keterlibatan masyarakat di media sosial dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian ini membedakan kedua konsep tersebut dengan menempatkan **digital engagement** sebagai bagian dari proses komunikasi, sedangkan partisipasi masyarakat dianalisis berdasarkan empat dimensi Cohen dan Uphoff, yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi.

Research gap kedua bersifat analitis. Penelitian terdahulu banyak mengkaji media sosial berdasarkan indikator komunikasi digital seperti intensitas publikasi, interaksi, respons, komentar, atau keterlibatan pengguna. Pendekatan tersebut penting, tetapi belum cukup untuk menjelaskan apakah komunikasi digital menghasilkan perubahan perilaku administratif. Penelitian ini mengisi ruang tersebut dengan menghubungkan proses komunikasi digital dengan tindakan nyata masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Research gap ketiga berkaitan dengan konteks pemerintahan. Banyak kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik dilakukan pada level pemerintah daerah atau organisasi perangkat daerah, sementara kajian mengenai integrasi media sosial dalam komunikasi administrasi kependudukan pada level pemerintah desa masih relatif terbatas. Studi pada level desa penting karena karakteristik masyarakat, kapasitas aparatur, kedekatan sosial antara pemerintah dan warga, serta pola komunikasi informal dapat menghasilkan dinamika yang berbeda dibandingkan pelayanan pada level pemerintah kota atau kabupaten.

Research gap keempat berkaitan dengan perbedaan karakteristik platform. Instagram dan WhatsApp tidak memiliki fungsi komunikasi yang identik. Instagram cenderung berfungsi sebagai kanal komunikasi publik dan edukasi, sedangkan WhatsApp memungkinkan komunikasi yang lebih personal, konsultatif, dan responsif. Penelitian yang mengkaji keduanya secara terpadu dalam satu ekosistem komunikasi pemerintah desa dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kanal digital yang berbeda berkontribusi terhadap tahapan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menempatkan media sosial bukan semata-mata sebagai teknologi komunikasi, melainkan sebagai instrumen tata kelola pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada proses bagaimana pemerintah desa menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi, membangun interaksi, memberikan respons, dan mendorong tindakan masyarakat dalam administrasi kependudukan. Pada sisi masyarakat, penelitian menganalisis bagaimana komunikasi tersebut diterima, dipahami, direspons, dan diwujudkan dalam bentuk partisipasi administratif.

Secara konseptual, penelitian ini dapat memposisikan hubungan tersebut sebagai suatu rangkaian: ***pemanfaatan media sosial pemerintah → akses dan kualitas informasi → interaksi dan responsivitas → kesadaran dan pemahaman masyarakat → tindakan administratif → partisipasi masyarakat → evaluasi pelayanan***. Rangkaian tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi titik di mana komunikasi digital berhasil maupun gagal menghasilkan partisipasi substantif.

Dengan demikian, penelitian mengenai pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon menjadi penting bukan hanya untuk mengetahui apakah Instagram dan WhatsApp telah digunakan, tetapi untuk mengevaluasi ***sejauh mana penggunaan kedua kanal tersebut mampu mengubah pola komunikasi pemerintah-masyarakat dan mendorong partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan***. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap kajian **digital governance** pada level pemerintahan desa sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi Pemerintah Desa Ganting Kulon dalam membangun strategi komunikasi publik digital yang lebih terarah, interaktif, inklusif, responsif, dan berorientasi pada perubahan perilaku masyarakat.

Tabel 1: Matriks Research Gap Penelitian

Aspek	Kecenderungan Penelitian Terdahulu	Keterbatasan
Fungsi media sosial	Penyebaran informasi, pengaduan, komunikasi publik	Belum selalu menghubungkan komunikasi dengan
Ukuran keberhasilan	<i>Engagement</i> , jumlah interaksi, kesadaran, kepuasan	Belum sepenuhnya menggambarkan partisipasi su
Partisipasi	Sering dipahami sebagai interaksi atau keterlibatan	Berpotensi menyamakan <i>online engagement</i> deng
Level pemerintahan	Banyak dikaji pada pemerintah daerah/OPD	Kajian pada level desa masih terbatas
Platform	Sering dianalisis secara terpisah	Belum melihat ekosistem komunikasi antarkanal
Outcome	Informasi, kesadaran, kepuasan, atau respons	Hubungan dengan tindakan administratif belum cu
Model analisis	Deskriptif/strategi komunikasi	Belum menjelaskan rantai komunikasi → perilaku

Dengan demikian, kebaruan penelitian tidak harus diklaim sebagai “media sosial belum pernah digunakan untuk administrasi kependudukan”. Klaim tersebut sulit dipertahankan karena penelitian mengenai media sosial dan administrasi kependudukan telah tersedia. Kebaruan yang lebih defensibel adalah ***mengintegrasikan analisis pemanfaatan media sosial, komunikasi dua arah, perilaku administratif, dan empat dimensi partisipasi Cohen dan Uphoff dalam konteks pemerintahan desa, dengan membandingkan fungsi Instagram sebagai kanal publik dan WhatsApp sebagai kanal interaktif.***

Berdasarkan latar belakang dan *research gap* yang telah diuraikan, penelitian ini diarahkan untuk memahami secara komprehensif bagaimana media sosial dimanfaatkan oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon sebagai instrumen komunikasi pelayanan administrasi kependudukan dan sejauh mana pemanfaatan tersebut mampu mendorong partisipasi masyarakat. Permasalahan penelitian tidak hanya berkaitan dengan keberadaan dan intensitas penggunaan media sosial, tetapi juga mencakup bagaimana informasi disampaikan, bagaimana masyarakat merespons dan berinteraksi, serta bagaimana komunikasi digital tersebut diterjemahkan menjadi tindakan administratif dan partisipasi publik. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon melalui Instagram dan WhatsApp dalam komunikasi pelayanan administrasi kependudukan, bagaimana bentuk interaksi dan respons masyarakat terhadap informasi dan layanan yang disampaikan melalui kedua platform tersebut, serta bagaimana pemanfaatan media sosial tersebut berkontribusi terhadap partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga mempertanyakan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, sejauh mana Instagram dan WhatsApp memiliki fungsi yang berbeda atau saling melengkapi dalam mendorong partisipasi masyarakat, serta strategi komunikasi publik berbasis media sosial seperti apa yang dapat dikembangkan oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon sebagai instrumen komunikasi publik dalam meningkatkan partisipasi

masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan. Secara lebih khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan Instagram dan WhatsApp sebagai kanal komunikasi publik dalam penyampaian informasi administrasi kependudukan, menganalisis bentuk interaksi, respons, dan keterlibatan masyarakat terhadap komunikasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon, serta menganalisis kontribusi komunikasi berbasis media sosial terhadap partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan kerangka partisipasi Cohen dan Uphoff. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor internal maupun eksternal yang mendukung dan menghambat pemanfaatan media sosial sebagai instrumen komunikasi dan partisipasi publik, menganalisis perbedaan fungsi Instagram dan WhatsApp dalam membangun komunikasi, interaksi, responsivitas, dan partisipasi masyarakat, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Desa Ganting Kulon dalam mengoptimalkan media sosial sebagai instrumen **digital governance** yang tidak hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga pada peningkatan kesadaran, tindakan administratif, partisipasi, dan evaluasi pelayanan masyarakat.

Arah analisis penelitian ini tidak semata-mata diarahkan untuk menjawab apakah media sosial efektif atau tidak dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Pertanyaan tersebut terlalu sederhana karena efektivitas media sosial dalam pelayanan publik merupakan proses yang bersifat bertahap dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mekanisme bagaimana komunikasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon dapat atau tidak dapat dikonversi menjadi tindakan dan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan. Media sosial ditempatkan sebagai instrumen komunikasi yang memiliki sejumlah dimensi, antara lain kualitas dan relevansi informasi, aksesibilitas, konsistensi publikasi, interaktivitas, responsivitas pemerintah, serta kredibilitas informasi yang disampaikan. Dimensi-dimensi tersebut kemudian dianalisis dalam kaitannya dengan bagaimana masyarakat memperoleh informasi, memahami pesan, membangun kesadaran, melakukan interaksi, dan mengambil tindakan administratif.

Proses analisis selanjutnya diarahkan pada **behavioral outcome**, yaitu perubahan atau tindakan nyata masyarakat setelah memperoleh informasi dan berinteraksi melalui media sosial pemerintah desa. Tindakan tersebut dapat berupa pengurusan dokumen kependudukan, pembaruan dokumen, pelaporan peristiwa penting kependudukan, konsultasi mengenai prosedur pelayanan, pemenuhan persyaratan administrasi, maupun penyampaian keluhan dan umpan balik. Dengan demikian, penelitian tidak berhenti pada ukuran **digital engagement** seperti jumlah pengikut, **likes**, komentar, atau pesan yang masuk, karena indikator tersebut belum secara otomatis menunjukkan adanya partisipasi substantif. Interaksi digital perlu ditelusuri lebih jauh untuk mengetahui apakah interaksi tersebut menghasilkan tindakan administratif dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik.

Pada tahap berikutnya, tindakan dan keterlibatan masyarakat tersebut dianalisis berdasarkan empat dimensi partisipasi Cohen dan Uphoff, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Pendekatan ini memungkinkan penelitian membedakan antara keterlibatan masyarakat sebagai pengguna media sosial dengan partisipasi masyarakat sebagai aktor dalam proses pelayanan publik. Masyarakat yang sekadar membaca atau memberikan tanda suka terhadap informasi belum dapat diposisikan sebagai bentuk partisipasi substantif. Sebaliknya, masyarakat yang menyampaikan kebutuhan atau masukan, mengikuti prosedur pelayanan, mengurus dokumen, memanfaatkan dokumen yang diperoleh, serta memberikan kritik dan evaluasi terhadap pelayanan menunjukkan tingkat keterlibatan yang lebih substantif.

Arah analisis juga memperhatikan karakteristik Instagram dan WhatsApp sebagai dua kanal

komunikasi yang berbeda. Instagram dapat dianalisis sebagai kanal komunikasi publik yang terutama berfungsi dalam penyebaran informasi, edukasi, sosialisasi, dan pembentukan kesadaran masyarakat secara luas. Sementara itu, WhatsApp dapat dianalisis sebagai kanal komunikasi yang lebih bersifat interaktif dan personal, terutama dalam konsultasi, klarifikasi persyaratan, penyampaian keluhan, serta pemberian respons terhadap kebutuhan individual masyarakat. Perbandingan tersebut digunakan bukan untuk menentukan platform mana yang lebih baik secara absolut, tetapi untuk memahami fungsi masing-masing platform serta bagaimana keduanya dapat saling melengkapi dalam membangun ekosistem komunikasi pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi digital berhasil atau tidak berhasil menghasilkan partisipasi. Faktor tersebut dapat berasal dari sisi pemerintah, seperti kualitas konten, kapasitas aparatur, kecepatan respons, konsistensi informasi, dan kemampuan mengelola kanal digital, maupun dari sisi masyarakat, seperti literasi digital, pemahaman administrasi kependudukan, akses terhadap teknologi, kepercayaan terhadap pemerintah, persepsi terhadap kerumitan prosedur, serta karakteristik sosial masyarakat. Analisis terhadap faktor pendukung dan penghambat ini penting karena tingginya akses informasi tidak selalu menghasilkan peningkatan tindakan administratif apabila terdapat hambatan pada tahapan berikutnya.

Dengan demikian, kerangka analisis penelitian dapat diarahkan pada hubungan prosedural antara **pemanfaatan media sosial → akses dan kualitas informasi → pemahaman dan kesadaran masyarakat → interaksi dan responsivitas → tindakan administratif → partisipasi masyarakat → evaluasi pelayanan**. Kerangka tersebut memungkinkan penelitian menjelaskan titik-titik keberhasilan maupun kegagalan komunikasi digital dalam menghasilkan partisipasi substantif. Apabila ditemukan bahwa Instagram efektif dalam meningkatkan pengetahuan tetapi belum menghasilkan tindakan administratif, misalnya, maka persoalan tidak dapat disimpulkan sebagai kegagalan media sosial secara keseluruhan, tetapi perlu ditelusuri pada tahapan konversi informasi menjadi tindakan. Demikian pula apabila WhatsApp menghasilkan banyak interaksi tetapi belum meningkatkan tertib administrasi, penelitian perlu mengidentifikasi faktor yang menyebabkan interaksi tersebut tidak berlanjut menjadi tindakan.

Melalui arah analisis tersebut, penelitian diharapkan tidak menghasilkan kesimpulan yang normatif seperti “media sosial efektif karena memudahkan komunikasi”, tetapi mampu menjelaskan **mengapa, pada tahap apa, melalui mekanisme apa, dan dalam kondisi seperti apa media sosial mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan**. Hasil analisis tersebut selanjutnya menjadi dasar untuk merumuskan strategi penguatan komunikasi publik digital Pemerintah Desa Ganting Kulon yang lebih berbasis bukti, dengan orientasi tidak hanya pada peningkatan aktivitas media sosial, tetapi pada terciptanya perubahan perilaku administratif, peningkatan partisipasi masyarakat, dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian tidak semata-mata diarahkan untuk mengukur tingkat penggunaan media sosial atau menghitung frekuensi interaksi masyarakat, tetapi untuk memahami secara mendalam proses, pengalaman, pola interaksi, serta mekanisme yang menjelaskan bagaimana pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon berhubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali perspektif pemerintah desa maupun masyarakat secara

kontekstual sehingga hubungan antara komunikasi digital dan tindakan administratif dapat dipahami secara lebih utuh.

Desain studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu kasus yang memiliki batas geografis, kelembagaan, dan sosial yang jelas, yaitu pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo, dalam komunikasi pelayanan administrasi kependudukan. Kasus tersebut dipilih karena Pemerintah Desa Ganting Kulon telah mengembangkan dua kanal komunikasi digital dengan karakteristik berbeda, yaitu Instagram resmi desa sebagai kanal komunikasi publik dan WhatsApp sebagai kanal komunikasi interaktif melalui call center administrasi kependudukan. Kondisi tersebut memungkinkan penelitian melakukan analisis mendalam terhadap praktik komunikasi digital dalam konteks pemerintahan desa.

Studi kasus dalam penelitian ini bersifat instrumental, yaitu kasus Desa Ganting Kulon digunakan untuk memahami persoalan yang lebih luas mengenai bagaimana media sosial dapat digunakan sebagai instrumen komunikasi publik dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian tidak diarahkan untuk melakukan generalisasi statistik terhadap seluruh desa, tetapi menghasilkan generalisasi analitis berupa pemahaman mengenai mekanisme, pola, faktor pendukung, faktor penghambat, serta kondisi yang memungkinkan komunikasi digital berkembang menjadi partisipasi publik.

Penelitian dilaksanakan di Desa Ganting Kulon, Kecamatan Maron, Kabupaten Probolinggo. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena terdapat fenomena empiris berupa persoalan tertib administrasi kependudukan sekaligus upaya pemerintah desa memanfaatkan media sosial sebagai instrumen komunikasi dan pelayanan masyarakat.

Fokus penelitian diarahkan pada pemanfaatan Instagram dan WhatsApp dalam komunikasi pelayanan administrasi kependudukan serta keterkaitannya dengan partisipasi masyarakat. Analisis pemanfaatan media sosial menggunakan dimensi 4C yang meliputi *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*. Sementara itu, partisipasi masyarakat dianalisis menggunakan kerangka Cohen dan Uphoff yang mencakup partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi.

Penelitian secara khusus menelusuri proses komunikasi digital mulai dari penyampaian informasi, penerimaan dan pemahaman informasi oleh masyarakat, interaksi masyarakat dengan pemerintah desa, respons pemerintah, tindakan administratif masyarakat, hingga bentuk partisipasi masyarakat setelah memperoleh pelayanan.

Unit analisis penelitian adalah praktik komunikasi digital Pemerintah Desa Ganting Kulon dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pengalaman masyarakat yang berinteraksi dengan komunikasi tersebut. Unit analisis tidak hanya berupa akun Instagram atau nomor WhatsApp pemerintah desa, tetapi keseluruhan proses komunikasi yang terjadi melalui kedua kanal tersebut.

Unit analisis dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan. Pertama, tingkat kelembagaan, yaitu bagaimana pemerintah desa merancang, mengelola, dan mengevaluasi komunikasi digital. Kedua, tingkat interaksi, yaitu bagaimana komunikasi berlangsung antara pemerintah desa dan masyarakat melalui Instagram dan WhatsApp. Ketiga, tingkat perilaku masyarakat, yaitu bagaimana informasi dan interaksi tersebut berkaitan dengan tindakan administratif dan partisipasi masyarakat.

Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan relevansinya terhadap fokus penelitian. Informan utama terdiri atas aparatur Pemerintah Desa Ganting Kulon yang terlibat dalam

pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan dan media sosial desa, termasuk perangkat desa atau petugas yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan Instagram dan call center WhatsApp.

Informan berikutnya adalah masyarakat Desa Ganting Kulon yang pernah memperoleh informasi, melakukan konsultasi, berinteraksi, atau menggunakan media sosial Pemerintah Desa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak harus memiliki pengalaman mengurus seluruh jenis dokumen kependudukan. Kriteria utama adalah pernah mengurus satu atau lebih pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan Pemerintah Desa Ganting Kulon.

Untuk memperkuat validitas informasi, penelitian juga dapat melibatkan informan pendukung, seperti tokoh masyarakat, ketua RT/RW, atau pihak lain yang mengetahui pola penyampaian informasi administrasi kependudukan di lingkungan masyarakat. Penambahan informan dilakukan secara bertahap sampai informasi yang diperoleh mencapai kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi substantif baru terkait fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi digital, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu agar fenomena yang diteliti tidak hanya dilihat dari pernyataan informan, tetapi juga dapat diverifikasi melalui praktik komunikasi digital dan dokumen pelayanan. Observasi digital dilakukan terhadap akun Instagram resmi Pemerintah Desa Ganting Kulon dan aktivitas komunikasi melalui kanal WhatsApp administrasi kependudukan. Observasi Instagram diarahkan pada karakteristik konten, kejelasan informasi, konsistensi publikasi, bentuk visualisasi, interaksi pengguna, respons admin, serta pola keterlibatan masyarakat. Pada WhatsApp, observasi diarahkan pada pola konsultasi, jenis pertanyaan masyarakat, bentuk respons aparatur, kecepatan respons, pemberian arahan, serta proses komunikasi sampai masyarakat memperoleh informasi atau solusi administratif.

Wawancara mendalam dilakukan kepada aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Wawancara kepada aparatur diarahkan untuk mengetahui tujuan penggunaan media sosial, strategi komunikasi, mekanisme pengelolaan konten, pola respons terhadap masyarakat, kendala pengelolaan, serta persepsi aparatur mengenai perubahan partisipasi masyarakat setelah penggunaan media sosial. Wawancara kepada masyarakat diarahkan untuk mengetahui bagaimana masyarakat memperoleh informasi, memahami informasi, memutuskan menggunakan layanan, melakukan interaksi dengan pemerintah desa, menyelesaikan proses administrasi, serta memberikan evaluasi terhadap pelayanan.

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti pendukung berupa unggahan Instagram, arsip komunikasi pelayanan yang dapat digunakan secara etis dan dengan memperhatikan privasi, dokumentasi kegiatan pelayanan, data atau rekap pelayanan administrasi kependudukan, materi sosialisasi, serta dokumen lain yang relevan. Data digital yang mengandung informasi pribadi masyarakat tidak dipublikasikan dan hanya digunakan sejauh diperlukan untuk kepentingan analisis penelitian.

Agar hubungan antara teori dan data empiris menjadi jelas, penelitian menggunakan dua kerangka analisis utama. Dimensi pertama adalah pemanfaatan media sosial berdasarkan model 4C. *Context* digunakan untuk menganalisis relevansi, kejelasan, ketepatan, dan keterpahaman pesan administrasi kependudukan. *Communication* digunakan untuk menganalisis komunikasi dua arah, respons admin, kecepatan respons, dan keberlanjutan interaksi. *Collaboration* digunakan untuk menganalisis keterlibatan masyarakat dalam pertukaran informasi, penyampaian masukan, penyebaran informasi, dan penyelesaian persoalan pelayanan. *Connection* digunakan untuk menganalisis keberlanjutan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, konsistensi komunikasi, kepercayaan, serta kedekatan komunikasi yang terbentuk melalui media sosial.

Dimensi kedua adalah partisipasi masyarakat berdasarkan Cohen dan Uphoff. Partisipasi dalam pengambilan keputusan dianalisis melalui keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan, masukan, pertanyaan, atau usulan terkait pelayanan. Partisipasi dalam pelaksanaan dianalisis melalui keterlibatan masyarakat dalam memenuhi persyaratan dan menjalankan proses administrasi. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil dianalisis melalui penggunaan dokumen kependudukan yang diperoleh untuk memperoleh hak atau layanan publik. Partisipasi dalam evaluasi dianalisis melalui penyampaian keluhan, kritik, saran, penilaian, dan umpan balik terhadap pelayanan.

Dengan demikian, penelitian tidak menggunakan jumlah pengikut, likes, atau komentar sebagai indikator tunggal partisipasi. Indikator tersebut hanya diposisikan sebagai data pendukung untuk menggambarkan keterlibatan digital. Partisipasi substantif ditentukan berdasarkan adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan dan tindakan administratif yang dapat ditelusuri.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Analisis dimulai sejak proses pengumpulan data sehingga temuan awal dapat digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data berikutnya. Tahap pertama adalah kondensasi data, yaitu proses memilih, memfokuskan, mengelompokkan, dan menyederhanakan data berdasarkan fokus penelitian. Data wawancara, observasi digital, dan dokumentasi diklasifikasikan berdasarkan dimensi 4C dan dimensi partisipasi Cohen dan Uphoff. Pada tahap ini peneliti juga membuka kemungkinan munculnya tema baru yang tidak secara langsung ditentukan oleh teori.

Tahap kedua adalah penyajian data. Data disajikan dalam bentuk matriks tematik, narasi kasus, perbandingan Instagram dan WhatsApp, serta pemetaan proses komunikasi. Penyajian tersebut digunakan untuk melihat hubungan antara bentuk komunikasi pemerintah, respons masyarakat, dan tindakan administratif yang muncul. Tahap ketiga adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Peneliti mencari pola, hubungan, perbedaan, kontradiksi, serta mekanisme yang muncul dari data. Kesimpulan tidak langsung ditarik dari satu pernyataan informan, tetapi diverifikasi melalui perbandingan antara wawancara, observasi digital, dan dokumentasi.

Analisis selanjutnya diarahkan untuk menemukan mekanisme hubungan:

4C Media Sosial → Akses Informasi → Pemahaman → Interaksi → Tindakan Administratif → Partisipasi

Kerangka tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi apakah terdapat kesenjangan pada setiap tahapan. Misalnya, media sosial dapat memiliki *context* yang baik tetapi masyarakat tetap tidak melakukan tindakan administratif. Kondisi tersebut menunjukkan adanya faktor lain pada tahap konversi informasi menjadi tindakan. Sebaliknya, apabila masyarakat aktif bertanya melalui WhatsApp dan kemudian melakukan pengurusan dokumen, maka dapat ditemukan mekanisme yang menunjukkan bagaimana komunikasi digital berkontribusi terhadap partisipasi.

Instagram dan WhatsApp dianalisis secara komparatif karena keduanya memiliki karakter komunikasi yang berbeda. Instagram diposisikan sebagai kanal komunikasi publik yang lebih bersifat terbuka, massal, informatif, dan edukatif. WhatsApp diposisikan sebagai kanal komunikasi interaktif yang lebih personal, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian kebutuhan individual.

Perbandingan dilakukan berdasarkan lima aspek, yaitu fungsi komunikasi, karakter informasi, pola interaksi, bentuk respons pemerintah, dan kontribusinya terhadap tindakan administratif masyarakat. Analisis ini tidak dimaksudkan untuk menentukan platform yang paling unggul secara absolut, tetapi untuk mengetahui bagaimana kedua platform dapat berfungsi secara komplementer dalam satu ekosistem

pelayanan.

Secara konseptual, Instagram dapat berperan pada tahap *awareness* dan *information*, sedangkan WhatsApp dapat berperan pada tahap *interaction*, *clarification*, dan *action*. Hipotesis konseptual ini tidak diperlakukan sebagai kesimpulan awal, melainkan sebagai proposisi yang akan diuji melalui data lapangan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparat pemerintah desa, masyarakat, dan informan pendukung. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi digital, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan apabila diperlukan dengan mengamati komunikasi digital pada periode yang berbeda untuk mengetahui konsistensi pola komunikasi.

Selain triangulasi, penelitian menggunakan *member checking* untuk mengonfirmasi interpretasi tertentu kepada informan yang relevan, terutama apabila terdapat informasi yang bersifat penting atau berpotensi menimbulkan perbedaan interpretasi. Peneliti juga melakukan pemeriksaan konsistensi antara data digital dan pernyataan informan agar tidak hanya mengandalkan persepsi subjektif.

Kerangka penelitian ini memiliki interoperabilitas konseptual yang kuat karena masing-masing konsep memiliki fungsi analitis yang berbeda tetapi saling terhubung. Model 4C digunakan untuk menjelaskan karakter dan kualitas pemanfaatan media sosial oleh pemerintah, sedangkan model Cohen dan Uphoff digunakan untuk menjelaskan bentuk serta kedalaman partisipasi masyarakat. Dengan demikian, kedua teori tidak digunakan untuk mengukur hal yang sama.

Hubungan kedua kerangka tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection* menjelaskan bagaimana pemerintah membangun lingkungan komunikasi digital, sedangkan pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi menjelaskan bagaimana masyarakat terlibat dalam proses pelayanan. Di antara kedua kelompok konsep tersebut terdapat proses mediasi berupa akses informasi, pemahaman, interaksi, responsivitas, dan tindakan administratif.

3. TINJAUAN LITERATUR

Media Sosial dalam Tata Kelola Pemerintahan Digital

Media sosial merupakan bagian dari perkembangan ekosistem komunikasi digital yang telah mengubah pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pada tahap awal perkembangannya, media sosial banyak dipahami sebagai sarana komunikasi yang memungkinkan individu memproduksi, mendistribusikan, dan bertukar informasi secara cepat melalui jaringan digital. Namun, dalam perkembangan mutakhir, media sosial tidak lagi dapat diposisikan semata-mata sebagai instrumen publikasi atau penyebaran informasi. Dalam konteks pemerintahan, media sosial telah berkembang menjadi salah satu infrastruktur komunikasi publik yang memungkinkan pemerintah membangun hubungan yang lebih langsung, interaktif, responsif, dan berkelanjutan dengan masyarakat. Perubahan tersebut menunjukkan pergeseran dari pola komunikasi pemerintah yang bersifat satu arah menuju pola komunikasi yang lebih dialogis, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga dapat memberikan pertanyaan, umpan balik, keluhan, kritik, maupun masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan tersebut menempatkan media sosial dalam kerangka *digital governance*. Dalam perspektif ini, teknologi digital tidak hanya digunakan untuk mempercepat penyampaian informasi

atau meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Kajian mutakhir mengenai transformasi komunikasi kebijakan melalui media sosial menunjukkan bahwa platform digital dapat memperkuat distribusi informasi sekaligus membuka ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, nilai strategis media sosial dalam pemerintahan tidak hanya terletak pada kemampuannya menjangkau masyarakat secara luas, tetapi juga pada kemampuannya menciptakan hubungan komunikasi yang memungkinkan masyarakat memberikan respons dan pemerintah melakukan tindak lanjut.

Dalam konteks Indonesia, perkembangan tersebut semakin relevan karena pelayanan administrasi kependudukan juga telah diarahkan menuju pelayanan secara daring. Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 merupakan perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan telah menjadi bagian dari arah pengembangan pelayanan publik di Indonesia. Dalam konteks tersebut, media sosial dapat berfungsi sebagai lapisan komunikasi yang menghubungkan masyarakat dengan sistem pelayanan formal. Artinya, media sosial tidak harus dipahami sebagai pengganti sistem administrasi kependudukan, tetapi sebagai kanal *front-end communication* yang membantu masyarakat memperoleh informasi, memahami prosedur, melakukan konsultasi, menyampaikan permasalahan, dan memperoleh arahan sebelum maupun selama proses pelayanan.

Pemahaman tersebut penting karena digitalisasi pelayanan tidak secara otomatis menghasilkan partisipasi masyarakat. Keberadaan kanal digital hanya menyediakan *opportunity structure* bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah. Agar peluang tersebut menghasilkan partisipasi substantif, diperlukan kualitas informasi, kemudahan akses, interaktivitas, responsivitas aparatur, kepercayaan masyarakat, serta adanya mekanisme tindak lanjut terhadap masukan yang disampaikan. Dengan demikian, analisis media sosial dalam penelitian ini tidak diarahkan hanya pada pertanyaan mengenai seberapa sering media sosial digunakan, tetapi juga mengenai bagaimana karakter komunikasi yang dibangun melalui media sosial dapat memengaruhi proses keterlibatan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan empiris terbaru di Indonesia memperkuat perspektif tersebut. Penelitian Pate et al. (2025) mengenai penggunaan WhatsApp dalam administrasi pemerintahan di Kecamatan Kulo menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dapat meningkatkan efisiensi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa fungsi media sosial dalam pemerintahan telah bergeser dari sekadar kanal penyebaran informasi menjadi instrumen interaksi dan fasilitasi pelayanan. Posisi inilah yang menjadi landasan konseptual penelitian mengenai pemanfaatan Instagram dan WhatsApp oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon.

Dimensi Pemanfaatan Media Sosial

Untuk menganalisis bagaimana media sosial digunakan sebagai instrumen komunikasi publik, penelitian ini menggunakan kerangka 4C yang dikembangkan Chris Heuer dan diperkenalkan dalam kajian media sosial oleh Solis, yaitu *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*. Keempat dimensi tersebut digunakan bukan sebagai ukuran tunggal keberhasilan media sosial, tetapi sebagai kerangka untuk menganalisis kualitas dan karakter pemanfaatan media sosial dalam membangun komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Dimensi pertama adalah *Context*, yaitu bagaimana pemerintah merancang dan menyampaikan pesan agar sesuai dengan kebutuhan, karakteristik, situasi, dan tujuan komunikasi publik. Dalam konteks administrasi kependudukan, *context* mencakup kejelasan informasi mengenai jenis pelayanan, persyaratan, prosedur, tahapan pengurusan, waktu pelayanan, dokumen yang diperlukan, serta informasi lain yang relevan bagi masyarakat. Dimensi ini juga mencakup kemampuan pemerintah menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dipahami oleh masyarakat, baik melalui teks, gambar, infografis, video, maupun bentuk komunikasi digital lainnya. Dengan demikian, kualitas *context* tidak hanya ditentukan oleh jumlah informasi yang dipublikasikan, tetapi oleh relevansi, kejelasan, ketepatan, dan keterpahaman informasi.

Dimensi kedua adalah *Communication*, yaitu proses pertukaran informasi antara pemerintah dan masyarakat. Jika *context* berhubungan dengan kualitas pesan yang disampaikan, maka *communication* berhubungan dengan bagaimana pesan tersebut dipertukarkan dan direspons. Dalam penelitian ini, dimensi tersebut dapat dilihat dari keberadaan komunikasi dua arah, kesempatan masyarakat mengajukan pertanyaan, kemampuan admin memberikan respons, kecepatan dan ketepatan jawaban, serta keberlanjutan komunikasi sampai permasalahan masyarakat memperoleh penyelesaian atau arahan yang jelas. Dimensi ini sangat relevan dengan penggunaan WhatsApp sebagai *call center* administrasi kependudukan karena platform tersebut memungkinkan komunikasi yang lebih personal dan interaktif.

Dimensi ketiga adalah *Collaboration*, yaitu sejauh mana media sosial memungkinkan pemerintah dan masyarakat membangun proses komunikasi yang tidak hanya bersifat penyampaian dan penerimaan pesan, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam pertukaran informasi, penyelesaian persoalan, dan penyebaran pengetahuan pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, *collaboration* dapat terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan pengalaman pelayanan, membantu menyebarluaskan informasi, memberikan masukan terhadap kebutuhan pelayanan, maupun berkontribusi dalam membangun kesadaran administratif di lingkungan sosialnya. Dengan demikian, masyarakat tidak diposisikan hanya sebagai konsumen informasi, tetapi sebagai aktor yang dapat ikut memperluas dan memperbaiki ekosistem komunikasi pelayanan publik.

Dimensi keempat adalah *Connection*, yaitu kemampuan media sosial membangun dan mempertahankan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat secara berkelanjutan. *Connection* tidak hanya menunjukkan adanya hubungan antara akun pemerintah dengan pengikutnya, tetapi juga menggambarkan kualitas relasi yang terbentuk melalui konsistensi komunikasi, kepercayaan, kedekatan, keterbukaan, dan keberlanjutan interaksi. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, hubungan yang berkelanjutan penting karena kebutuhan administrasi masyarakat tidak bersifat sekali selesai. Peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan, perpindahan penduduk, perubahan identitas, pembaruan dokumen, dan kebutuhan administratif lainnya terus muncul sepanjang siklus kehidupan masyarakat.

Berdasarkan kerangka tersebut, 4C dalam penelitian ini diposisikan sebagai dimensi yang menjelaskan *bagaimana pemerintah menggunakan media sosial*, bukan sebagai ukuran akhir dari keberhasilan pelayanan. Posisi ini penting secara metodologis karena penggunaan media sosial yang memiliki *context*, *communication*, *collaboration*, dan *connection* yang baik belum tentu secara otomatis menghasilkan partisipasi masyarakat. Masih terdapat proses antara komunikasi digital dengan tindakan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menghubungkan dimensi 4C dengan konsep partisipasi masyarakat.

Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat merupakan konsep yang menempatkan warga bukan hanya sebagai penerima kebijakan atau pengguna pelayanan, tetapi sebagai aktor yang memiliki kapasitas untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, partisipasi dapat dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan, memberikan masukan, mengikuti proses pelayanan, memanfaatkan hasil pelayanan, serta memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, partisipasi memiliki dimensi yang lebih luas daripada sekadar kehadiran atau keterlibatan administratif.

Perkembangan komunikasi digital memperluas ruang partisipasi tersebut. Masyarakat tidak lagi harus hadir secara fisik di kantor pemerintahan untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau masukan. Media sosial memungkinkan masyarakat melakukan interaksi dengan pemerintah melalui ruang digital yang lebih fleksibel. Namun, kondisi tersebut sekaligus menimbulkan persoalan konseptual yang penting, yaitu apakah interaksi digital dapat langsung dikategorikan sebagai partisipasi masyarakat. Dalam penelitian ini, interaksi digital dipandang sebagai salah satu bentuk keterlibatan awal, tetapi belum otomatis merupakan partisipasi substantif. Partisipasi perlu dilihat berdasarkan kontribusi masyarakat terhadap proses pelayanan dan hasil yang ditimbulkannya.

Pandangan tersebut sejalan dengan penelitian mutakhir mengenai media sosial dan administrasi pemerintahan di Indonesia yang menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp dapat meningkatkan efisiensi komunikasi, mempercepat pelayanan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Temuan tersebut menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi digital dan keterlibatan masyarakat, tetapi sekaligus memperlihatkan bahwa nilai strategis media sosial terletak pada kemampuannya memfasilitasi proses pelayanan, bukan hanya menghasilkan aktivitas interaksi digital.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai partisipasi, penelitian ini menggunakan kerangka Cohen dan Uphoff (1977). Kerangka tersebut membagi partisipasi ke dalam empat bentuk utama, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Kerangka ini relevan karena memungkinkan penelitian menelusuri partisipasi masyarakat sepanjang siklus pelayanan, bukan hanya pada tahap awal komunikasi.

Partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam konteks penelitian ini tidak dimaknai secara sempit sebagai keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan formal pemerintahan desa, tetapi dapat mencakup keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan, persoalan, preferensi, masukan, dan usulan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Partisipasi dalam pelaksanaan mencakup keterlibatan masyarakat dalam menjalankan proses administratif, seperti melengkapi persyaratan, mengajukan permohonan, memberikan data yang diperlukan, serta mengikuti tahapan pelayanan. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil berkaitan dengan kemampuan masyarakat memanfaatkan dokumen kependudukan yang diperoleh untuk mengakses berbagai pelayanan dan hak administratif. Sementara itu, partisipasi dalam evaluasi mencakup penyampaian kritik, saran, keluhan, penilaian, dan umpan balik terhadap pelayanan yang telah diterima.

Penggunaan kerangka Cohen dan Uphoff menjadi penting karena penelitian ini berusaha membedakan antara *digital engagement* dengan partisipasi publik substantif. Sebagai contoh, jumlah *likes* pada unggahan Instagram menunjukkan adanya perhatian atau keterpaparan terhadap informasi, tetapi belum cukup untuk membuktikan bahwa masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan. Sebaliknya, masyarakat yang memperoleh informasi melalui Instagram, kemudian menghubungi *call center* WhatsApp untuk melakukan klarifikasi, memenuhi persyaratan, mengurus dokumen, dan memberikan evaluasi setelah

memperoleh pelayanan menunjukkan proses partisipasi yang lebih lengkap. Dengan demikian, penelitian dapat menganalisis bagaimana keterlibatan digital berkembang menjadi tindakan administratif.

Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Dalam kerangka negara pelayanan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya prosedur dan aparatur, tetapi juga oleh aksesibilitas, kepastian, kecepatan, keterbukaan informasi, responsivitas, serta kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang memiliki posisi strategis karena berkaitan langsung dengan identitas hukum dan status administratif penduduk. Dokumen kependudukan menjadi instrumen penting dalam pembuktian identitas dan pemenuhan berbagai kebutuhan administratif masyarakat. Oleh sebab itu, tertib administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan kepentingan pemerintah dalam menghasilkan data kependudukan yang akurat, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan masyarakat memperoleh dan menggunakan hak-haknya dalam berbagai bidang pelayanan publik.

Perkembangan pelayanan administrasi kependudukan secara daring semakin memperkuat kebutuhan akan komunikasi publik berbasis digital. Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 yang mengubah Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah diarahkan untuk memanfaatkan mekanisme digital. Dalam konteks ini, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat memahami bagaimana sistem tersebut digunakan. Media sosial kemudian memiliki posisi strategis sebagai kanal edukasi, sosialisasi, konsultasi, dan komunikasi yang menjembatani masyarakat dengan sistem pelayanan formal.

Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi kependudukan dibatasi pada jenis pelayanan yang prosesnya melibatkan Pemerintah Desa, terutama pelayanan administratif yang membutuhkan peran pemerintah desa dalam memberikan surat pengantar, verifikasi administratif awal, fasilitasi pengajuan, penyampaian informasi, maupun koordinasi dengan instansi kependudukan yang berwenang. Pembatasan ini diperlukan agar penelitian memiliki batas analitis yang jelas dan tidak menggeneralisasi seluruh proses administrasi kependudukan sebagai kewenangan Pemerintah Desa.

Dengan batasan tersebut, informan penelitian tidak harus memiliki pengalaman mengurus seluruh jenis dokumen kependudukan. Informan dipilih berdasarkan pengalaman aktual dalam mengurus satu atau lebih bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan Pemerintah Desa Ganting Kulon. Pengalaman tersebut menjadi penting karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi empiris mengenai bagaimana masyarakat memperoleh informasi, berinteraksi dengan pemerintah melalui media sosial, menjalani proses pelayanan, memanfaatkan hasil pelayanan, dan memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang diterima.

Hubungan Konseptual Media Sosial dan Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan uraian teoritis tersebut, penelitian ini memandang hubungan antara media sosial dan partisipasi masyarakat sebagai suatu proses yang tidak bersifat langsung. Media sosial pertama-tama

menyediakan kanal komunikasi yang memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi dan masyarakat memperoleh akses terhadap informasi tersebut. Kualitas komunikasi kemudian dipengaruhi oleh *context*, *communication*, *collaboration*, dan *connection*. Kualitas tersebut selanjutnya dapat memengaruhi tingkat pemahaman, kesadaran, kepercayaan, dan interaksi masyarakat. Proses tersebut kemudian dapat berlanjut menjadi tindakan administratif dan partisipasi masyarakat.

Pemanfaatan media sosial dalam hubungan tersebut dianalisis melalui empat dimensi 4C, yaitu *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*, sedangkan partisipasi masyarakat dianalisis melalui empat dimensi Cohen dan Uphoff, yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi.

Kerangka tersebut sekaligus memberikan posisi teoritis yang lebih kuat bagi penelitian ini. Penelitian tidak mengasumsikan bahwa penggunaan media sosial dengan sendirinya meningkatkan partisipasi masyarakat. Sebaliknya, penelitian berangkat dari asumsi bahwa media sosial merupakan *enabling mechanism* yang dapat membuka akses dan ruang interaksi, tetapi konversi dari komunikasi digital menjadi partisipasi substantif dipengaruhi oleh kualitas informasi, respons pemerintah, karakteristik masyarakat, kemampuan digital, kepercayaan, serta kondisi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi mekanisme, faktor pendukung, faktor penghambat, dan bentuk partisipasi yang muncul dari pemanfaatan Instagram dan WhatsApp dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ganting Kulon.

Posisi tersebut membuat penelitian ini tidak berhenti pada pengukuran popularitas atau aktivitas media sosial pemerintah. Fokus penelitian diarahkan pada pertanyaan yang lebih substantif, yaitu apakah dan bagaimana media sosial mampu mengubah pola hubungan pemerintah–masyarakat dari komunikasi satu arah menuju komunikasi yang interaktif, dari penerimaan informasi menuju tindakan administratif, dan dari pengguna pelayanan menuju masyarakat yang berpartisipasi dalam proses pelayanan publik. Dengan perspektif tersebut, pemanfaatan media sosial dipahami sebagai bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan desa menuju *digital governance* yang lebih terbuka, responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori yang dikemukakan oleh Chris Heuer dan teori partisipasi masyarakat milik Cohen dan Uphoff (1977). Pemanfaatan media sosial dianalisis melalui indikator 4C Chris Heuer yaitu *Context*, *communication*, *collaboration*, dan *Connection*. Teori ini digunakan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon sebagai media pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori partisipasi masyarakat milik Cohen dan Uphoff (1977) yang meliputi partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi dalam pemanfaatan hasil, dan partisipasi dalam evaluasi. Teori ini digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon dengan peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

1. Konteks: Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Ganting Kulon telah memenuhi indikator *context* dalam pemanfaatan media sosial. Hal ini ditunjukkan melalui penyampaian informasi yang jelas, lengkap, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga tujuan komunikasi pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai

dengan baik. Melalui penyampaian informasi yang tepat, masyarakat Ganting Kulon dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah serta mengurangi kesalahan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

2. Komunikasi: Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa indikator communication dalam pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui keaktifan masyarakat Ganting Kulon untuk bertanya, respon yang diberikan oleh admin, dan juga manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan adminduk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi yang mendukung interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat.
3. Kolaborasi: Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator collaboration dalam pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui keterlibatan dalam menyebarkan informasi, memberikan saran atau masukan dan adanya kerja sama yang terjadi di media sosial antara pemerintah desa dan masyarakat dalam menyebarkan informasi pelayanan administrasi kependudukan. Melalui indikator collaboration, penyebaran informasi melalui media sosial dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan menyeluruh ke seluruh lapisan masyarakat sehingga mendukung terciptanya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak.
4. Koneksi: Berdasarkan hasil analisis pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon melalui konsep 4C Chris Heuer dapat diketahui bahwa media sosial telah dimanfaatkan sebagai sarana menyampaikan informasi, komunikasi, melibatkan masyarakat dalam menyebarkan informasi, serta membangun hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Pemanfaatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan bagaimana media sosial dikelola, tetapi bagaimana keberadaannya tersebut mampu mendukung keterlibatan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil analisis pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon melalui konsep 4C Chris Heuer dapat diketahui bahwa media sosial telah dimanfaatkan sebagai sarana menyampaikan informasi, komunikasi, melibatkan masyarakat dalam menyebarkan informasi, serta membangun hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Pemanfaatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan bagaimana media sosial dikelola, tetapi bagaimana keberadaannya tersebut mampu mendukung keterlibatan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. selanjutnya dilakukan analisis mengenai partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan berdasarkan teori Cohen dan Uphoff (1977) yang meliputi partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi dalam pemanfaatan hasil, dan partisipasi dalam evaluasi. Berikut penjelasan masing-masing indikator berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan:

1. Partisipasi dalam Pelaksanan: Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa indikator partisipasi dalam pelaksanaan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatkan keaktifan masyarakat Ganting Kulon dalam mengurus dokumen kependudukan, meningkatnya pemahaman masyarakat Ganting Kulon terhadap prosedur pelayanan, dan kesiapan berkas sesuai dengan informasi yang diperoleh di media sosial milik Pemerintah Desa Ganting Kulon. Dengan demikian, pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon telah mendorong masyarakat untuk lebih aktif dan siap dalam mengikuti proses pelayanan administrasi kependudukan.

2. Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil: Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator partisipasi dalam pemanfaatan hasil telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan dokumen kependudukan yang telah diurus untuk berbagai keperluan administrasi. Dengan demikian, hasil dari proses pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berhenti pada kepemilikan dokumen saja, tetapi juga memberikan manfaat secara langsung bagi masyarakat Ganting Kulon dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik.
3. Partisipasi dalam Evaluasi: Berdasarkan hasil penelitian, dapat dinyatakan bahwa indikator partisipasi dalam evaluasi telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari keterlibatan masyarakat Ganting Kulon dalam memberikan umpan balik berupa keluhan, kendala ataupun saran terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Umpan balik tersebut diterima dengan respon yang baik oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon karena hal ini menjadi bentuk kepedulian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sekaligus menjadi informasi penting bagi Pemerintah Desa Ganting Kulon untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang dijabarkan tersebut dapat dinyatakan bahwa pemanfaatan media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon telah berjalan dengan baik dalam mendukung peningkatan partisipasi masyarakat Ganting Kulon dalam mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan konsep 4C Chris Heuer, media sosial Pemerintah Desa Ganting Kulon telah dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami (context), membangun komunikasi dua arah antara pemerintah desa dengan masyarakat (communication), melibatkan masyarakat dalam penyebaran informasi serta pemberian masukan (collaboration), dan menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara pemerintah desa dengan masyarakat (connection). Pemanfaatan media sosial tersebut kemudian mendukung bentuk partisipasi masyarakat berdasarkan teori Cohen dan Uphoff (1977) yang terlihat dari meningkatnya keaktifan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan (partisipasi dalam pelaksanaan), meningkatnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan dokumen yang telah dimiliki untuk berbagai kebutuhan administrasi seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial (partisipasi dalam pemanfaatan hasil), dan keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik maupun saran sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan (partisipasi dalam evaluasi). Dengan demikian, media sosial tidak hanya berperan sebagai media penyebaran informasi tetapi juga menjadi sarana yang memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari memperoleh informasi, melaksanakan pengurusan, memanfaatkan hasil pelayanan, hingga memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di Desa Ganting Kulon.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Desa Ganting Kulon dapat disimpulkan bahwa Desa Ganting Kulon telah memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan partisipasi masyarakatnya. Terdapat 2 media sosial yang digunakan oleh Pemerintah Desa dalam menyebarkan informasi yaitu instagram dengan username @pemdegantingkulon dan call center melalui media sosial whatsapp. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan teori 4C Chris Heuer, pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari terpenuhinya aspek yang didasarkan dari teori 4C. Pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Desa Ganting Kulon tersebut juga berkontribusi

terhadap peningkatan partisipasi masyarakat berdasarkan teori Cohen dan Uphoff (1977). Partisipasi masyarakat terlihat dari meningkatnya keaktifan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, semakin meningkatnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan dokumen yang dimiliki untuk berbagai keperluan, serta keterlibatan masyarakat dalam memberikan evaluasi melalui penyampaian keluhan, kritik, dan saran terhadap pelayanan administrasi kependudukan

DAFTAR PUSTAKA

1. Ardiyanti, R., Yulianti, S. W., Luthviati, R. D. (2023). Pengaruh Media Sosial terhadap Tingkat Kesadaran Masyarakat Tentang Administrasi Kependudukan sebagai Upaya Mendukung Program GISA. 2(2), 15–22. <https://doi.org/10.20961/evokasi.v2i2.547> Aryawan, I. D. G. S. (2021). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
2. Azkiya, H., Sagita, N. I., Afrilia, U. A. (2025). TATA LAKSANA PENGECEKAN REGISTER PENERBITAN KEMBALI AKTA KELAHIRAN LUAR DAERAH DI DISDUKCAPIL PROVINSI DKI JAKARTA. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 340–351. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.64071>
3. Cohen, J. M., Uphoff, N. T. (1977). *Rural Development Participation*. Ithaca.
4. DeLone, W. H., McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9– 30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
5. Fadhilah, I. N., Sufa, F., Oktavian, F., Safari, A. N., Pratama, M. V., Putri, D. A., Salsabila, D. A., Dandi, D. S. D., Yuzari, D. S., Wijaya, I. H., Nurdina, S., Muchlis, S. N. A., Suhendar, R. S., Normalia, R. P., Prameswary, S. A., Mahayani, N., Asifa, N. A., Irlinda, R., et all. (2023). *Problematika Teori dan Praktik Komunikasi*. Mahakarya Citra Utama.
6. Fitria, G., Nurman, N. (2026). PERAN MEDIA SOSIAL DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI. *Jurnal Tranformasi Humaniora*, 8(12).
7. Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., Istqiomah, R. R., Sukmana, D. J., Fardani, R., Auliya, N. H., Utami, E. F. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st Ed). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
8. Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
9. Hidayat, R., Mayasari, R. E., Rahman, I., Basrawi. (2025). PENINGKATAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERKAIT URGENSI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PERLINDUNGAN HAK WARGA DESA DI KECAMATAN WATUBANGGA. *JURNAL ABDIMAS INDONESIA*, 5(3), 1456–1464.
10. Hutagalung, S. S. (2022). *PARTISIPASI DAN PEMBERDAYAAN DI SEKTOR PUBLIK*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
11. Indrajit, R. E. (2019). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.

12. Insyira, A. D., Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 155–165. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.22066>
13. Kadafi, M., Hulloh, M., Ademulani, D., Ngurah, I. G. A. R., Hilmiati, N., Pratiwi, M. S., Khadijah, H., Sani, F. S., Riwandhany, P., P. M. J. A., Syaputra, M. (2020). PELAKSANAAN PENCATATAN DOKUMEN KELUARGA BERBASIS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SENARU. *Jurnal Warta Desa*, 2(1), 39–43.
14. Kaplan, A. M., Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
15. Listari, U., Sanyoto, Y. W., Susanti, E. (2025). PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK 2024 (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu). *JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*, 4.
16. Miles, M. B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (1st Editio). SAGE Publications, Inc.
17. Mukarom, Z., Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
18. Pakiding, F. (2022). Faktor Sosial Budaya dan Administrasi Kependudukan pada Masyarakat Desa. *Jurnal Antropologi Sulawesi*, 5(1), 32–39.
19. Pebriyanto, Jumanah, Sutoto. (2024). ANALISIS IMPLEMENTASI E-PARTICIPATION DALAM KEBIJAKAN PUBLIK DI INDONESIA BERDASARKAN LITERATURE REVIEW. *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 9(2), 182–200.
20. Septiana, J. (2013). Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Kepemilikan Akta Kelahiran di Kecamatan Cibadak Kabupaten Lebak. *FISIP Universitas Sultan Agung Tirtayasa*.
21. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD* (26th Ed). Alfabeta: Bandung.
22. Sumadewi, S. (2021). Analisis Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Desa. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 5(2), 55–63.
23. Supriatna, D., Wildan, A. S., Veranita, M., Maolani, D. Y., Sudrajat, A., Framesthi, D. B., Rosana, M., Pujihartanti, E., Zairusi, Pathuloh, A. (2025). *Pelayanan Publik di Era 5.0*. CV Eureka Media Aksara.
24. Waruwu, F. N., Tobing, A., Sihombing, N. (2026). Penerbit: LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik) ANALISIS PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT UNTUK PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS DI DISDUKCAPIL KOTA GUNUNGSITOLI. *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*.
25. Widodo, P. H., Yuniar, M. D., Arianto. (2025). Education and Social Sciences Review Efektivitas akun instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat. 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.29210/07essr622200>