



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS LAYANAN INFORMASI
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
(Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Alwan Dwi Yanto
203515516076

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA AGUSTUS 2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF INFORMATION SERVICES FOR THE CITY OF SOUTH
JAKARTA ADMINISTRATION
(Study On The Instagram Account @kotajakartaselatan)**

BACHELOR'S THESIS

*Submitted as one of the conditions to obtain
Bachelor of Public Administration (S.A.P) degree*

Alwan Dwi Yanto
203515516076

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

JAKARTA

2024

UNIVERSITAS NASIONAL



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alwan Dwi Yanto

Nomor Induk Mahasiswa : 203515516076

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota
Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun
Instagram @kotajakartaselatan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Agustus 2024

Alwan Dwi Yanto



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alwan Dwi Yanto
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516076
Judul Proposal : Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 7 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alwan Dwi Yanto

Nomor Induk Mahasiswa : 203515516076

Judul Proposal : Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 5 September 2024

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Alwan Dwi Yanto

Nomor Induk Mahasiswa : 203515516076

Judul Proposal : Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Dewan Penguji

Jakarta,

2024

Ketua Sidang Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

Penguji I Muhammad Dimiyati Soedja, S.Sos., M.S

Penguji II Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 3 September 2024

ABSTRAK

Nama : Alwan Dwi Yanto
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan)

Kata Kunci: Penelitian ini dilakukan untuk untuk Mendapatkan gambaran terkait kualitas layanan informasi Pemerintah Kota Adminsitrasi Jakarta Selatan Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teori yang menjadi landasan memakai Teori Zeithaml, Parasuraman & Berry tentang teori ukuran kualitas pelayanan publik. Penelitian mencakup 5 (lima) ukuran yaitu *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty* namun dalam dimensi *Responsiviness* belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, karena mereka beranggapan bahwa terdapat kekurangan dalam respons terhadap komentar dan keluhan, yang menandakan perlunya peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan tanggapan untuk membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan.

Pembimbing: Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Rujukan : 12 Buku, 7 Jurnal, 8 Peraturan perundang-undangan, 6 Website

ABSTRAK

Nama : Alwan Dwi Yanto
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan)

Keywords: This research was conducted to obtain an overview regarding the quality of South Jakarta City Administration information services on the Instagram account @kotajakartaselatan. The research used is qualitative research. By using a descriptive qualitative approach. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Meanwhile, data analysis techniques include data reduction, data presentation, drawing conclusions. The theory that is the basis uses the theory of Zelithaml, Parasulraman & Belrry regarding the theory of quality of public service. The research includes 5 (five) measures, namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. Data analysis in this research uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that the quality of the South Jakarta Administrative City Government's information services has been implemented in the dimensions of Tangibility, Reliability, Assurance and Emphaty, but in the Responsiveness dimension it has not been running in accordance with the wishes of the community, because they think that there is a lack of response to comments in complaints, which means there is a need for it. increasing speed of time in order to build better relationships and improve service quality.

Quality of Service, Information Service

Adviser : Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Rujukan : 12 Book, 7 Journal, 8 Legislative Rules, 6 Website

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Teori.....	14
2.2.1 E-Government	14
2.2.2 Kualitas Layanan Informasi	16
2.2.3 Penggunaan Media Sosial	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III.....	21

METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Penentuan Informan	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	25
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	27
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Kota Jakarta Selatan	29
4.1.2 Gambaran Suku Dinas Kominfotik Kota Jakarta Selatan.....	30
4.1.3 Visi dan Misi Suku Dinas KOMINFOTIK Jakarta Selatan	30
4.1.4 Struktur Organisasi Suku Dinas KOMINFOTIK Jakarta Selatan	31
4.1.5 Tugas dan Fungsi Suku Dinas KOMINFOTIK Jakarta Selatan	31
4.2 Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Pada Akun Instagram @Kotajakartaselatan	34
4.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	34
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	39
4.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
4.2.5 Empati (<i>Empathy</i>)	54
BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3 1 Informan Peneliti Sebagai Data Primer	23
Tabel 3 2 Jadwal Penelitian	28
Tabel 4 1 Hasil Observasi Penelitian	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Platform Media Sosial yang Banyak digunakan di Indonesia Tahun 2023.....	2
Gambar 1 2 Tampilan Akun Instagram @kotajakartaselatan	5
Gambar 1 3 Contoh Postingan @kotajakartaselatan.....	6
Gambar 1 4 Contoh pengaduan masyarakat di kolom komentar	7
Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4 1 Peta Kota Jakarta Selatan.....	29
Gambar 4 2 Contoh Kolom Komentar Yang Tidak Mendapat Respon.....	47
Gambar 4 3 Responsifitas Admin Akun @kotajakartaselatan.....	48
Gambar 4 4 Responsifitas Admin Melalui Fitur <i>Direct Message</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara	66
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	70
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi Penelitian	93
Lampiran 4 Surat Penelitian Skripsi	96
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	97



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'Ala yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan (Studi Pada Akun @kotajakartaselatan)”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, nasehat, serta bimbingan dari berbagai pihak, dari awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr.Dra. Erna Ermawati Chotim, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M,Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional, sekaligus Dosen Pembimbing. Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segalabimbingan, arahan, dan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi.
5. Bapak. Dr.Bhakti Nur Avianto. S,IP.,M.Si Selaku ketua program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.A.P., Selaku Sekretatis Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan studi.

8. Kepada Orang tua Bapak Ferianto dan Ibu Suminarsih yang setia membimbing, mendoakan, memberikan nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
9. Kepada Bapak Erwin Lobo selaku Kepala Seksi Komunikasi dan Informasi Publik yang sudah membantu dalam memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberi informasi terkait layanan informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan.
10. Terima kasih teman-teman seperbimbingan yaitu, Adriani Resti, Hanifah Ghina, Nova Tri Kusuma dan Rizal Kurniawan
11. Teman-teman seperjuangan “Tikungan Zone” AP Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doa-doa baiknya.
12. Teman-teman “Zona Bully” yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doa-doa baiknya.
13. Teman-teman “DPR” Elvaretta Ardelia Putri Igsty, Rina Delia Sari, Jeane Fellicia.

Hanya kepada Allah SWT, kebaikan mereka dikembalikan, semoga limpahan pahala, berkah dan rahmat-Nya diberikan kepada mereka. Aamiin ya Rabbal Alamin. Semoga hasil Penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan mahasiswa Administrasi Publik pada khususnya.

Jakarta, 9 Agustus 2024

Penulis



Alwan Dwi Yanto