JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

Peran Media Sosial Dalam Membangun Model Kepemimpinan Partisipatoris Pada Pelayanan Publik Di Era Digital Di Provinsi Banten

Deni Permana[1)], Nur Rizka Oktovia[2)]

Universitas Pamulang, Indonesia

dosen03359@unpam.ac.id[1)]
rizkaa.vv@gmail.com[2)]

Submitted: 25/04/2026; Revised: 30/05/2026; Accepted: 04/11/2026; Published: 05/11/2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi peran media sosial dalam membangun model kepemimpinan partisipatoris pada pelayanan publik di era digital. Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain sequential explanatory. Tahap kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 120 aparatur pemerintah di Provinsi Banten dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji pengaruh pemanfaatan media sosial terhadap kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur dan kualitas pelayanan publik. Tahap kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pejabat daerah dan pejabat Diskominfo guna menggali hambatan struktural, budaya organisasi, dan mekanisme partisipasi publik dalam implementasi media sosial pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas SDM aparatur maupun kualitas pelayanan publik. Nilai R^2 sebesar 56,1% pada kualitas SDM dan 64,7% pada kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kinerja pelayanan dapat dijelaskan oleh pemanfaatan media sosial. Koefisien pengaruh media sosial terhadap pelayanan publik lebih tinggi dibandingkan terhadap kualitas SDM, yang mengindikasikan bahwa transformasi digital lebih cepat berdampak pada peningkatan pelayanan dibandingkan perubahan budaya birokrasi internal. Temuan kualitatif mengungkap bahwa media sosial masih dominan digunakan sebagai sarana komunikasi satu arah dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam proses pengambilan kebijakan publik secara partisipatif. Hambatan utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital, budaya birokrasi yang formalistik, serta rendahnya literasi digital aparatur. Media sosial memiliki peran penting dalam mendorong kepemimpinan publik yang lebih partisipatoris, transparan, dan responsif. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat strategi komunikasi digital, meningkatkan literasi digital aparatur, memperluas akses infrastruktur, serta membangun mekanisme pengelolaan aspirasi masyarakat secara sistematis agar masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga mitra aktif dalam tata kelola pemerintahan.

Kata kunci: Media Sosial, Kepemimpinan Partisipatoris, Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Tata Kelola Pemerintahan.

Abstract

This research aims to evaluate the role of social media in building participatory leadership models in public services in the digital era. The research uses a mixed methods approach with a sequential explanatory design. The quantitative stage was carried out through the distribution of a Likert scale questionnaire to 120 government apparatus in Banten Province and analyzed using Structural

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

Equation Modeling (SEM) to test the influence of social media use on the quality of human resources (HR) of apparatus and the quality of public services. The qualitative stage was carried out through in-depth interviews with regional officials and Diskominfo officials to explore structural barriers, organizational culture, and public participation mechanisms in the implementation of government social media. The results of the study show that the use of social media has a positive and significant effect on the quality of human resources of the apparatus and the quality of public services. The R^2 value of 56.1% in the quality of human resources and 64.7% in the quality of public services shows that most of the variation in service performance can be explained by the use of social media. The coefficient of influence of social media on public services is higher than the quality of human resources, which indicates that digital transformation has a faster impact on improving services than changes in internal bureaucratic culture. Qualitative findings reveal that social media is still predominantly used as a means of one-way communication and has not been fully integrated in the participatory public policy-making process. The main obstacles include the limitations of digital infrastructure, a formalistic bureaucratic culture, and low digital literacy of the apparatus. This study concludes that social media has an important role in encouraging more participatory, transparent, and responsive public leadership. Therefore, the government needs to strengthen digital communication strategies, increase the digital literacy of apparatus, expand access to infrastructure, and build a mechanism for managing people's aspirations systematically so that the community is not only a recipient of services, but also an active partner in governance.

Key words: *Social Media, Participatory Leadership, Public Service, Digital Transformation, Governance*

PENDAHULUAN

Peran Media Sosial dalam Membangun Model Kepemimpinan Partisipatoris pada Pelayanan Publik di Era Digital merupakan tema strategis yang merefleksikan dinamika transformasi tata kelola pemerintahan dalam menjawab tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan partisipasi publik yang kian menguat. Peran media sosial dalam peningkatan pelayanan publik bertujuan agar terjadinya komunikasi interaktif yang memungkinkan terjalinnya dialog dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa digitalisasi tidak hanya menghadirkan perubahan teknologis, tetapi juga menuntut adaptasi dalam pola kepemimpinan birokrasi menuju model yang lebih partisipatif, terbuka, dan responsif terhadap aspirasi publik (Mergel, 2013). Dengan memanfaatkan media sosial, maka ini sebagai bentuk transparansi, kolaborasi lintas sektor, dan pemberdayaan masyarakat sebagai mitra dalam pembangunan layanan (Criado, 2013). Akan tetapi, adopsi media sosial dalam praktik kepemimpinan partisipatoris tidak selalu mudah, mengingat masih adanya hambatan struktural dan budaya birokratis dalam organisasi publik (Bertot, 2010). Di era digital saat ini, ekspektasi publik terhadap layanan yang cepat, mudah, dan akurat semakin meningkat. Pemimpin yang memanfaatkan media sosial tentu selalu berorientasi pada transparansi,

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan. pendekatan ini membuka peluang untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang inklusif dan responsif. Studi oleh Zavattaro (2015) menunjukkan bahwa keterlibatan aktif pemimpin publik di media sosial berkontribusi positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, sekaligus memperkuat legitimasi institusi publik.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesadaran bahwa meskipun media sosial telah menjadi bagian dari strategi komunikasi pemerintah, namun pemanfaatannya masih belum optimal. Banyak institusi publik yang masih menggunakan media sosial secara seremonial atau hanya sebagai saluran penyampaian informasi, tanpa mengembangkan mekanisme partisipatif yang sejati. Padahal, jika digunakan secara strategis, media sosial dapat menjadi ruang deliberatif yang efektif untuk merancang kebijakan layanan bersama masyarakat, mendorong inovasi, dan merespons dinamika sosial secara adaptif (Bonson, 2017). Menurut Janssen & van der Voort (2016), tantangan utama dalam membangun kepemimpinan partisipatoris digital terletak pada kesiapan struktural dan kultural birokrasi, termasuk dalam aspek tata kelola data, kapasitas sumber daya manusia, dan komitmen kepemimpinan untuk berubah. Di sinilah pentingnya meninjau lebih jauh bagaimana model kepemimpinan partisipatoris dapat dibangun dan diinstitusionalisasi melalui media sosial.

media sosial memiliki potensi besar dalam mendukung praktik kepemimpinan partisipatoris, banyak instansi pelayanan publik yang masih mengandalkan pola komunikasi tradisional yang bersifat satu arah dan *top-down*. Model ini tidak memberikan ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pelayanan publik maupun pengambilan keputusan kebijakan yang menyertainya. Sejalan dengan itu, maka hasil penelitiannya Bertot, Jaeger, dan Hansen (2012) menunjukkan bahwa sebagian besar institusi pemerintah cenderung menggunakan media sosial hanya sebagai alat penyebaran informasi, tanpa mengoptimalkan potensinya sebagai ruang dialog interaktif yang mendorong partisipasi publik. dibutuhkan pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis dalam mengintegrasikan media sosial ke dalam model kepemimpinan partisipatoris, yang tidak hanya fokus pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup elemen budaya organisasi, keterbukaan, dan kesediaan untuk menerima umpan balik dari masyarakat (Criado & Rojas-Martín, 2013).

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

Provinsi Banten dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik demografi dan kemajuan digitalnya yang menonjol. Data BPS Provinsi Banten (Mei 2026) mencatat sekitar 71,57% penduduk Banten termasuk generasi milenial, Gen-Z, dan Gen-Alpha, yang menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memiliki kedekatan yang tinggi dengan teknologi digital. Total penduduk Banten mencapai sekitar 12,64 juta jiwa, dengan sebagian besar merupakan pengguna aktif internet. Di tingkat kelembagaan, Pemerintah Provinsi Banten juga dikenal aktif dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Pemerintah daerah ini pernah memperoleh penghargaan *e-Government Award* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2019 serta meraih peringkat pertama nasional dalam pemanfaatan sistem informasi pemerintahan. Selain itu, berbagai inovasi digital seperti aplikasi "*Jawara e-Gov*" dikembangkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Kondisi demografis dan capaian tersebut memperkuat posisi Banten sebagai lokasi strategis penelitian ini, karena dominasi generasi muda yang melek digital serta komitmen pemerintah daerah terhadap transformasi digital menciptakan konteks yang ideal untuk membangun dan menguji model kepemimpinan partisipatoris.

Kondisi eksisting penggunaan media sosial oleh Pemerintah Provinsi Banten juga semakin memperkuat urgensi penelitian ini. Pemerintah daerah telah aktif memanfaatkan berbagai platform media sosial sebagai sarana penyebaran informasi publik, seperti Instagram (@pemprov.banten), Twitter/X (@banten_pemprov), Facebook (Pemprov Banten), dan TikTok (@pemprovbanten). Bahkan, Wakil Gubernur Banten, A. Dimyati, secara terbuka menyediakan ruang pengaduan melalui media sosial pribadinya agar masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi maupun keluhan. Meskipun demikian, laporan resmi Pemerintah Provinsi Banten tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar akun pemerintah masih cenderung digunakan sebagai media penyampaian informasi satu arah dan belum optimal dalam membangun komunikasi dialogis dengan masyarakat. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya penggunaan media sosial pemerintah dengan rendahnya interaksi partisipatif publik. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengembangkan strategi kepemimpinan partisipatoris berbasis media sosial sehingga platform digital pemerintah daerah tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi, tetapi juga menjadi ruang partisipasi publik yang efektif dan responsif.

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

Berbagai studi sebelumnya meneliti tentang kepemimpinan partisipatoris berbasis media sosial dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Studi oleh Mergel (2013) dan Zavattaro (2015) mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial secara aktif oleh pemimpin publik dapat memperkuat komunikasi dua arah, memungkinkan publik menyampaikan aspirasi dan keluhan secara langsung, serta memberikan kontribusi terhadap inovasi layanan. Namun demikian, implementasi model ini di berbagai lembaga publik masih menghadapi tantangan signifikan. Di antaranya adalah minimnya kapasitas digital pejabat publik, kurangnya regulasi internal yang mendukung partisipasi daring, serta masih kuatnya budaya birokrasi hierarkis yang enggan membuka ruang partisipasi publik yang luas. masih banyak pemerintah daerah yang ragu untuk menginvestasikan sumber daya dalam pengembangan strategi media sosial yang partisipatif karena dianggap tidak memberikan hasil instan dan menuntut perubahan pola kerja yang cukup besar (Khan, 2014).

penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini lebih mengkaji bagaimana pemanfaatan media sosial dapat membentuk dan memperkuat model kepemimpinan partisipatoris dalam konteks pelayanan publik. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis peran pemimpin publik dalam menciptakan ekosistem digital yang inklusif, serta mengidentifikasi pola interaksi, hambatan struktural, dan faktor keberhasilan dalam membangun keterlibatan publik yang bermakna melalui media sosial. Lebih jauh, penelitian ini juga akan mengeksplorasi model kebijakan yang mampu mengintegrasikan teknologi digital dengan prinsip-prinsip partisipatif secara berkelanjutan, sehingga mendorong terciptanya layanan publik yang adaptif dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mixed Methods* yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *explanatory sequential design* atau sekuensial eksplanatori, yaitu penelitian diawali dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan serta analisis data kualitatif untuk memperkuat, memperjelas, dan memperdalam hasil penelitian kuantitatif. Pendekatan ini digunakan agar peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Data kuantitatif memberikan gambaran umum mengenai hubungan antar variabel, sedangkan data kualitatif digunakan untuk menjelaskan alasan, hambatan, serta konteks sosial yang melatarbelakangi temuan statistik tersebut. Dalam penelitian ini, data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

terhadap 8–12 informan kunci yang dipilih secara purposif. Wawancara dilakukan untuk menggali hambatan struktural, kendala birokrasi, budaya organisasi, serta aspek kontekstual lainnya yang tidak dapat dijelaskan secara menyeluruh melalui angka statistik. Dengan demikian, kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif memungkinkan penelitian menghasilkan analisis yang lebih mendalam, sistematis, dan holistik.

Variabel dan Pengukuran

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas satu variabel independen dan dua variabel dependen. Variabel independen adalah Pemanfaatan Media Sosial dalam Kepemimpinan Partisipatoris (X1), sedangkan variabel dependen meliputi Kualitas Sumber Daya Manusia (Y1) dan Pelayanan Publik (Y2). Pengukuran seluruh variabel menggunakan skala interval dengan instrumen skala Likert lima poin, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Indikator-indikator dalam instrumen penelitian dirancang untuk mengukur sejauh mana pemanfaatan media sosial oleh pemerintah mampu mendukung kepemimpinan partisipatoris serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas SDM dan pelayanan publik di era digital. Jawaban responden kemudian dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui tingkat pengaruh antar variabel penelitian.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah aparatur pemerintah, baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pejabat pemerintah daerah di Provinsi Banten yang aktif menggunakan media sosial dalam pelaksanaan pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan. Kriteria responden kuantitatif meliputi: (1) Pegawai aktif dengan masa kerja minimal satu tahun; (2) Terlibat dalam pelayanan publik, pengambilan keputusan, atau pengelolaan program berbasis digital; dan (3) Aktif menggunakan media sosial dalam komunikasi pemerintahan atau pelayanan publik.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada pendapat Hair (2019), yaitu jumlah sampel ideal dalam penelitian SEM berkisar 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Berdasarkan 12 indikator penelitian, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 120 responden. Selain pendekatan kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif melalui teknik *purposive sampling*. Informan penelitian terdiri dari 8–12 pejabat kunci, seperti pejabat pemerintah daerah, kepala dinas, kepala unit kerja, dan pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki pengalaman langsung dalam pemanfaatan media sosial

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

sebagai sarana komunikasi publik dan kepemimpinan partisipatoris. Kriteria informan kualitatif meliputi: (1) Memiliki pengalaman dalam penggunaan media sosial untuk komunikasi publik atau kepemimpinan; dan (2) Memahami kebijakan *digital governance* dan pelayanan publik berbasis teknologi. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip *data saturation* atau kejenuhan data, yaitu proses wawancara dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan.

Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan dua tahapan utama, yaitu uji model pengukuran (*outer model*) dan uji model struktural (*inner model*).

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan nilai *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai di atas 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0,70, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel.

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Pemanfaatan Media Sosial (X1)	0,912	Reliabel (Sangat Tinggi)
Kualitas SDM (Y1)	0,894	Reliabel (Tinggi)
Pelayanan Publik (Y2)	0,918	Reliabel (Sangat Tinggi)

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan *loading factor* masing-masing indikator. Suatu variabel dinyatakan valid apabila memiliki nilai AVE > 0,50 dan *loading factor* > 0,50. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50, sehingga validitas konvergen terpenuhi.

Variabel	AVE	Keterangan
Pemanfaatan Media Sosial (X1)	0,675	Valid
Kualitas SDM (Y1)	0,648	Valid
Pelayanan Publik (Y2)	0,702	Valid

Selain itu, seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* berkisar antara 0,70–0,85 sehingga tidak terdapat indikator yang dieliminasi.

Uji Validitas Diskriminan

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

Validitas diskriminan diuji menggunakan nilai *cross loading*. Setiap indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Indikator	X1	Y1	Y2
X1.1	0,812	0,534	0,498
X1.2	0,845	0,562	0,521
Y1.1	0,511	0,803	0,566
Y2.1	0,476	0,552	0,821

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk masing-masing. Dengan demikian, validitas diskriminan terpenuhi dan tidak terdapat masalah multikolinearitas antar konstruk.

2. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji R-Square (R^2)

Uji R-Square digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa:

a. Nilai R^2 variabel Kualitas SDM (Y1) sebesar 0,561;
b. Nilai R^2 variabel Pelayanan Publik (Y2) sebesar 0,647.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa Pemanfaatan Media Sosial (X1) mampu menjelaskan 56,1% variasi Kualitas SDM dan 64,7% variasi Pelayanan Publik. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kebijakan organisasi, budaya birokrasi, serta infrastruktur digital.

Uji T-Statistik (*Bootstrapping*)

Uji *bootstrapping* dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel penelitian. Dengan tingkat signifikansi 5% dan nilai t-tabel sebesar 1,96, maka hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,05. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistik	p-Value	Keterangan
X1 → Kualitas SDM (Y1)	0,749	9,842	0,000	Signifikan
X1 → Pelayanan Publik (Y2)	0,804	11,276	0,000	Signifikan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Pemanfaatan Media Sosial (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kualitas SDM (Y1) maupun Pelayanan Publik (Y2). Pengaruh terhadap pelayanan publik bahkan menunjukkan koefisien yang lebih tinggi dibandingkan kualitas SDM.

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian SEM, seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima karena memiliki nilai t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik di sektor pemerintahan. Temuan kuantitatif tersebut kemudian diperkuat oleh hasil wawancara mendalam dengan informan kualitatif. Wawancara menunjukkan bahwa media sosial mampu meningkatkan komunikasi publik, transparansi informasi, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pelayanan. Namun, masih terdapat berbagai hambatan struktural, seperti keterbatasan infrastruktur digital, budaya birokrasi yang belum adaptif, rendahnya literasi digital sebagian aparatur, serta ketidaksiapan regulasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Dengan begitu, penggunaan desain *Mixed Methods* sekuensial eksplanatori dalam penelitian ini memungkinkan integrasi data kuantitatif dan kualitatif secara sistematis. Data kuantitatif memberikan gambaran hubungan antar variabel secara statistik, sedangkan data kualitatif memberikan penjelasan kontekstual dan naratif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi hasil penelitian. Pendekatan ini menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif, baik secara numerik maupun deskriptif, terhadap pemanfaatan media sosial dalam kepemimpinan partisipatoris di sektor publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Media Sosial dalam Membangun Model Kepemimpinan Partisipatoris pada Pelayanan Publik di Era Digital

Hasil penelitian terhadap 120 responden menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial berpengaruh signifikan terhadap kualitas SDM aparatur dan pelayanan publik dengan nilai R^2 masing-masing sebesar 56,1% dan 64,7%. Pengaruh terhadap pelayanan publik lebih kuat (koefisien jalur 0,804) dibandingkan terhadap kualitas SDM aparatur (0,749). Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi lebih cepat mendorong perubahan pada aspek pelayanan dibandingkan perubahan budaya dan kapasitas birokrasi. Secara metodologis, instrumen penelitian terbukti valid dan reliabel dengan nilai composite reliability di atas 0,89 dan AVE lebih dari 0,50 sehingga hasil penelitian dapat dipercaya. Pemanfaatan media sosial terbukti mempercepat digitalisasi pelayanan publik melalui peningkatan akses informasi, transparansi, efisiensi, dan responsivitas layanan. Penggunaan media sosial oleh aparatur, seperti penyebaran informasi, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan dialog publik secara langsung, membuat pelayanan menjadi lebih interaktif dan partisipatif. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Haryadi (2024) yang menyatakan bahwa media sosial memperkuat reformasi birokrasi melalui komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, digitalisasi layanan juga memperkuat implementasi e-government dan meningkatkan partisipasi publik melalui mekanisme umpan balik secara langsung.

Sebaliknya, peningkatan kualitas SDM aparatur berjalan lebih lambat karena dipengaruhi faktor internal organisasi yang lebih kompleks. Meskipun media sosial membuka peluang pembelajaran dan kolaborasi digital, transformasi kualitas SDM tetap membutuhkan perubahan mindset, pengembangan kompetensi, serta kepemimpinan yang konsisten. Budaya birokrasi yang formalistik dan hierarkis menyebabkan teknologi sering

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

kali hanya dimanfaatkan sebagai alat administratif tanpa mengubah budaya kerja secara substantif. Wichowski (2018) menjelaskan bahwa teknologi informasi akan lebih efektif diterapkan pada organisasi yang memiliki budaya terbuka dan kolaboratif. Oleh karena itu, tanpa perubahan kultur organisasi, penggunaan media sosial cenderung hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan publik. Temuan Aneta (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik, tetapi pada saat yang sama membatasi ruang diskresi pegawai. Teknologi mendorong otomatisasi dan standarisasi layanan secara cepat, namun kreativitas, empati, dan sensitivitas aparatur tidak berkembang secara otomatis. Secara sosiologis, media sosial juga mendorong perubahan paradigma kepemimpinan birokrasi menuju model yang lebih partisipatif. Hariani dan Wardana (2025) menjelaskan bahwa media sosial mengubah pola komunikasi pemerintahan dari *top-down* menjadi lebih bottom-up dengan membuka ruang aspirasi masyarakat secara langsung. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar birokrasi masih menggunakan media sosial secara satu arah dan reaktif, misalnya hanya untuk menanggapi keluhan masyarakat tanpa membangun ruang partisipasi yang berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa resistensi budaya birokrasi masih cukup kuat sehingga transformasi digital belum sepenuhnya diikuti perubahan budaya organisasi. Reformasi birokrasi tidak cukup hanya melalui penguatan teknologi informasi, tetapi juga memerlukan pembangunan budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, transparansi, dan pembelajaran berkelanjutan agar transformasi menuju kepemimpinan partisipatif dapat terwujud secara optimal.

2. Pemanfaatan Media Sosial dalam Memperkuat Keterlibatan Masyarakat dalam Pelayanan dan Pengambilan Keputusan Kebijakan Publik

Dari hasil analisis terhadap 120 responden terdapat pemanfaatan media sosial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini tercermin dari nilai koefisien jalur sebesar 0,804 yang menunjukkan hubungan kuat antara media sosial dan kualitas pelayanan publik. Nilai R-Square sebesar 0,647 mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh pemanfaatan media sosial. Dengan jumlah responden yang memadai sebanyak 120 orang, temuan ini memiliki tingkat generalisasi yang cukup baik. Media sosial telah menjadi faktor dominan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat respons pemerintah, serta membuka ruang komunikasi langsung antara masyarakat dan aparatur. Dari sisi persepsi responden, mayoritas aparatur yang menjadi sampel penelitian menyatakan kalau media sosial mempermudah interaksi dengan masyarakat, terutama dalam menyampaikan informasi, menerima keluhan, dan merespons kebutuhan publik secara cepat. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran pola pelayanan dari yang bersifat birokratis menuju lebih fleksibel dan adaptif.

Hasil kualitatif terdapat adanya keterlibatan masyarakat masih terbatas pada aspek komunikasi, belum mencapai tingkat kolaborasi dalam pengambilan keputusan. Masyarakat

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

memang lebih mudah menyampaikan aspirasi, tetapi belum semua aspirasi tersebut diakomodasi secara sistematis dalam kebijakan publik. Wawancara dengan informan juga mengungkapkan bahwa belum adanya sistem pengelolaan aspirasi digital yang terintegrasi menjadi salah satu kendala utama. Meskipun data dari 120 responden menunjukkan persepsi positif terhadap penggunaan media sosial, praktik di lapangan menunjukkan bahwa banyak masukan masyarakat yang belum ditindaklanjuti secara optimal. Dari hasil observasi bahwa dengan adanya media sosial memiliki potensi besar dalam memperluas keterlibatan masyarakat, terutama bagi kelompok yang sebelumnya sulit mengakses layanan publik. Platform digital memungkinkan partisipasi yang lebih inklusif dan lintas kelompok sosial, sehingga memperkuat prinsip demokratisasi dalam pelayanan publik. Tapi, agar masyarakat terlibat akitif sehingga diperlukan perubahan paradigma dalam tata kelola pelayanan publik. Pemerintah tidak hanya perlu membuka akses partisipasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap masukan masyarakat diproses secara transparan dan menjadi bagian dari pengambilan keputusan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukan kalau pemanfaatan media sosial memiliki peran yang signifikan dalam membangun model kepemimpinan partisipatoris pada pelayanan publik di era digital. Berdasarkan analisis terhadap 120 responden, seluruh instrumen penelitian terbukti reliabel dan valid, sehingga hasil yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Secara struktural, media sosial mampu menjelaskan variasi kualitas SDM sebesar 56,1% dan pelayanan publik sebesar 64,7%, dengan pengaruh yang signifikan secara statistik. Artinya, bahwa media sosial telah menjadi instrumen strategis dalam mendorong transformasi kepemimpinan dari pola hierarkis menuju pola yang lebih dialogis, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara, berdasarkan hasil wawancara bahwa transformasi tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Praktik kepemimpinan partisipatoris masih menghadapi kendala struktural dan kultural, terutama dalam bentuk dominasi komunikasi satu arah serta rendahnya integrasi partisipasi masyarakat ke dalam proses pengambilan kebijakan. Keterlibatan masyarakat yang terbangun melalui media sosial masih berada pada tahap konsultatif, belum mencapai tingkat kolaboratif yang memungkinkan terjadinya perubahan kebijakan.

Dengan hasil temuan penelitian ini, maka pemerintah perlu mengembangkan strategi pemanfaatan media sosial yang lebih terstruktur dan berorientasi pada partisipasi efektif. Ini dapat dilakukan melalui penyusunan regulasi internal yang mengatur mekanisme pengelolaan aspirasi digital secara sistematis, mulai dari pengumpulan, verifikasi, hingga integrasi ke dalam proses pengambilan kebijakan. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM aparatur dalam literasi digital dan manajemen komunikasi publik menjadi langkah penting agar media sosial tidak hanya digunakan sebagai alat publikasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang inklusif dan deliberatif. Penguatan ini perlu didukung dengan sistem monitoring dan evaluasi berbasis kinerja untuk memastikan bahwa setiap interaksi digital memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. pemimpin publik diharapkan mampu mengadopsi gaya kepemimpinan yang lebih adaptif, terbuka, dan kolaboratif dalam memanfaatkan media sosial. Transformasi kepemimpinan tidak hanya menuntut kemampuan teknis dalam penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH:
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
Vol. 10 No. 4 November 2026
E-ISSN : 2598-6236 (Media Online)
http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah
DOI : https://doi.org/10.31604/jim.v10i4.2026

paradigma dalam memandang masyarakat sebagai mitra strategis dalam pelayanan publik. Maka, diperlukan komitmen untuk membangun ekosistem digital yang mendorong partisipasi aktif masyarakat, termasuk dengan memfasilitasi forum diskusi secara online, transparansi pengambilan keputusan, serta umpan balik yang responsif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Aneta, A., Rahman, M., & Putri, D. (2025). Artificial intelligence and bureaucratic transformation in public administration: Efficiency and accountability perspectives. *Journal of Public Administration and Governance, 15*(1), 45–61.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. Government Information Quarterly, 29(1): 30–40.

Bonson, E., Royo, S., & Ratkai, M. 2017. Citizens' engagement on local governments' Facebook sites: An empirical analysis. International Public Management Journal, 20(3): 316–344.

Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. Government Information Quarterly, 30(4): 319–326.

Criado, J. I., & Rojas-Martín, F. (2013). Social media and public administration: Theoretical dimensions and practical insights. International Journal of Public Administration in the Digital Age, 1(1): 1–14.

Hariani, S., & Wardana, R. (2025). Social media and participatory leadership in public sector communication. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 11*(2), 120–136.

Haryadi, T. (2024). Pemanfaatan media sosial dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik digital. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik, 9*(1), 55–70.

Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government. Government Information Quarterly, 33(1): 1–5.

Khan, G. F., Yoon, H. Y., Kim, J., & Park, H. W. (2014). From e-government to social government: Twitter use by Korea's central government. Online Information Review, 38(1): 95–113.

Mergel, I. (2013). Social media in the public sector: A guide to participation, collaboration and transparency in the networked world. San Francisco: Jossey-Bass.

Permana, D., & Karwanto, K. (2020). Kepemimpinan partisipatoris dan pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 6(2): 145–156.

Zavattaro, S. M., French, P. E., & Mohanty, S. D. (2015). A sentiment analysis of U.S. local government tweets: The connection between tone and citizen involvement. Government Information Quarterly, 32(3): 333–341.

Nuryadin, R., Marlina, M., & Herdiyana, A. (2024). *Digital Leadership in the Indonesian Public Sector.* Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, 11(1), 55–71.

Juleha, J. (2024). *Peran Media Sosial dalam Dinamika Opini Publik dan Partisipasi.* Jurnal Ilmu Komunikasi, 12(2), 98–114.

Wichowski, A. (2018). *The information trade: How big tech conquers countries, challenges our rights, and transforms our world*. Harper Business.

Copyright © 2026 The Author(s). Published by *Fisipol – UMTS Press*.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.