

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Peran

2.1.1. Defenisi Peran

Peran merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang sesuai dengan kedudukannya dalam suatu sistem sosial.¹¹ Peran menurut ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawa oleh seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu.¹² Peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang karena status sosialnya, baik yang bersifat formal maupun informal. Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa peran mengacu pada tugas-tugas yang harus dilakukan seseorang karena posisinya dalam posisi tertentu di lingkungan dimana ia berada.¹³

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori peran berbicara tentang istilah “peran” yang biasa digunakan dalam dunia teater, dimana seorang aktor dalam teater harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Posisi seorang aktor dalam teater dinalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi.¹⁴

¹¹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 32.

¹² <http://ariftetsuya.blogspot.co.id/2014/04/pengertian-peran.html> diakses tanggal 16 januari 2025

¹³ Bambang Ismanto, *Peran Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengembangkan Bakat Minat dan Potensi Peserta Didik di SMP Negeri 12 Bandar Lampung*, 2022. hlm. 1.

¹⁴ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 215

Konteks pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan dan pemberi layanan kepada masyarakat. Kejelasan peran aparatur akan memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan publik. Sebaliknya, ketidakjelasan peran dapat menyebabkan tumpang tindih tugas dan menurunkan kualitas pelayanan.¹⁵

Peran adalah sesuatu yang muncul secara teratur karena suatu alasan, karena manusia adalah makhluk sosial yang hidup berkelompok, sehingga anggota masyarakat tersebut saling berinteraksi satu sama lain. Peran tersebut adalah bagian dinamis dari posisi seseorang ketika orang tersebut menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan posisi relevannya yang dapat memenuhi peran.¹⁶

Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:¹⁷

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.

Fokus pada individu yang berperan dalam suatu sistem sosial dan Peran ditentukan oleh ekspektasi sosial dan hubungan antarindividu.

2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut.

Menekankan bagaimana individu menjalankan peran mereka dalam kehidupan sosial. Perilaku yang muncul bisa sesuai atau menyimpang dari ekspektasi peran.

¹⁵ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. (Depok: Deepublish, 2020), hlm. 21–25.

¹⁶ Gustian Ainun Majib, "Peran Guru dalam Menanamkan Sikap Toleransi Siswa melalui Pembelajaran PPKn di MTS Raudlatul Hasaniyah", (dokumen tinjauan pustaka, 2023), hlm. 9 diakses melalui repository universitas/ dokumen skripsi online.

¹⁷ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 215.

3. Kedudukan orang- orang dalam perilaku.

Menganggap peran sebagai posisi yang ditempati seseorang dalam struktur sosial. Setiap posisi memiliki hak dan kewajiban yang berbeda.

4. Kaitan antara orang dan perilaku

Menghubungkan bagaimana individu menyesuaikan perilakunya dengan norma dan aturan yang ada dalam masyarakat. Menekankan pentingnya keseimbangan antara individu dan struktur sosial.

Beberapa dimensi peran sebagai berikut :

1. Peran sebagai suatu kebijakan. Penganut paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan;
2. Peran sebagai strategi. Penganut paham ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat (*public supports*);
3. Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilam keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel;
4. Peran sebagai alat penyelesaian sengketa, peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredam konflik melalui 8 usaha pencapaian konsesus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang

melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan;

5. Peran sebagai terapi. Menurut persepsi ini, peran dilakukan sebagai upaya masalah-masalah psikologis masyarakat seperti halnya perasaan ketidakberdayaan, tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat

Paparan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang - orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak “mumpuni” dan dipersepsi oleh aktor lainnya sebagai “tak menyimpang“ dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat.¹⁸

2.1.2 . Jenis-jenis Peran

Peran atau Role menurut *Bruce J. Cohen* yaitu terdiri atas harapan-harapan yang melekat pada ciri-ciri perilaku tertentu yang seharusnya dilaksanakan oleh seseorang yang menduduki posisi atau status sosial tertentu dalam masyarakat. Setiap peran memiliki tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan oleh pengemban peran. Pendapat lain dalam buku sosiologi suatu pengantar bahwa

¹⁸*Ibid.*, Hlm.4

“Peranan adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu”, peran juga memiliki beberapa jenis, yaitu:¹⁹

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran;
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu;
3. Konflik peranan (*Role Conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain;
4. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional;
5. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu;
6. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti;
7. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

2.1.3. Fungsi Peran

Pengertian fungsi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Menurut *The Liang Gie* dalam Zainal definisi fungsi adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun

¹⁹ S. Fahrizal, <http://repository.radenintan.ac.id/2535/5/BAB%2011%20TESIS.pdf>, diakses pada tanggal 16 Januari 2025 Pukul 21.26 WIB.

pertimbangan lainnya²⁰. Fungsi peranan dapat membimbing seseorang dalam berperilaku, karena fungsi peran itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan arah kepada proses sosialisasi;
2. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan;
3. Dapat mempersatukan suatu kelompok atau masyarakat dan dapat menghidupkan sistem pengendalian dan kontrol sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.²¹

2.2.Konsep Media Sosial

2.2.1. Defenisi Media Sosial

Zaman sekarang tidak dapat ditampik lagi bahwa kehidupan manusia saat ini sangat berhubungan dengan media sosial. Media sosial memegang peranan penting di hampir segala lini masyarakat. Mulai dari mengirim pesan kepada teman, berbagi informasi, hingga mencari suatu informasi yang sedang hangat di masyarakat. Jadi, tak heran lagi apabila ada yang menyebutkan bahwa media sosial telah menjadi salah satu kebutuhan penting hampir setiap orang. Kehadiran media sosial di tengah masyarakat era kini telah memberikan manfaat yang sangat besar. Media sosial dapat dipahami sebagai suatu platform digital yang menyediakan fasilitas untuk melakukan aktivitas sosial bagi setiap penggunanya. Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di media sosial, misalnya yaitu melakukan komunikasi atau interaksi hingga memberikan informasi atau konten

²⁰<http://repository.unimaramni.ac.id/3943/2/BAB%202%20SURYA%20ADY%20PRATAMA.Pdf> diakses pada tanggal 20 januari 2025 pukul 22:13 WIB

²¹Syahidin dan Buchari Alma, *Moral dan Kognisi Islam: Buku Teks Pendidikan Agama Islam untuk Perguruan Tinggi*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 1.

berupa tulisan, foto dan video. Berbagai informasi dalam konten yang dibagikan tersebut dapat terbuka untuk semua pengguna selama 24 jam penuh.

Media sosial merupakan media berbasis internet yang memungkinkan penggunaannya untuk berinteraksi, berbagi informasi, serta membentuk jaringan sosial secara virtual. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi antarindividu, tetapi juga berkembang menjadi media komunikasi organisasi, termasuk organisasi publik. Melalui media sosial, proses komunikasi dapat berlangsung secara dua arah, cepat, dan terbuka, sehingga memungkinkan terjadinya dialog antara pengelola akun dan masyarakat sebagai pengguna informasi.²²

Menurut *B.K. Lewis* dalam karyanya yang berjudul *Social Media and Strategic Communication Attitudes and Perceptions among College Students* yang terbit pada tahun 2010 menyatakan, bahwa media sosial merupakan suatu label yang merujuk pada teknologi digital yang berpotensi membuat semua orang untuk saling terhubung dan melakukan interaksi, produksi dan berbagi pesan. *Dave Kerpen* dalam bukunya yang bertajuk *Likeable Sosial Media* yang terbit pada tahun 2011 mengemukakan bahwa media sosial memiliki definisi sebagai suatu tempat kumpulan gambar, video, tulisan hingga hubungan interaksi dalam jaringan, baik itu antar individu maupun antar kelompok seperti organisasi.²³ Menurut *Michael Cross*, media sosial adalah sebuah istilah yang menggambarkan bermacam-macam teknologi yang digunakan untuk mengikat

²² Iwan Setiawan dan Deddy Kurniawan, *Komunikasi Digital dan Media Sosial*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020), hlm. 27–31.

²³ Nunung Nurhasanah and Ageng Saepudin Kanda S, “Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Perilaku Masyarakat,” (Intelektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa 2, no. 2: 92. 2024)

orang-orang ke dalam suatu kolaborasi, saling bertukar informasi, dan berinteraksi melalui isi pesan yang berbasis *web*. Internet selalu mengalami perkembangan, maka berbagai macam teknologi dan fitur yang tersedia bagi pengguna pun selalu mengalami perubahan. Hal ini menjadikan media sosial lebih dibandingkan sebuah referensi khusus terhadap berbagai penggunaan atau rancangan.²⁴

Media sosial merupakan wadah dimana seluruh saluran informasi dan pesan disampaikan dari pengirim ke penerima, sehingga tercipta pemikiran, perasaan dan kepentingan penerima pesan. Media sosial merupakan media yang diciptakan dengan memfasilitasi interaksi sosial interaktif melalui teknologi berbasis internet, mengubah model penyebaran informasi dari yang sebelumnya disiarkan 26 media monolog (satu ke banyak pemirsa) menjadi percakapan media sosial (banyak pemirsa ke banyak pemirsa). Media sosial memiliki sifat dua arah dan terbuka, yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berbagi, menciptakan isi, dan berpartisipasi. Media sosial berkembang sangat pesat seiring dengan pertumbuhan zaman yang dibangun atas dasar ideologi dan teknologi internet yang bersifat dua arah.²⁵ Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah menjadi bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik. Media sosial dapat digunakan sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan, sosialisasi kebijakan, serta media pengaduan dan aspirasi masyarakat. Dengan pemanfaatan media sosial yang optimal, instansi pemerintah diharapkan mampu

²⁴ Arum Wahyuni Purbohastuti, "*Perilaku Mahasiswa Terhadap Sosial Media*," (SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis 11, no. 2 : 237. 2019)

²⁵ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, Jakarta: KemenPANRB, 2012, 5.

meningkatkan transparansi, mempercepat penyebaran informasi, serta memperbaiki kualitas komunikasi pelayanan publik.²⁶

2.2.2. Jenis –jenis Media Sosial

Media sosial merupakan bagian dari teknologi informasi yang memungkinkan terjadinya interaksi secara daring (*online*) antara individu maupun kelompok. Dalam konteks pelayanan publik, media sosial dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi, menerima masukan, serta menjalin hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Penjelasan mengenai masing-masing jenis media sosial tersebut disajikan sebagai berikut:

1. Facebook

Facebook adalah sebuah platform jejaring sosial yang bertempat di kantor pusat Menlo Park, California, Amerika Serikat. Aplikasi ini diluncurkan pada Februari 2004 - September 2012. *Mark Zuckerberg* bersama teman sekamarnya di Universitas *Harvard* mendirikan *facebook*. *Facebook* merupakan sebuah jaringan sosial dimana para pengguna dapat tergabung dalam komunitas berdasarkan hobi, kerja, kota, sekolah, daerah dan negara untuk melakukan komunikasi. *Facebook* sangat memudahkan setiap orang dalam berbagi informasi, besarnya jumlah pengguna *facebook* menjadi daya tarik tersendiri bagi sebagian orang untuk menjadikannya sebagai media komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. jejaring sosial *facebook* ini sangat

²⁶Indrajit, R. Eko, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi, 2019), hlm. 73.

memudahkan bagi setiap orang yang ingin berbagi profil, kegiatan pribadi, informasi dan memudahkan orang dalam bertukar yang ingin disampaikan.²⁷

2. Youtube

Youtube adalah salah satu media sosial yang digunakan untuk berbagi video, menonton video, dan mengupload video, dimana video tersebut bisa dilihat oleh semua orang. *Youtube* sebagai media yang dibutuhkan oleh setiap orang sebagai komunikasi maka *youtube* menyediakan berbagai macam informasi dan berita sehingga sekarang ini semua orang dipermudah dalam pencarian berita karena tidak perlu lagi membeli koran. *Youtube* juga sering dijadikan sebagai hiburan karena banyaknya jenis konten video yang dapat menghibur. Pada saat ini *youtube* pun sudah tidak asing lagi terdengar di lingkungan pelajar, karena *youtube* merupakan salah satu perangkat media yang mudah diakses dan hanya memerlukan internet saja untuk mengaksesnya.²⁸

3. Instagram

Instagram merupakan media sosial yang dapat memposting foto dan video bagi pengguna nya dengan lampiran teks quotes dibawah gambarnya. Tidak hanya itu *instagram* ini memiliki keunggulan seperti berkomentar, menyukai sebuah gambar, dan terlibat satu sama lain pada sebuah postingan. *Instagram* juga merupakan aplikasi yang sangat mendunia karena cangkupannya yang sangat luas, banyak publik figure hingga *influencer* yang bergabung dalam aplikasi ini untuk mengembangkan bisnis hingga promosi. Berdasarkan data

²⁷ Syaharullah.dkk, *Penggunaan Facebook Dalam Promosi Produk Barang Jadi*, Vol 12, No. 2, *JURNAL PILAR*, 2021. hlm 31-32.

²⁸ Tresia Monica Tinambunan, "*Pemanfaatan Youtube sebagai Media Komunikasi Massa di Kalangan Pelajar*," (MUTAKALLIMIN: Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 5, No. 1: 14. 2021)

we are social : Digital 2020 *Global Overview Report*, Indonesia memiliki jumlah pengguna instagram tertinggi di Asia dengan menduduki posisi keempat di dunia yaitu sebanyak 63 juta pengguna aktif. penggunaanya terus terlibat dalam berbagai informasi, sehingga memiliki potensi yang sangat besar sebagai alat edukasi karena berbagai fitur yang tersedia dengan dilengkapi fitur budaya, gaya hidup, kuliner, olahraga, musik, kesehatan, dan lainnya.²⁹

4. *Tiktok*

Tiktok adalah salah satu platform media sosial yang perkembangannya paling cepat di dunia. *tiktok* merupakan aplikasi yang memiliki berbagai fitur yang tersedia, diantaranya pengguna nya dapat membuat video dengan durasi 15-60 detik hingga 3 menit dengan diiringi dengan musik, filter dan beberapa fitur kreatif lainnya. Aplikasi ini juga banyak digemari dari berbagai kalangan, diantaranya anak-anak, remaja, dewasa, hingga lansia.³⁰

5. *Twitter*

Twitter merupakan sebuah platform penting dalam komunikasi digital di Indonesia, setiap orang dapat bergabung didalamnya untuk mendapatkan dan berbagi informasi baik itu informasi positif dan negatif. Jumlah pengguna *twitter* setiap harinya bertambah. Pada Maret 2013, 500 juta total pengguna dimiliki oleh *twitter*, urutan pertama ditempati youtube dengan 800 juta

²⁹Nur Anisah. dkk, *Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa*, Vol 4, No. 2, *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 2021. hlm 97-98

³⁰Melly Septia Pardianti.dkk, *Pengelolaan Konten Tiktok Sebagai Media Informasi*, Vol XXVII, No.2, *IKON (Jurnal Ilmu Komunikasi)*, 2022), hlm 188.

penggunanya, *facebook* 680 juta pengguna seluler, 700 juta bulanan, dan 503 juta pengguna yang dimiliki *sina weibo*.³¹

6. *WhatsApp*

WhatsApp adalah aplikasi pesan seluler lintas platform yang memungkinkan untuk bertukar pesan tanpa harus membayar SMS, semua ponsel ini bisa berkirim pesan satu sama lain, ini dimungkinkan karena *WhatsApp* memakai paket data internet untuk mengirim *e-mail* dan menjelajahi internet sehingga dapat mengirim pesan dan dapat berhubungan dengan teman-teman.³²

WhatsApp adalah salah satu aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunaanya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena *whatsapp* tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet.³³

2.2.3. Fungsi Media Sosial

Peran Media sosial saat ini sangat membawa pengaruh terhadap pola perilaku dari berbagai lingkungan yang ada, sehingga hal ini membuat fungsi media sosial sangat penting, adapun fungsi media sosial Menurut *Kietzmann* dan kolega sebagai berikut :

³¹Fikry Zahria Emeraldien.dkk, *Twitter Sebagai Platform Komunikasi Politik Di Indonesia*, (Jurnal SCAN Vol.XIV, No.1,2019), hlm 21.

³²Carona Elianur, "*Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp sebagai Sarana Diskusi antara Pengawas dan Guru Pendidikan Agama Islam*," (Jurnal As-Salam 1, no. 2, 2017), Mei–Agustus. hlm 2.

³³Rahartri, "*Media Komunikasi Efektif pada Layanan Jasa Informasi: Studi Kasus di Kawasan Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Puspiptek)*," (Jurnal Pustakawan Indonesia 2019), hlm 112-113.

1. Memperkenalkan diri, memperkenalkan diri bisa seperti menunjukkan identitas diri, pendidikan, bahkan pandangan terhadap politik maupun isu sosial;
2. Menunjukkan keberadaan seseorang pengguna, seperti lokasi tempat;
3. Bisa saling berbagi sesuatu informasi melalui foto, video, musik, dan lainnya;
4. Membangun relasi dengan seseorang yang sudah dikenal ataupun belum dikenal sebelumnya;
5. Membentuk komunitas, media sosial dapat memberikan ruang bagi orang yang memiliki selera hobi yang sama dengan membentuk sebuah kelompok/grup tersendiri.³⁴

2.3. Konsep Efektivitas

2.3.1. Definisi Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effectiveness* yang berarti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemandirian, dan kemampuan. Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu kegiatan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang direncanakan, baik dari segi waktu, biaya, maupun kualitas hasil.³⁵ Dalam pelayanan publik, efektivitas diartikan sebagai kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang tepat sasaran, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

³⁴Sukatin, Nila Khoiria, Maya Agustina Azhari, dan Shella Ainun Sa'diyah, "*Media Sosial dan Perilaku Keagamaan Siswa*," (Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner, Vol. 8, No. 1, 2024), hlm 68.

³⁵Hotnir Sipahutar, *Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia*. (Jakarta: Indocamp, 2021), hlm. 18–23.

Efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta dukungan kebijakan dan teknologi yang digunakan.³⁶

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.³⁷ Efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan *output*-nya.

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.³⁸

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat

³⁶Mohamad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm. 25–30.

³⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), hlm. 352.

³⁸Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Terbaru*. (Yogyakarta: Penerbit Andi. 2018).

keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Suatu proses produksi bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika kita merumuskan tujuan instruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula proses produksi tersebut.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari kemampuan instansi pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan secara tepat waktu, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan masyarakat³⁹.

Efektivitas organisasi dapat dikatakan sebagai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dari dua sudut pandang. Pertama, dari segi “hasil”, yaitu tujuan atau akibat yang dikehendaki telah tercapai. Kedua, dari segi “usaha” yang telah ditempuh atau dilaksanakan telah tercapai, sesuai dengan tujuan yang ditentukan.⁴⁰

³⁹Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 10.

⁴⁰Mia Lasmi Wardiah, *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*, (Pustaka Setia, Bandung, 2016), hlm. 244.

2.3.2 Aspek-aspek Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran pencapaian sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut. Berdasarkan pendapat Muasaroh, ada beberapa aspek-aspek efektivitas diantara lain :

1. Aspek tugas atau fungsi

Yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya;

2. Aspek rencana atau program

Jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;

3. Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan;

4. Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.

2.4. Konsep Pelayanan Publik

2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan pedoman umum bagi

penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Keputusan ini diperkenalkan sebagai penyempurnaan atas Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 dan dirancang untuk menjawab tantangan pelayanan di era informasi melalui prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, kesamaan hak, kelayakan kondisional, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima layanan publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sinambela Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturaan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴¹

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan hasil dari proses kebijakan publik yang mencerminkan hubungan antara negara dan masyarakat dalam pemenuhan kepentingan publik.⁴² Pelayanan

⁴¹ https://repository.uin-suska.ac.id/14778/7/7.%20BAB%20II__2018814ADN.pdf Diakses pada tang - al 23 Desember 2024

⁴² Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*, (Yogyakarta: CAPS, 2020), hlm.11

publik yang berkualitas harus berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta keseimbangan hak dan kewajiban.⁴³

Pelayanan publik atau umum diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Pelayanan publik bias juga diartikan sebagai berikut yaitu adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴⁴ Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:⁴⁵

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Melalui media sosial seperti *Instagram* dan *Facebook*, Disdukcapil OKU rutin mengunggah informasi terkait jadwal pelayanan, alur pembuatan dokumen, syarat-syarat administrasi, serta info gangguan sistem. Membantu masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan jelas.

⁴³Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, (Bandung: Refika Aditama, 2018), hlm. 114.

⁴⁴ Lijan Sinambela dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 5

⁴⁵ Lijan Sinambela, *Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance*, (Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Vol. 3, No. 2, 2017), hlm 6.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Disdukcapil OKU menggunakan media sosial untuk menanggapi laporan masyarakat dan memberikan klarifikasi terhadap kendala layanan. Setiap aduan atau pertanyaan ditindaklanjuti langsung oleh admin, menunjukkan bentuk pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi. Dalam situasi tertentu seperti gangguan jaringan pusat atau lonjakan pemohon, Disdukcapil memberikan informasi penyesuaian pelayanan lewat *WhatsApp* atau *Instagram story*, agar masyarakat bisa menyesuaikan diri dan tidak menunggu tanpa kepastian.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui kolom komentar dan *fitur direct message* di media sosial, masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, kritik, maupun saran terkait pelayanan. Tanggapan cepat dari admin membuktikan bahwa aspirasi masyarakat diperhatikan.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Semua informasi

layanan di media sosial dibuat menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu, tidak ada perlakuan khusus atau pengecualian bagi pihak tertentu dalam akses pelayanan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Melalui media sosial, Disdukcapil OKU tidak hanya memberikan informasi hak masyarakat, seperti hak atas dokumen kependudukan, tapi juga menekankan pentingnya kewajiban, seperti membawa berkas lengkap dan datang sesuai jadwal. Edukasi ini membantu menciptakan pelayanan yang lancar karena kedua belah pihak memahami peran masing-masing.

2.4.2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan memperhatikan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keseimbangan hak serta kewajiban.⁴⁶ Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas harus berlandaskan pada prinsip-prinsip tertentu agar dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan publik dalam memberikan pelayanan yang adil, cepat, transparan, dan akuntabel. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

⁴⁶Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, (Bandung: Refika Aditama, 2018), hlm. 114.

- a. kesederhanaan, prosedur;
- b. kejelasan mencakup kejelasan dalam hal : persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan public, perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika;
- h. kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika;
- i. kedisiplinan, kesopanan, keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan;
- j. kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pelaksanaan organisasi, atau pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga/lembaga penyelenggara pelayanan publik.⁴⁷

2.4.3. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan Kemigrasian;
2. Pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya;
3. Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal;

⁴⁷Zaenal dan Muhibudin, 2019, hlm.84.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahankebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan.

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih. Kemudian jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

2.6. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir adalah pandangan sistematis mengenai permasalahan yang ingin diteliti dan bagaimana teori berinteraksi dengan faktor-faktor yang dianggap penting.⁴⁸ Kerangka pemikiran menjelaskan permasalahan penelitian dengan uraian yang memberikan jawaban dari hasil penelitian. Berdasarkan konsep teori yang telah dijelaskan di atas, Berdasarkan bagan kerangka pikir dalam skripsi yang berjudul "Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu", dapat dijelaskan bahwa penggunaan media sosial diharapkan berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kerangka pikir penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antara pemanfaatan media sosial oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

⁴⁸Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 27

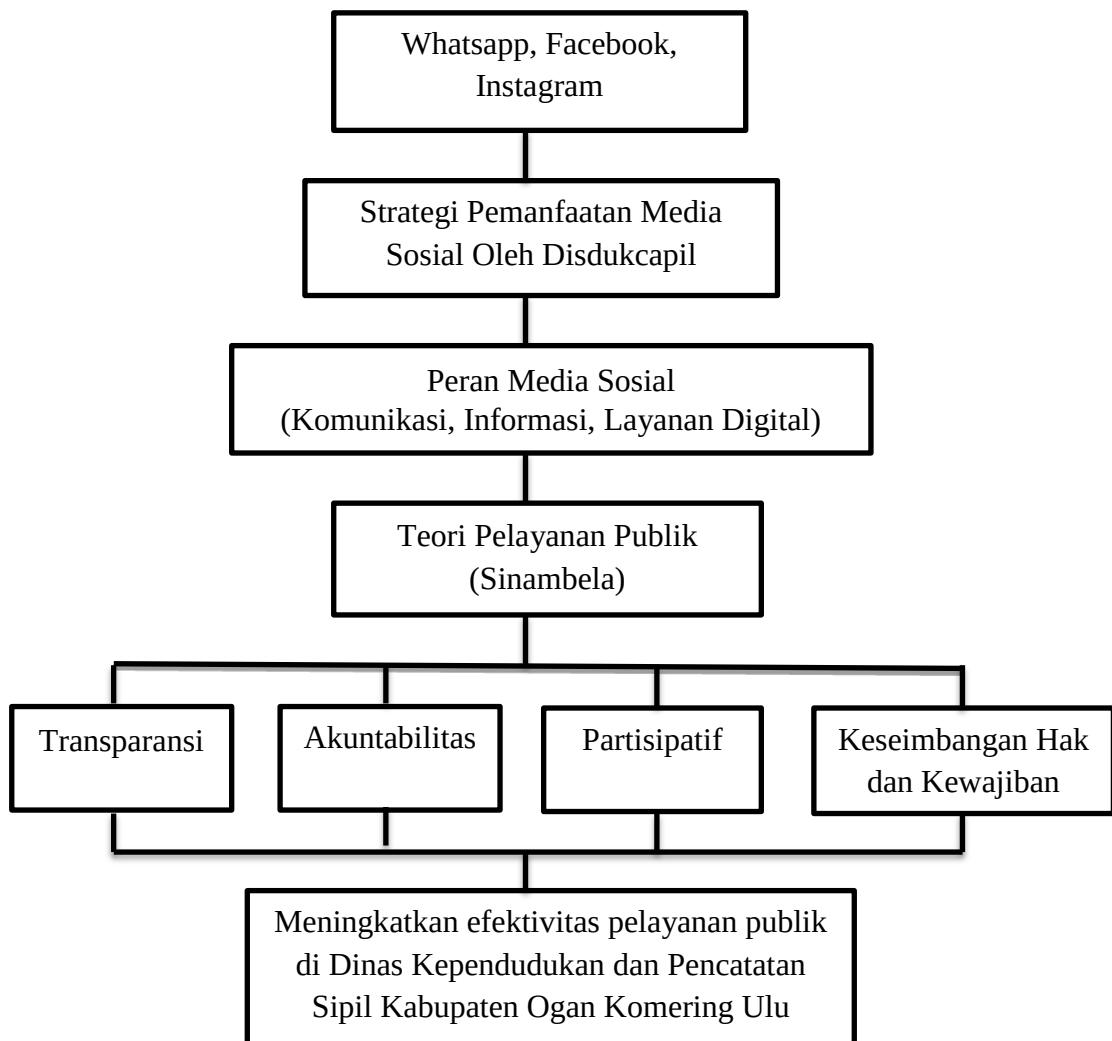
Kabupaten Ogan Komering Ulu (Disdukcapil OKU) dengan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Media sosial yang dimaksud dalam konteks ini mencakup *platform* seperti *WhatsApp*, *Facebook*, dan *Instagram*, yang digunakan sebagai sarana komunikasi digital antara Disdukcapil dan masyarakat.

Strategi pemanfaatan media sosial oleh Disdukcapil OKU difokuskan pada tiga fungsi utama media sosial, yaitu sebagai alat komunikasi, penyedia informasi, dan penyelenggara layanan digital. Penerapannya, ketiga fungsi ini berkontribusi dalam menyampaikan informasi layanan kependudukan, menanggapi pertanyaan atau keluhan masyarakat, serta menyediakan akses layanan secara *daring (online)*.

Kerangka pikir ini mengacu pada Teori Pelayanan Publik menurut Sinambela, yang menekankan empat prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Keempat prinsip ini menjadi landasan untuk menilai sejauh mana pemanfaatan media sosial mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Pertama, transparansi berkaitan dengan sejauh mana informasi yang dibagikan melalui media sosial dapat diakses dengan mudah, jelas, dan terbuka oleh masyarakat. Kedua, akuntabilitas merujuk pada kemampuan Disdukcapil untuk memberikan pertanggungjawaban atas setiap aktivitas atau kebijakan pelayanan publik yang diinformasikan melalui media sosial. Ketiga, partisipatif menunjukkan sejauh mana masyarakat dilibatkan atau diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, saran, atau kritik melalui media sosial. Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban menyoroti pentingnya edukasi kepada masyarakat terkait hak-hak administratif mereka, sekaligus kewajiban

mereka sebagai warga negara, yang juga dapat disampaikan melalui platform digital.

Pemanfaatan media sosial oleh Disdukcapil OKU diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan informasi, aksesibilitas layanan, serta membangun hubungan yang lebih komunikatif dan partisipatif antara pemerintah dan masyarakat.



Sumber: *Olahan penulis, 2025.*

Bagan 3. 1

Kerangka Pikir