

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

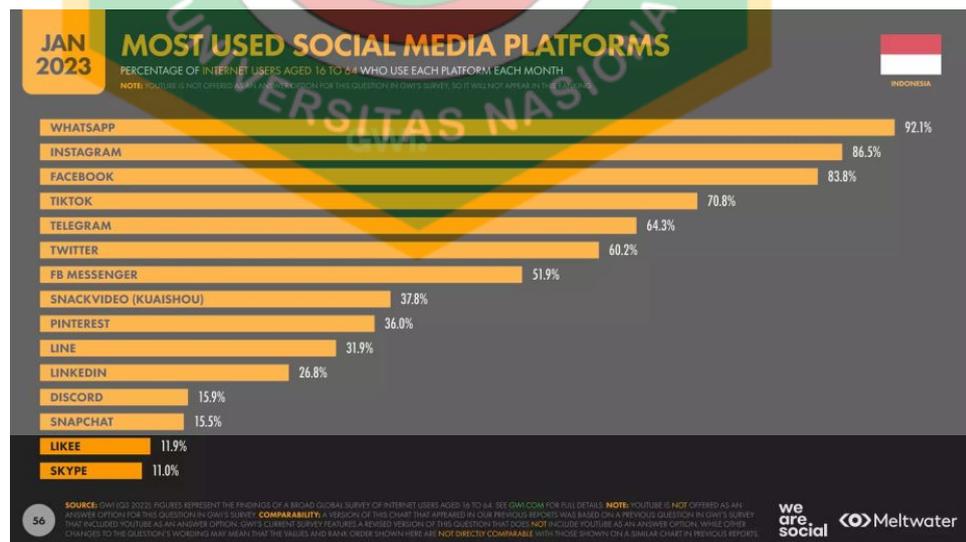
Media sosial merupakan salah satu sarana teknologi informasi dan merupakan alat komunikasi yang dapat digunakan berkomunikasi secara global. Penggunaan media ini banyak digemari semua kalangan di Indonesia. Fungsi dari media sosial menurut McLuhan merupakan sebuah media interaktif yang membawa konteks didalamnya berupa “the medium is the message” yang mana memiliki maksud media adalah pesan yang mengubah pola komunikasi hingga bahasa dalam komunikasi antar manusia. Salah satu contoh penggunaan aplikasi media sosial yang banyak diminati adalah Instagram

Instagram ini merupakan suatu platform yang sudah sangat populer di kalangan berbagai kelompok usia, termasuk generasi milenial dan Generasi Z. oleh sebab itu dengan menggunakan Instagram, pemerintah dapat dengan mudah mencapai audiens yang lebih luas dan beragam. Dalam meningkatkan pelayanan publik, berbagai cara dapat dilakukan pemerintah daerah. Salah satunya adalah dengan membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat melalui *media social* (Purworini, 2014). Di dalam Instagram ini juga memungkinkan pemerintah untuk dapat berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat melalui komentar, pesan langsung, dan fitur-fitur interaktif lainnya.

Penggunaan media sosial Instagram telah menjadi strategi yang efektif bagi pemerintah daerah untuk menyampaikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui platform ini, pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dengan menyajikan konten visual yang menarik, termasuk foto, video, dan cerita. Instagram memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara cepat dan efektif kepada masyarakat tanpa harus menunggu media tradisional. Mereka dapat mengedukasi masyarakat tentang berbagai layanan publik yang tersedia, seperti prosedur pembuatan KTP, pembayaran pajak, layanan kesehatan atau bahkan kinerja yang dilakukan.

Selain itu, penggunaan Instagram juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat melihat secara langsung apa yang sedang dilakukan oleh pemerintah, memberikan umpan balik, dan bahkan berkolaborasi dengan pemerintah dalam penyediaan layanan publik yang lebih baik. Dengan memanfaatkan fitur analitik Instagram, pemerintah dapat memantau dan mengevaluasi kinerja atau program pelayanan publik yang mereka luncurkan. Dengan demikian, mereka dapat membuat perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas strategi komunikasi mereka di masa depan. Secara keseluruhan, penggunaan media sosial Instagram dalam penyampaian informasi pelayanan publik telah membuka peluang baru bagi pemerintah daerah untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan publik yang disediakan. Pelayanan publik menjadi penting untuk diperhatikan karena merupakan salah satu indikator penilaian kualitas pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, pemerintahan yang baik dapat diukur dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat menurut Thoha dalam (Nurdin, 2019: 1)

**Gambar 1 1 Platform Media Sosial yang Banyak digunakan di Indonesia Tahun 2023**



Sumber : We are Social Indonesian Digital Report 2023

Dalam gambar diatas disebutkan bahwa Instagram merupakan media sosial nomor 2 yang paling sering dipakai di Indonesia. Hal ini menunjukkan sudah selayaknya seluruh organisasi pemerintahan di Indonesia menggunakan media Instagram sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai pelayanan publik. Namun pada keadaan sebenarnya, pemanfaatan medsos dalam ranah sektor publik di Indonesia seringkali ditemui berbagai hambatan hingga berakhir gagal untuk menciptakan pelayanan publik yang signifikan (Sudarsono & Lestari, 2018). Kendala-kendala yang dihadapi seringkali berkaitan dengan kurangnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) untuk memanfaatkan infrastruktur yang ada. Padahal seharusnya karakteristik media sosial yang bersifat dua arah dan diharapkan dapat memberi manfaat dalam komunikasi maupun pelayanan antara pemerintah dan masyarakat akan menjadi percuma bahkan dapat menjadi masalah jika media sosial pemerintah mempunyai kualitas yang buruk.

Kualitas informasi dalam suatu postingan di media sosial pemerintah kota menjadi daya tarik serta dapat memberikan kesan yang baik terhadap pemerintahan tersebut. Dalam hal ini, kualitas informasi merupakan salah satu tolak ukur mengenai seberapa baik informasi tersebut dapat disajikan dengan lengkap. Kualitas informasi merupakan suatu ukuran tentang seberapa jelas informasi dan pengetahuan tersebut dimuat atau disampaikan kepada khalayak atau masyarakat. Jadi, informasi yang berkualitas berpusat pada bagaimana penilaian pengguna informasi terhadap manfaat atau tingkat kepentingan dari informasi tersebut. Mulai dari informasi yang harus akurat.

Seperti yang tertuang pada Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah pada Bab III, Bagan 2, poin ke 5 yang disebutkan bahwa salah satu tujuan instansi memanfaatkan media sosial adalah untuk Merangkul (Embracing), yaitu menggunakan media sosial untuk melibatkan masyarakat ke dalam kegiatan pemerintahan seperti memberikan masukan, saran, dan atau tindakan nyata.

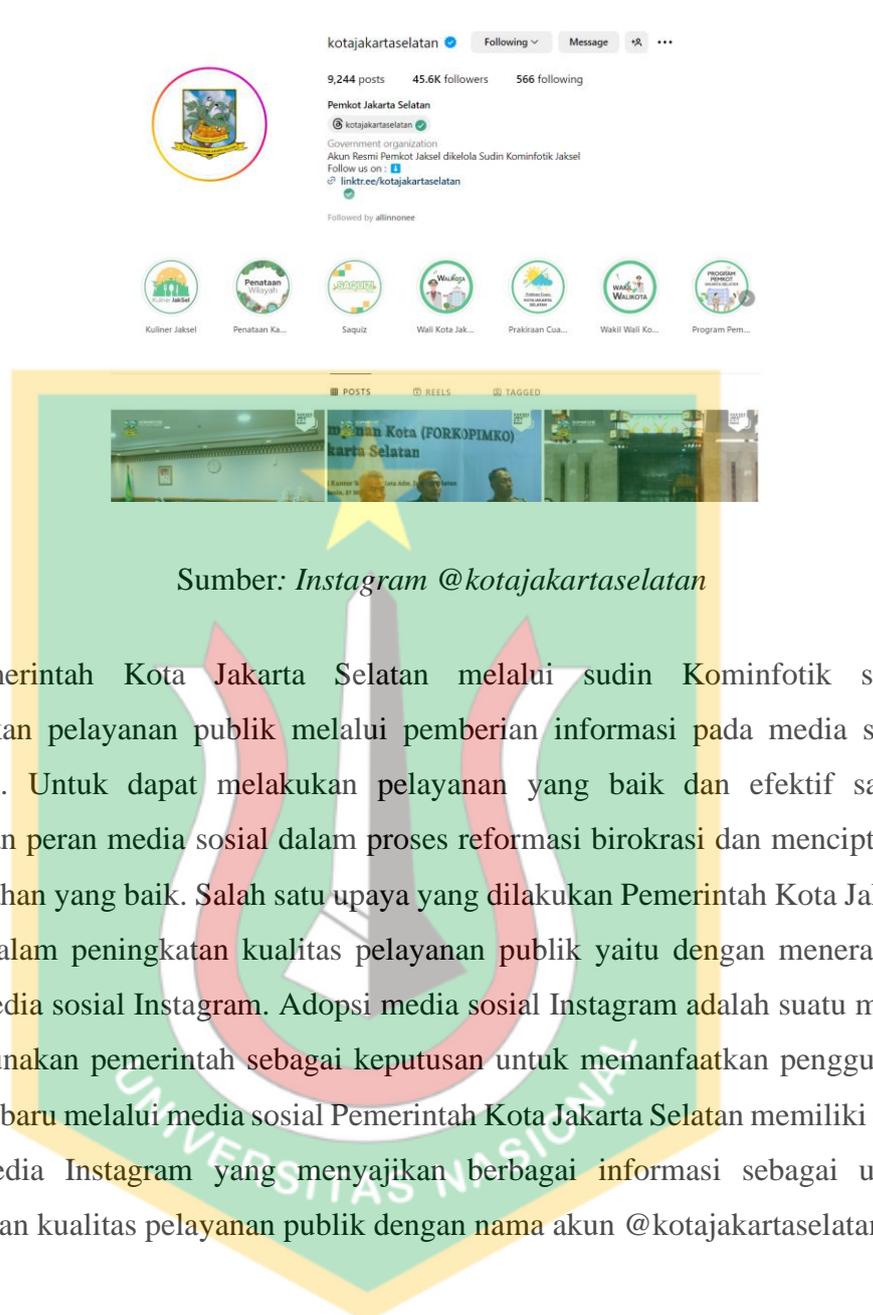
Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan pencerahan dalam pelaksanaan penyelenggaraan Negara atau pemerintahan. Pelaksanaan keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan

negara atau pemerintahan merupakan perwujudan tata pemerintahan yang baik (Good Governance), dan jaminan kepastian hukum terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta untuk turut serta dalam mengontrol penyelenggaraan negara atau pemerintahan.

Pemanfaatan TIK dalam proses kerja pemerintah Indonesia didukung dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, disebutkan dalam Inpres tersebut bahwa pemerintah dituntut untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik, sebagaimana pemerintahan yang baik ialah pemerintahan yang mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan transparan kepada publik, untuk itu pemerintah di berbagai tingkatan mulai mencari sarana komunikasi dan interaksi yang lebih baik, lebih transparan, dan lebih bisa memfasilitasi kolaborasi maupun partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintah. “Today, everything is about Social Media” Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Kaplan & Haenlein (2010) yang merujuk pada anggapan dimana penggunaan media sosial dapat melibatkan interaksi langsung antar organisasi dan masyarakat dengan pengeluaran yang relatif rendah namun dengan tingkat efisiensi yang lebih tinggi.

Alasan yang menjadikan akun Instagram @kotajakartaselatan sebagai objek karena media tersebut merupakan salah satu akun yang sudah berdiri sejak lama yaitu didirikan pada tahun 2015 dan juga merupakan salah satu akun yang sudah banyak memiliki followers yang cukup banyak per Mei 2024 sudah mencapai 45.600 lebih pengikut yang setiap harinya bertambah.

**Gambar 1 2 Tampilan Akun Instagram @kotajakartaselatan**



Sumber: *Instagram @kotajakartaselatan*

Pemerintah Kota Jakarta Selatan melalui sudin Kominfo sudah memberikan pelayanan publik melalui pemberian informasi pada media sosial Instagram. Untuk dapat melakukan pelayanan yang baik dan efektif sangat dibutuhkan peran media sosial dalam proses reformasi birokrasi dan menciptakan pemerintahan yang baik. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Jakarta Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dengan menerapkan adopsi media sosial Instagram. Adopsi media sosial Instagram adalah suatu model yang digunakan pemerintah sebagai keputusan untuk memanfaatkan penggunaan teknologi baru melalui media sosial Pemerintah Kota Jakarta Selatan memiliki akun sosial media Instagram yang menyajikan berbagai informasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan nama akun @kotajakartaselatan.

**Gambar 1 3 Contoh Postingan @kotajakartaselatan**

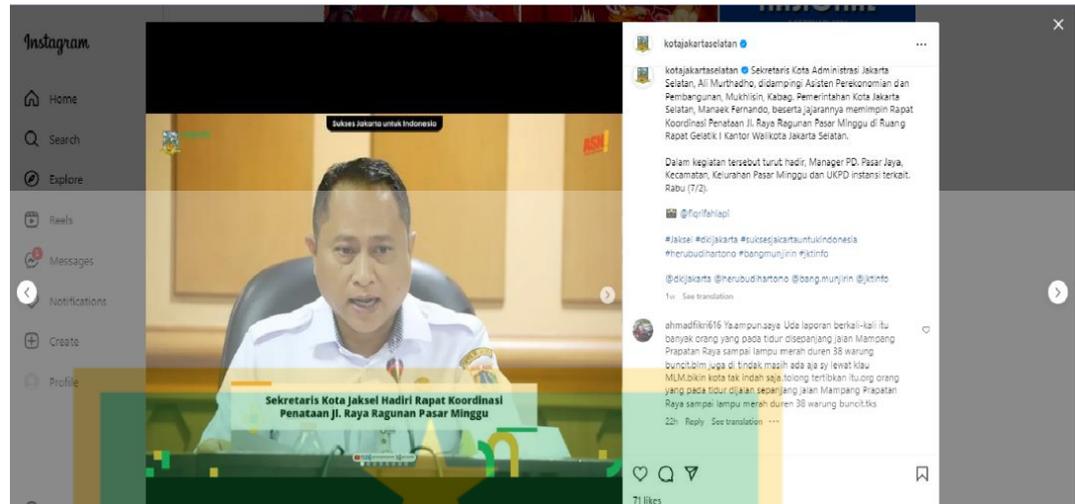


*Sumber: Instagram @kotajakartaselatan*

Gambar tersebut merupakan salah satu postingan dari Instagram @kotajakartaselatan yang isinya terdapat berbagai macam rupa. Konten edukasi seperti ini sangatlah penting untuk disebarluaskan oleh pemerintah sebab ini merupakan bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakatnya. Dapat dilihat juga fitur kolom komentar di setiap postingan masih terbuka untuk umum yang berarti tiap masyarakat bebas untuk memberikan respon atau *feedback*, kritik dan saran di setiap postingan yang berhubungan.

Melalui laman komentar instagram yang juga hal ini sebagai alat perpanjangan tangan masyarakat kepada pemerintah dalam menyampaikan aspirasinya. Tidak hanya itu, hadirnya media sosial Instagram juga dapat ikut mempengaruhi proses peningkatan citra dan kinerja PemKot JakSel kedepan secara andal (*good governance*) serta ikut memberikan keterbukaan (*transparansi*) terhadap aktivitas dan program PemKot JakSel kepada masyarakat, sehingga menambah pengetahuan.

**Gambar 1 4 Contoh pengaduan masyarakat di kolom komentar**



*Sumber: Instagram @kotajakartaselatan*

Selain itu kolom komentar Instagram seharusnya dapat menjadi salah satu saluran komunikasi dua arah yang digunakan oleh masyarakat untuk memberikan masukan, keluhan, atau pertanyaan terkait dengan layanan publik. Beberapa contoh penerapannya antara lain:

1. Pemberian Masukan dan Saran: Masyarakat dapat menggunakan kolom komentar Instagram untuk memberikan masukan atau saran terkait dengan penyelenggaraan layanan publik.
2. Pengaduan atau Keluhan: Kolom komentar juga bisa menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima.
3. Pertanyaan dan Edukasi: Masyarakat dapat menggunakan kolom komentar untuk mengajukan pertanyaan terkait dengan layanan publik tertentu,
4. Berbagi Pengalaman Positif: Selain memberikan masukan atau keluhan, kolom komentar juga bisa digunakan oleh masyarakat untuk berbagi pengalaman positif terkait dengan pelayanan publik tertentu.

Penggunaan media sosial Instagram oleh Pemerintah kota Jakarta Selatan banyak diisi oleh konten-konten yang sangat bermanfaat dan dengan tujuan yang

jas. Beberapa diantaranya adalah konten edukasi, dokumentasi kegiatan, pengenalan UMKM, rekomendasi wisata serta masih banyak konten lainnya. Namun sangat disayangkan beberapa konten tersebut kurang mendapatkan antusias dari masyarakat bila dilihat dari jumlah like dan komentar. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu gebrakan dari sudin kominfotik Jakarta Selatan sebagai pengelola dari media Instagram tersebut.

Pastinya dengan pemanfaatan secara maksimal melalui media sosial Instagram ini akan memberikan pelayanan yang baik terhadap publik, sehingga nantinya akan menciptakan kesan yang baik atau citra media positif dan memunculkan ketertarikan publik itu sendiri terhadap informasi yang telah dibuat atau disampaikannya. Namun, dalam perjalanannya tentunya masih terdapat beberapa hambatan yang perlu untuk disempurnakan.

*Pertama,* Menurut Survey Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2019, pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Selatan masih sangat kurang dan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan perolehan nilai IKM sebesar 3,31 poin pada peringkat ke 3 dari terakhir yang mana peringkat akhir sama nilainya serta penyelenggaraan program pelayanan pemerintah belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian, masih banyak masyarakat Kota Jakarta Selatan yang belum memahami dan mengetahui program pelayanan dari pemerintah dikarenakan penyebaran informasi publik yang belum optimal.

*Kedua,* . Survey Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019 menunjukkan bahwa tingkat penggunaan internet masyarakat DKI Jakarta dapat dikatakan relatif tinggi (97,85%), dan aktivitas masyarakat DKI Jakarta dalam menggunakan internet menunjukkan bahwa bersosial media menempati tingkat kedua terbanyak (76,09%). Hal ini yang mendorong Pemerintah Kota Jakarta Selatan untuk memanfaatkan aplikasi Instagram untuk mempublikasi kegiatan Walikota Jakarta selatan serta memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Jakarta selatan. Oleh karena itu disini peneliti ingin mengetahui lebih dalam terkait inovasi konten yang diberikan oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan.

**Ketiga,** Menurut laporan Hasil Penilaian Elektronik Monitoring dan Evaluasi (E-Monev) Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023. Pemerintah kota Administrasi Jakarta selatan mendapatkan skor nilai (46,6) yang berarti disebutkan kurang informatif. Mereka menyebutkan salah satu kendala internal dalam penerapan ini adalah meski telah dilaksanakan sosialisasi secara berkala, PPID Perangkat Daerah/ Unit Kerja Perangkat Daerah masih belum optimal dalam mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik khususnya terkait penyusunan Daftar Informasi Publik dan pengujian konsekuensi Informasi yang Dikecualikan.

**Keempat,** menurut laporan layanan informasi publik PPID Kota Administrasi Jakarta Selatan tahun 2023. Disebutkan terdapat beberapa kendala baik internal maupun eksternal dalam pengelolaan informasi publik. Dengan ini peneliti ingin mengulik lebih dalam terkait dengan apa saja upaya yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Jakarta Selatan hingga saat ini di pertengahan tahun 2024

Dengan tingginya jumlah pengguna Instagram di Jakarta Selatan, pemerintah kota memiliki peluang besar untuk memanfaatkan platform ini sebagai alat strategis dalam meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat. Mengingat potensi Instagram sebagai media yang efektif dalam menyampaikan informasi dan menerima umpan balik secara real-time, penting bagi Pemerintah Kota Jakarta Selatan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini guna memperkuat keterlibatan publik, meningkatkan transparansi, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif dan proaktif kepada warga kota oleh sebab itu peneliti akan meneliti tentang **“Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Akun Instagram @Kotajakartaselatan”**. Sebagai langkah untuk menilai bagaimana kualitas layanan informasi yang ada di kota Jakarta selatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: **“Bagaimana Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan.”**

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yakni untuk Mendapatkan gambaran terkait kualitas pelayanan informasi publik; Studi Pada Akun Instagram @kotajakartaselatan,

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat akademis dan praktis.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini melengkapi penelitian sebelumnya tentang teori administrasi publik, khususnya ilmu pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Media Sosial Instagram.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dalam melihat informasi terkait Seberapa jauh Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Media Sosial Instagram.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Media Sosial Instagram, disusun sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Hal inilah yang menjadi latar belakang pemilihan topik penelitian mengenai Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Media Sosial Instagram.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh orang lain dan metode yang digunakan peneliti untuk membedakannya dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, bab ini membahas Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Media Sosial Instagram.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian kualitatif, jenis penelitian, Teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi dari buku, catatan, dan transkrip, Teknik pemeriksaan data menggunakan Teknik triangulasi, dan analisis data).

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis melakukan pembahasan dan analisis mendalam terhadap penelitian yang menjadi focus keberhasilan dalam karya tulis ilmiah tugas akhir serta yang menjadi temuan dari hasil penelitian mengenai Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan Studi Pada Media Sosial Instagram.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini penulis menguraikan simpulan yang diperoleh dari hasil analisis pembahasan mendalam serta menjabarkan saran dan rekomendasi untuk peningkatan strategi yang nantinya dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.