

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Selama 10 tahun terakhir, sebagian besar warga telah menggunakan media sosial seperti *Facebook* dan *Twitter*, dan lembaga pemerintah mengikutinya "untuk berada di tempat orang-orang berada" maksudnya adalah mengikuti perkembangan warga (Mergel, 2013). Menurut Margel (2017) Dalam praktiknya, keterlibatan media sosial pemerintah mencakup dinamika multi-arah antara pemerintah dan warga negara, dan sector swasta. Akram (2017) berpandangan bahwa penggunaan media sosial pada pemerintah memungkinkan orang untuk berinteraksi dengan bebas satu sama lain, berbagi informasi mengenai permasalahan publik, memberikan umpan balik dan berpartisipasi dalam diskusi diskusi online.

Penelitian dari Sobacia & Karkin (2013) Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang penggunaan *Twitter* sebagai alat memberikan informasi kepada warga oleh walikota di Turki dan menggunakan analisis konten dan kategorisasi tweet, apakah *Twitter* digunakan oleh walikota di Turki untuk menawarkan layanan publik yang lebih baik. Dengan metode *Content Analisis* (Kualitatif Deskriptif), Penggunaan *Twitter* untuk penyampaian informasi layanan publik yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada warga, tidak umum digunakan di kalangan walikota. *Twitter* diadopsi dan digunakan oleh walikota di Turki untuk tujuan promosi diri dan pemasaran politik.

Penelitian dari NormannAndersen, RonyMedaglia, RaviVatrapu, & Henriksen (2011) Penelitian ini bertujuan untuk menilai responsivitas sistem

informasi di sektor publik dengan menganalisis data pada respons email pada lembaga publik di Denmark. Menggunakan Deskriptif Kuantitatif, temuan penelitian mengungkapkan bahwa pemerintah daerah merespon lebih cepat dengan menggunakan email dan memberikan jawaban yang lebih lengkap dan akurat dibandingkan pemberian layanan informasi offline.

Penelitian dari Panagiotopoulou, Bigdeli, & Sams (2014) Penelitian ini bertujuan untuk memahami bahwa *Twitter* memungkinkan otoritas lokal untuk berkomunikasi dengan warga dan mengarahkan perhatian pada tindakan tertentu selama dan setelah kerusuhan. Dengan metode kuantitatif deskriptif temuan penelitian menunjukkan menggunakan fitur percakapan dan pembaruan cepat *Twitter*, mereka menghasilkan berbagai pesan informasi dan dapat ditindaklanjuti dengan panggilan yang jelas untuk tindakan offline atau online.

Penelitian dari Roengtam, Nurmandi, Almarez, & Kholid (2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penggunaan media sosial terhadap bentuk dan fungsi organisasi di beberapa pemerintah daerah terpilih di Indonesia, Thailand, dan Filipina.. Dengan metode *Qualitative comparative research*, temuan penelitian menunjukkan pejabat publik yang menggunakan platform digital dalam proses partisipatif harus memanfaatkan data yang dihasilkan sistem tersebut agar dapat lebih memahami perilaku peserta, sehingga dapat menyusun kebijakan yang sesuai dengan Behavior warga.

Penelitian dari Sjöberg, Mellon, & Peixoto (2017) Fokus utama dalam penelitian ini adalah pengaruh responsivitas birokrasi terhadap partisipan *facebook*, yaitu mereka yang sudah terlebih dahulu menyerahkan laporannya.

Dengan metode *Descriptive kualitatif*, temuan penelitian menunjukkan pentingnya responsivitas pemerintah untuk membina warga yang aktif di *facebook* agar terus memberikan informasi sehingga pemerintah cepat dalam penanganan. Hasil lain menunjukkan bahwa tanggapan yang tulus terhadap masukan warga mendorong partisipasi yang lebih besar.

Penelitian dari Seigler (2017) Penelitian ini mengidentifikasi pentingnya partisipasi warga dan potensi kolaboratif dari media sosial *facebook*. Dengan metode *Qualitative research with content analysis*, temuan penelitian menunjukkan penggunaan media sosial di sektor public memang sama seperti penerapan e-gov namun tidak semua pejabat public nyaman dalam menggunakan media sosial, keputusan rasional bergantung pada pejabat tersebut.

Penelitian dari Yavetz & Aharony (2017) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji informasi yang disebarluaskan di media sosial oleh kementerian-kementerian pemerintah. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk mengkategorikan dan mengidentifikasi karakteristik postingan media sosial pemerintah yang paling banyak diminati. Dengan metode *Qualitative research with content analysis*, temuan menunjukkan bahwa kementerian pemerintah terutama mengarahkan dan menautkan ke halaman *Facebook* internal, dengan sedikit, jika ada, rujukan ke situs web resmi pemerintah. Selain itu, jenis konten yang menghasilkan tingkat keterlibatan tertinggi diklasifikasikan sebagai operasi dan peristiwa atau tindakan simbolis.

Penelitian dari Donna, Ramkrishnan (2020) bertujuan untuk eksplorasi pemahaman yang lebih objektif tentang Sentimen Publik Kebijakan Pemerintah

dalam Menangani Pandemi Covid-19. Dengan metode Deskriptif Kuantitatif, temuan menunjukkan bahwa sentimen publik terhadap kebijakan penanganan pandemi Covid-19 cenderung netral dan positif, tetapi kadar kualifikasi sentimen negatif cenderung lebih lebih kuat meskipun dalam segi kuantitas lebih kecil.

Penelitian terdahulu hanya berfokus pada mengukur sentimen maupun persepsi yang timbul dari tweet pejabat publik, dan lebih banyak meneliti mengenai *facebook* sebagai alat meningkatkan citra pejabat publik. Masih sedikit pembahasan mengenai penggunaan *Twitter*, terutama dalam manfaatnya pada sector publik. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, novelty dalam penelitian ini adalah penggunaan analisis *Responsive Governance* pada *Twitter*.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	(Donna, Ramkrishnan, 2020)	Studi eksplorasi ini mencari pemahaman yang lebih objektif tentang Sentimen Publik Kebijakan Pemerintah dalam Menangani Pandemi Covid-19	Deskriptif Kuantitatif	Temuan menunjukkan bahwa sentimen publik terhadap kebijakan penanganan pandemi Covid-19 cenderung netral dan positif, tetapi kadar kualifikasi sentimen negatif cenderung lebih lebih kuat meskipun dalam segi kuantitas lebih kecil.
2	(Sobacia & Karkin, 2013)	Makalah ini bertujuan untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang penggunaan <i>Twitter</i> sebagai alat media sosial yang signifikan oleh walikota di Turki dan untuk menyelidiki, menggunakan analisis konten dan kategorisasi tweet, apakah <i>Twitter</i> digunakan oleh walikota di Turki untuk menawarkan layanan publik yang lebih baik.	<i>Content</i> Analisis (Kualitatif Deskriptif)	Penggunaan <i>Twitter</i> untuk penyampaian layanan publik yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada warga, tidak umum digunakan di kalangan walikota. <i>Twitter</i> diadopsi dan digunakan oleh walikota di Turki untuk tujuan promosi diri dan pemasaran politik.
3	(Norman Andersen, 2013)	Makalah ini bertujuan untuk menilai	Deskriptif Kuantitatif	Pemerintah daerah merespon lebih cepat dan memberikan jawaban yang

	RonyMe daglia, RaviVat rapu, & Henriks en, 2011)	responsivitas informasi sistem di sektor publik dengan menganalisis data pada respons email waktu lembaga publik di Denmark		lebih lengkap dan akurat dibandingkan dengan yang diberikan oleh pemerintah pusat.
4	(Panagi otopoul osa, Bigdeli, & Sams, 2014)	Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana <i>Twitter</i> memungkinkan otoritas lokal untuk berkomunikasi dengan publik dan mengarahkan perhatian pada tindakan tertentu selama dan setelah kerusuhan.	Kuantitatif Deskriptif	Menggunakan fitur percakapan dan pembaruan cepat <i>Twitter</i> , mereka menghasilkan berbagai pesan informasi dan dapat ditindaklanjuti dengan panggilan yang jelas untuk tindakan offline atau online.
5	(Dekker & Bekkers, 2015)	Artikel ini memaparkan tinjauan literatur sistematis dan meta-sintesis artikel empiris yang memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang bertanggung jawab atas respons pemerintah terhadap ruang publik virtual	Analisis Kualitatif	karakteristik pembuat kebijakan, karakteristik partisipasi online, dan karakteristik domain kebijakan adalah kondisi yang relevan bagi respons pemerintah terhadap ruang publik virtual.
6	(Su & Meng,	Menerapkan teknik komprehensif	<i>Qualitative comparative</i>	Cina yang otoriter sangat responsif terhadap tuntutan

	2016)	analisis big data, penelitian ini bertujuan untuk membantu kami lebih memahami sifat strategis dari responsivitas pemerintah di subnasional China	<i>research</i>	warga dengan pertumbuhan tingkat respons yang cepat; namun, respons pemerintah sangat selektif, mengkondisikan identitas sosial aktor dan domain kebijakan dari tuntutan online mereka.
7	(Roengt am, Nurman di, Almarez , & Kholid, 2017)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penggunaan media sosial terhadap bentuk dan fungsi organisasi di beberapa pemerintah daerah terpilih di Indonesia, Thailand, dan Filipina.	Qualitative comparative research	Pejabat Publik yang menggunakan platform digital dalam proses partisipatif harus memanfaatkan data yang dihasilkan sistem tersebut agar dapat lebih memahami perilaku peserta, sehingga dapat menyusun kebijakan yang sesuai dengan <i>Behavior</i> warga.
8	(Sjoberg , Mellon, & Peixoto, 2017)	Fokus utama dalam penelitian ini adalah pengaruh responsivitas birokrasi terhadap partisipan, yaitu mereka yang sudah terlebih dahulu menyerahkan laporannya.	Descriptive kualitatif	Pentingnya responsivitas untuk membina warga negara yang aktif agar terus memberikan informasi sehingga pemerintah cepat dalam penanganan. Hasil lain menunjukkan bahwa tanggapan yang tulus terhadap masukan warga mendorong partisipasi yang lebih besar.
9	(Seigler,	Makalah ini	Qualitative	Penggunaan media sosial di

	2017)	mengidentifikasi pentingnya partisipasi warga dan potensi kolaboratif dari media sosial.	research with content analysis	sektor public memang sama seperti penerapan –gov namun tidak semua pejabat public nyaman dalam menggunakan media social, keputusan rasional bergantung pada pejabat tersebut.
10	(Yavetz & Aharony , 2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji informasi yang disebarluaskan di media sosial oleh kementerian-kementerian pemerintah. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk mengkategorikan dan mengidentifikasi karakteristik postingan media sosial pemerintah yang paling banyak diminati.	<i>qualitative and quantitative content analysis</i>	Temuan menunjukkan bahwa kementerian pemerintah terutama mengarahkan dan menautkan ke halaman Facebook internal, dengan sedikit, jika ada, rujukan ke situs web resmi pemerintah. Selain itu, jenis konten yang menghasilkan tingkat keterlibatan tertinggi diklasifikasikan sebagai operasi dan peristiwa atau tindakan simbolis
11	(Mei & Wu, 2022)	Makalah ini membahas apakah dan bagaimana opini publik di media sosial mempengaruhi pengadaan vaksin pemerintah daerah di China selama 2014-2019	<i>Qualitative descriptive</i>	Makalah ini memaparkan bawa opini publik di media sosial berdampak pada perilaku pemerintah dengan memeriksa secara sistematis bagaimana wabah covid dan informasi di media sosial memengaruhi implementasi kebijakan pengadaan vaksin pemerintah daerah di China,

				ini bukti bahwa social media mendorong pemerintah untuk dapat bergerak dengan responsive terhadap setiap keluhan warga.
12	Michael Bratton (2021)	Artikel ini berfokus pada hubungan politik antara warga negara dan pemerintah daerah di Afrika sub-Sahara, dengan perhatian khusus pada responsivitas para pejabat	<i>Qualitative descriptive</i>	Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan warga, penggunaan media social merubah para pelaku kebijakan untuk berani mengganti pola prosedural kinerja pemerintah daerah dengan cepat dan disgap dalam penyampaian layanan, sehingga dapat dengan resposif menangani permasalahan warga.
13	Robin Gauld (2008)	Pemerintah di seluruh dunia semakin bergerak menuju penyampaian layanan online dalam apa yang biasa disebut e-government. Ada harapan besar untuk e-government, khususnya teknologi yang terkait memberikan ruang lingkup untuk membuat layanan pemerintah lebih responsif	<i>qualitative and quantitative content analysis</i>	Temuan kuncinya adalah penggunaan instrument egov memungkinkan pemerintah bertindak lebih responsive karena kinerja pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien.
14	Zheng Su	Tujuan Penelitian ini Menilai	Qualitative research with	Penelitian ini menemukan bahwa China yang otoriter

	(2016)	responsivitas china di sektor publik digital	content	sangat responsif terhadap tuntutan warga negara dengan pertumbuhan tingkat respons yang cepat;
15	Anthony Adjete (2018)	menganalisis penggunaan media sosial oleh pemerintah Ghana untuk merespons aduan publik, dan dampaknya terhadap kepuasan warga terhadap layanan publik.	Qualitative research with content analysis	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan publik, dan memperbaiki responsivitas pemerintah terhadap aduan publik.
16	Alang Azizi Abdul Aziz (2018)	Menganalisis bagaimana pemerintah Malaysia merespons aduan publik melalui media sosial, dan faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pemerintah	<i>Qualitative descriptive</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Malaysia memiliki responsivitas yang cukup baik dalam menangani aduan melalui media sosial, terutama dalam hal respons cepat dan penyelesaian masalah secara efektif.
17	Axel Bruns (2016)	Menganalisis tentang bagaimana pemerintah Australia merespons aduan publik melalui media sosial, dan faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pemerintah	Qualitative research with content	Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Australia memiliki responsivitas yang cukup baik dalam menangani aduan melalui <i>Twitter</i> , terutama dalam hal respons cepat dan penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi yang efektif.

18	Byung Gu Lee (2018)	Menganalisis respons pemerintah terhadap aduan publik melalui media sosial di Korea.	<i>Content</i> Analisis (Kualitatif Deskriptif)	Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Korea Selatan memiliki responsivitas yang cukup baik dalam menangani aduan melalui media sosial, terutama dalam hal respons cepat dan penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi yang efektif.
----	---------------------	--	---	--

2.2 Administrasi Publik

Administrasi publik telah mengalami perkembangan paradigma yang sangat pesat. Mulai dari periode klasik sampai dengan perkembangan yang mutakhir dan kontemporer saat ini. Perkembangan dan pergeseran paradigma tersebut sejalan dengan perkembangan warga dan kehidupan bernegara. Pada periode klasik dengan dinamika pencarian jati diri sampai penemuan jati dirinya menjadi Ilmu Administrasi Publik, dengan lokus yakni birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan warga (*public affairs*) serta fokusnya terkait dengan teori organisasi, praktika dalam analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju, menegaskan bahwa domain administrasi publik berorientasi pada apa yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan yang terkait dengan persoalan-persoalan warga dengan menggunakan berbagai konsep dan teori organisasi, kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen.

Perubahan tersebut, pada akhirnya membawa orientasi paradigma penyelenggaraan negara dari perspektif government menuju governance. Yang dalam perkembangannya menjadi sebuah paradigma baru dalam administrasi publik, yang mencandra bahwa urusan dan kepentingan publik bukan merupakan urusan pemerintah semata tetapi juga urusan pihak non pemerintah dan warga itu sendiri.

Donald Kettl (2002) berpandangan bahwa tantangan yang dihadapi oleh birokrasi pemerintahan (Amerika) adalah yang berkenaan dengan kapasitas, yaitu mengembangkan sistem dan sumber daya manusia yang mampu mengintegrasikan kolaborasi baru (*new collaboratives*), dengan membangun sistem horisontal,

untuk mereduksi dominasi sistem tradisional yang vertikal, sistem fungsional dan terspesialisasi yang terus menerus mendominasi birokrasi. Demikian juga Agranoff dan McGuire (2003) dan Box (1998) sependapat bahwa pemerintah harus memadukan kapasitas yang dimilikinya dengan kapasitas pihak lain seperti warganegara (*citizens*) dan berbagai aktor non pemerintah agar menjadi efektif dalam memecahkan rumitnya masalah publik yang sudah berlangsung lama. Hal senada disampaikan oleh Giddens (1998) bahwa reformasi terhadap tata penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan hendaknya lebih diarahkan pada upaya membangun governance dari pada sekedar government.

Berdasarkan pendapat tersebut, administrasi publik memiliki peran yang cukup luas yang dimana peran administrasi publik secara garis besar memiliki peran untuk kepentingan warga secara keseluruhan.

2.3 Governance

Governance tidak identik dengan konsep *government*, *governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Pada konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* secara lebih luas dipahami dengan penyelenggaraan kebijakan publik dengan melibatkan banyak aktor yang berpartisipasi, diantaranya pemerintah, warga, swasta dan lainya (Astuti, Warsono, & Rachim, 2020).

Penerapan Good Governance dalam mengelola suatu sektor publik sangat penting karena dapat secara langsung memberikan petunjuk yang jelas dalam pengambilan keputusan yang tepat dan bertanggung jawab serta memungkinkan pengelolaan sektor publik yang lebih aman sehingga dapat meningkatkan nilai dan kepercayaan mitra atau warga

2.4 Good Governance

Istilah “governance” dan “good governance” telah digunakan secara luas dalam kebijakan publik dan literatur pembangunan sejak pertama kali diadopsi oleh UNDP (PBB) pada akhir 1980-an karena keprihatinan serius mengenai korupsi dan kurangnya partisipasi publik dalam sistem yang digerakkan oleh negara (Satpathy, Muniapan,, & and Dass, 2013). Menurut gagasan ADB (dalam Sumarto, 2009) governance agar dapat menjadi baik atau dikonseptualisasikan sebagai good governance, maka beberapa elemen utama berikut perlu diperhatikan, yakni: *accountability*, *participation*, *predictability* dan *transparency*. UNDP lebih jauh menegaskan bahwa karakteristik good governance, yaitu mengikutsertakan semua, transparan dan tanggung jawab, efektif dan adil, menjamin adanya supremasi hukum, menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus warga, serta memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan. Lengkapnya UNDP (1997) merumuskan beberapa prinsip utama mewujudkan good governance termasuk *Participation*, *Rule of Law*, *Transparency*, *Responsive*, *Consensus Orientation*, *Equity*, *Efficiency*, *Accountability*, *Strategy Vision*.

Penerapan *good governance* memiliki pengaruh terhadap kinerja pemerintah. Hal ini karena implementasi good governance memiliki fungsi untuk mengarahkan dan memberikan pedoman bagi organisasi dalam melaksanakan segala aktivitasnya. Hal tersebut jelas akan meningkatkan kinerja pemerintah. Implementasi *good governance* juga akan memoderasi pengaruh gaya

kepemimpinan seseorang terhadap kinerja sebuah organisasi pemerintah. Good governance dapat menentukan gaya memimpin seseorang dalam menyempurnakan sistem manajemen organisasi. Selain itu, good governance juga memiliki fungsi pengendali manajemen dan monitoring, sehingga dapat meningkatkan kinerja (Anggiriawan, 2015)

Pelaksanaan *good governance* harus melibatkan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik itu pemerintah ataupun warga. *Good governance* memiliki ciri melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik karena akan memberi indikasi bahwa kinerja manajemen pemerintah telah membaik dan terdapat perubahan dalam pola pikir yang kemudian memiliki pengaruh terhadap perubahan yang lebih baik akan sikap mental serta perilaku aparat pemerintah. Untuk mewujudkan good governance penulis tertarik untuk menggunakan responsivitas pemerintah atau responsive governance. Diperlukan pemerintah yang memiliki responsivitas akan persoalan-persoalan warga. Responsivitas di sini adalah kemampuan warga dalam mengakomodasi segala bentuk keinginan warga. Pemerintah harus memiliki kemampuan dalam mempelajari dan menganalisis kebutuhan warga, lalu diimplementasikan melalui kebijakan.

Berkembangnya era digital, yang ditandai dengan pesatnya pertumbuhan sosial media, secara mendasar telah mengubah cara hidup, bekerja, dan berpikir kita. Dengan karakteristik sosial media yang luar biasa, yaitu bebas, terbuka, cepat, interaktif dan global, para peneliti dan praktisi telah menganjurkan penggunaan sosial media untuk meningkatkan responsivitas, efektivitas dan transparansi pemerintah serta partisipasi warga dalam pembuatan kebijakan

(West, 2004;Justice et al., 2006; Gauld et al., 2009). Responsivitas pemerintah yang berkelanjutan terhadap kebutuhan warganya dianggap sebagai salah satu ciri khas demokrasi. Penulis tertarik untuk membahas mengenai *Responsive* atau responsivitas sebagai salah satu cerminan terciptanya good governance.

2.6 *Responsive Governance*

Pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar terhadap warganya untuk memastikan bahwa mereka memperoleh layanan yang terbaik. *Responsive Governance* merupakan salah satu bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang baik. *Responsive Governance* melibatkan kemampuan pemerintah untuk merespons cepat dan tepat terhadap masalah yang dihadapi warga. *Responsive Governance* ini mencakup aspek seperti pelayanan warga, kebijakan publik, kebijakan pembangunan, dan pelaksanaan hukum. *Responsive Governance* mengharuskan pemerintah untuk membangun struktur dan proses yang efektif untuk mengintegrasikan input dari warga dan menyediakan solusi yang memenuhi kebutuhan publik. *Responsive Governance* dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik, mengurangi biaya pemerintah, dan meningkatkan kepercayaan warga dalam pemerintah. Oleh karena itu, mengimplementasikan *Responsive Governance* dengan benar adalah kunci untuk memastikan bahwa warga mendapatkan layanan yang terbaik.

Pemerintah semakin dituntut untuk lebih responsif terhadap warga negaranya sehingga warga negara dapat memiliki pengaruh langsung terhadap administrasi dan kebijakan publik (Bingham, Nabatchi, & O'Leary, 2005; Sjoberg, 2017). Baumgartner berpendapat bahwa (2010) responsivitas adalah sejauh mana pembuat kebijakan mengubah administrasi publik dan kebijakan publik dengan mempertimbangkan perubahan kebutuhan, keinginan, dan klaim warga negara. Gaebler (2003) berpendapat bahwa *Responsive Governance* adalah menjadikan

prioritas utama berbagai tuntutan warga negara dan memberikan layanan publik yang lebih baik bagi warga negara.

Menurut Agus Dwiyanto, (2006) “Responsivitas atau responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan warga, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan.”

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan responsivitas aparatur terhadap kebutuhan warga yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi warga, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011: 124).

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005), Responsivitas menunjukan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan warga. Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan warga. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan warga.

Menurut Esman (2004) upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesedian untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang diinginkan para klien.

Keinginan para klien berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pembeli layanan dengan klien.

Salah satu penyebab utama terhambatnya responsivitas (*responsive*) pemerintah adalah karena lambatnya arus komunikasi dan informasi antara pemerintah dan warga negara (Eom, Hwang,, & Yoon, 2014). Seringkali, informasi yang di kirim warga tidak bisa menjangkau pejabat publik atau informasi tersebut terlambat untuk sampai, dikarenakan pola komunikasi yang bertele-tele atau harus melalui banyak sekat birokrasi (Meier & O'Toole, 2006).

Konsep Responsive Governance menurut Mark Considine dan Jenny Lewis (2019) memandang bahwa pemerintah sebagai pelayan publik yang harus mampu merespons kebutuhan dan aspirasi warga secara cepat dan efektif. Konsep ini menekankan pentingnya akses keterbukaan, insfrastruktur yang memadai, partisipasi, kolaborasi, dan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

Akses keterbukaan berarti bahwa pemerintah harus memberikan akses yang terbuka dan transparan kepada warga mengenai informasi dan data yang berkaitan dengan kebijakan publik. Hal ini memungkinkan warga untuk memahami dan mengkritik keputusan dan tindakan pemerintah yang diambil. insfrastruktur yang memadai menunjukkan bahwa pemerintah harus memiliki sumberdaya yang memadai untuk menangani kebutuhan warga dan bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka. Partisipasi mengacu pada kemampuan warga untuk terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan publik. Dengan terlibat dalam proses ini, warga dapat memberikan

masukan dan pendapat mereka tentang kebijakan yang dibuat. Kolaborasi menunjukkan bahwa pemerintah harus bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk warga sipil, sektor swasta, dan pihak lainnya, untuk menciptakan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Transparansi berarti bahwa pemerintah harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang kebijakan dan tindakan mereka. Hal ini memungkinkan warga untuk memahami bagaimana dan mengapa keputusan dan tindakan tersebut diambil. Teori Responsive Governance sangat relevan dalam konteks pemerintahan modern yang kompleks dan dinamis.

Teori Responsive governance oleh Jonathan Fox dan L. David Brown (2015) mengemukakan bahwa pemerintah harus mampu berinteraksi secara langsung dengan warga, mendengarkan aspirasi dan kebutuhan mereka, serta mempertimbangkan pandangan mereka dalam pengambilan keputusan. Konsep ini mengusung nilai-nilai seperti transparansi, partisipasi, dan kolaborasi untuk mencapai tujuan yang sama. Konsep responsive governance penting untuk diaplikasikan dalam konteks global saat ini, di mana warga semakin aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka dan menuntut partisipasi dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks nasional, responsivitas pemerintah diperlukan untuk menyelesaikan berbagai masalah sosial dan ekonomi yang dihadapi oleh warga. Teori ini menekankan pada pentingnya pemerintah untuk menjadi pelayan publik yang bertanggung jawab dan terbuka terhadap kebutuhan dan aspirasi warga. Pemerintah harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh warga, serta mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaiki

situasi tersebut. Dalam teori ini responsive governance, warga juga dianggap sebagai pemegang kekuasaan yang memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan akses informasi dan memperbolehkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan. Dalam praktiknya, implementasi teori responsive governance dapat dilakukan dengan cara memperbaiki sistem tata kelola pemerintahan, membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan.

Menurut Christopher Hood dan Helen Margetts (2007). menjelaskan bahwa pemerintah harus merespons kebutuhan, aspirasi, dan tuntutan warga dengan cara yang efektif dan efisien. Mereka menekankan pentingnya keterbukaan, akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam menghasilkan kebijakan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga.

Menurut Hood dan Margetts, teori responsive governance didasarkan pada empat elemen utama:

1. Responsiveness: Pemerintah harus merespons kebutuhan dan aspirasi warga dengan cepat dan tepat. Hal ini memerlukan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan.
2. Partnership: Pemerintah harus bekerja sama dengan sektor swasta, organisasi warga sipil, dan warga untuk menciptakan kebijakan yang responsif dan efektif. Hal ini memerlukan kolaborasi dan keterbukaan antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan.

3. Innovation: Pemerintah harus mampu menghasilkan inovasi dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik. Hal ini memerlukan kreativitas dan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan lingkungan dan kebutuhan warga.
4. Evaluation: Pemerintah harus melakukan evaluasi terhadap kinerja dan dampak dari kebijakan dan program yang telah diterapkan. Hal ini memerlukan pengukuran dan analisis yang objektif dan terbuka.

Dalam teori responsive governance, pemerintah dilihat sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada warga. Pemerintah harus mampu mengidentifikasi dan merespons kebutuhan warga dengan cepat dan tepat serta mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusannya secara transparan.

Secara keseluruhan, teori responsive governance yang di kemukakan Christopher Hood dan Helen Margetts (2007) menekankan pentingnya kolaborasi, keterbukaan, dan akuntabilitas dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan akuntabel kepada warga. Teori ini telah menjadi landasan bagi banyak inisiatif pemerintah dan organisasi internasional dalam menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan efektif. Responsive Governance adalah salah satu konsep tata kelola yang mengusung ide bahwa pemerintah harus mampu merespons kebutuhan dan aspirasi warga dengan efektif dan efisien. Teori ini memandang pemerintah sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang terbaik kepada warga, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan aspirasi mereka.

Menurut Mark Bevir (2014) menjelaskan bahwa *Responsive Governance* adalah suatu konsep tata kelola yang mengusung ide bahwa pemerintah harus mampu merespons kebutuhan dan aspirasi warga dengan efektif dan efisien.

Menurut Bevir, konsep *Responsive Governance* didasarkan pada keyakinan bahwa pemerintah harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan warga, serta berkomunikasi secara terbuka dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konsep ini, partisipasi warga sangat penting karena warga memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan publik yang mempengaruhi hidup mereka. *Responsive Governance* menekankan pentingnya keterbukaan dan transparansi dalam pemerintahan, sehingga warga dapat memahami dan memantau tindakan pemerintah dengan mudah. Pemerintah juga harus mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusannya secara terbuka, sehingga warga dapat mengevaluasi kinerja pemerintah dan mengajukan kritik atau saran. Dalam praktiknya, teori *Responsive Governance* dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pelayanan publik, pengelolaan lingkungan, dan pengambilan keputusan politik.

Penulis tertarik dengan konsep *responsive governance* dari UNDP (2015) karena relevan dengan penggunaan *Twitter*, orang-orang di seluruh dunia telah memasukkan pemerintah yang jujur dan responsif di antara prioritas utama mereka. Menghadapi ekspektasi publik ini, tata kelola perlu menjadi lebih responsif untuk mengatasi tantangan yang semakin berat, saling terkait dan semakin kompleks untuk mencapai pembangunan berkelanjutan untuk semua. Berfokus pada pemenuhan harapan warga dalam hal kualitas, kuantitas dan

ketepatan pelayanan publik yang diberikan dalam keterbatasan sumber daya yang tersedia menjadi lebih penting untuk meningkatkan responsivitas sektor publik.

Aspek *Responsive governance* diantaranya adalah:

1. *Multi-channel service delivery and e-participation*
2. *Engaged citizens and empowered communities*
3. *Competent, diverse and ethical public servants*
4. *Responding efficiently and effectively to people's needs.*

Tata kelola yang responsif mengharuskan semua aktor, yang dipimpin oleh pemerintah, untuk peka terhadap pendekatan berbasis hak untuk pembangunan ketika kebutuhan warga negara dapat sangat bervariasi. Menjadi responsif terhadap peningkatan permintaan publik untuk layanan dan bagaimana layanan tersebut diberikan membutuhkan pemerintah, dengan mitra mereka, untuk mempertimbangkan kesetaraan dan pemerataan dalam penyediaan barang dan jasa serta akses terhadapnya. Beberapa aspek penghambat *Responsive governance* diantaranya:

1. Koordinasi Antar Sektor
2. Sumber Daya Manusia

Ketanggapan terkait dengan kepercayaan pada pemerintah, yang pada gilirannya, sangat penting untuk mendorong kerja sama dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Oleh karena itu ada hubungan timbal balik antara kepercayaan publik pada pemerintah dan organisasi terkait, dan pemerintahan yang responsif.

Pesatnya pertumbuhan internet menciptakan ruang baru bagi warga untuk berinteraksi dengan pemerintah melalui media sosial, hal tersebut mengubah perilaku aktor politik ke arah yang lebih efisien. Tren penggunaan *Twitter* untuk berinteraksi dengan pemerintah merupakan hasil dari diversifikasi saluran bagi warga untuk berinteraksi dengan pemerintah, penggunaan *Twitter* untuk berkomunikasi dengan pemerintah merupakan salah satu inovasi kelembagaan yang memang meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan responsivitas pemerintah china untuk menyelesaikan permasalahan di warga (Chadwick, 2006).

2.8 Kerangka Pikir Penelitian

Adapun kerangka Pikir yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

