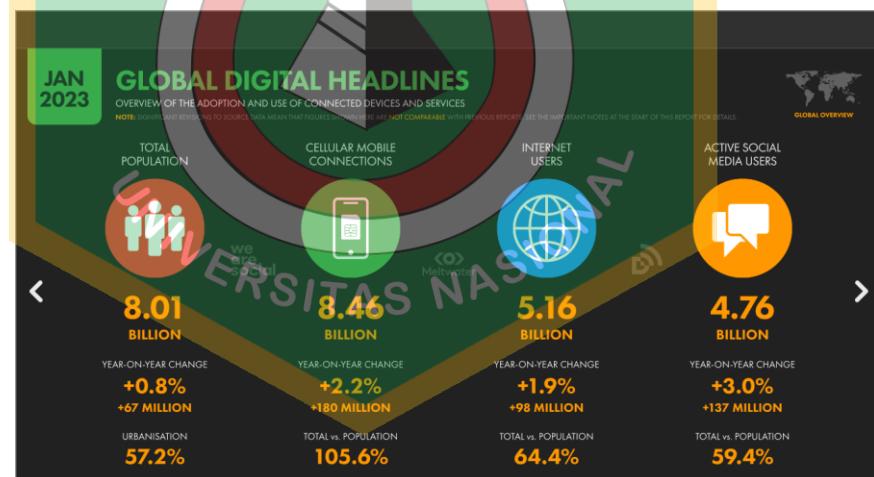


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial telah berkembang menjadi sarana komunikasi yang sangat penting di era digital. Pada tahun 2023, jumlah pengguna media sosial di seluruh dunia mencapai lebih dari 4,76 miliar, menjadikan platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan YouTube tidak hanya digunakan untuk keperluan pribadi, tetapi juga menjadi alat penting bagi berbagai organisasi, termasuk pemerintah, untuk berinteraksi dengan publik. Media sosial merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan pengguna untuk berbagi opini, pandangan, ide, dan pengalaman (Kaplan & Haenlein, 2010). Saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berperan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang lebih luas, transparansi, serta akuntabilitas, termasuk dalam pemerintahan (Riwayati, 2023). Media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam menjangkau masyarakat luas, terutama dengan tingginya tingkat penetrasi internet di berbagai kelompok masyarakat.



Gambar 1.1 Persentase Media Sosial Pada Jan 2023
(<https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>, 2024)

Dengan adanya media sosial, instansi pemerintah dapat memanfaatkan sebagai alat komunikasi untuk memberikan pelayanan publik secara langsung dan transparan. Media sosial memungkinkan instansi pemerintah berpartisipasi aktif dalam diskusi dan berinteraksi langsung dengan masyarakat (Alamsyah,

2021). Menurut Hayat (2010:81), pada dasarnya pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, seperti di bidang kesehatan, pendidikan, pengajaran, usaha, perbankan, transportasi, dan lainnya. Media sosial berperan sebagai sarana bagi humas dalam menjalin komunikasi publik, sementara sebagian lainnya memanfaatkannya untuk strategi komunikasi. Dalam hal ini, pengelola media sosial atau tim humas di instansi pemerintah dapat mengamati perkembangan profil serta melakukan pembaruan guna meningkatkan interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan. Secara praktik, muncul konsep Public Relations (PR) 2.0, yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang kehumasan. Selain itu, terdapat berbagai hal penting yang perlu diperhatikan dalam penggunaan media sosial oleh humas pemerintah.

Sementara itu, Menurut Sinambela (2010:5), pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Instansi Pemerintah juga dapat memanfaatkan media sosial guna mengkomunikasikan informasi mengenai kebijakan publik dan layanan publik bagi masyarakat serta pengaduan masyarakat dengan mudah dan cepat, melalui platform seperti Instagram, Twitter, dan Facebook.

Dalam beberapa tahun terakhir, efektivitas pengelolaan media sosial oleh lembaga pemerintah telah menarik perhatian sebagai topik yang semakin krusial. Pratama dan Imran (2019) menyatakan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga pemerintah dapat meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Hal ini sejalan dengan konsep e-government yang mendorong penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan pemerintahan.

Pengelolaan media sosial oleh instansi pemerintah, seperti Instagram, dapat dianggap sebagai implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai rencana kebijakan publik,

program-program yang dilaksanakan, Selain itu hal ini juga mempengaruhi proses pengambilan keputusan, memastikan bahwa pemerintah bersikap transparan dalam setiap langkah kebijakan, sehingga masyarakat dapat memahami dasar dari setiap keputusan yang diambil oleh pemerintah.

Efektivitas media sosial sebagai alat komunikasi dalam layanan publik terletak pada kemampuannya untuk menyebarluaskan informasi secara real-time dan menjangkau audiens yang luas tanpa batasan geografis. Pada masa COVID-19, misalnya, banyak lembaga pemerintahan yang mengandalkan hal tersebut guna memberikan informasi terkait pembatasan sosial, protokol kesehatan, dan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat (Effendi, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa media sosial bukan sekadar berfungsi untuk berkomunikasi, tetapi juga menjadi alat manajemen krisis yang sangat penting.

Bagi instansi pemerintah, media sosial juga memberikan peluang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan fitur interaktif seperti komentar, polling, dan pesan langsung, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pendapat, keluhan, atau pertanyaan kepada pemerintah. (Widyastuti, 2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa interaksi yang cepat dan tepat melalui media sosial mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penggunaan media sosial secara efektif membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, karena transparansi dalam setiap proses pelayanan menjadi lebih mudah terlihat.

Namun, keberhasilan pengelolaan media sosial di sektor publik sangat bergantung pada strategi yang diterapkan oleh pemerintah. Banyak instansi yang masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan media sosial, seperti kurangnya SDM yang mempunyai keahlian dalam digital, lemahnya strategi komunikasi, serta ketidakmampuan merespons keluhan publik dengan cepat. Studi oleh (Pratama dan Hamid, 2021) menunjukkan bahwa tidak semua instansi pemerintah di Indonesia memiliki strategi komunikasi yang baik dalam mengelola media sosial, yang berdampak pada rendahnya tingkat interaksi dan kepercayaan publik.

Untuk mengatasi hal ini, beberapa pemerintah daerah mulai mengembangkan pedoman dan standar operasional pengelolaan media sosial guna memastikan efektivitas dan efisiensinya. (Sari dan Setiawan, 2022) menyebutkan bahwa pemerintah kota Jakarta, misalnya, telah melakukan pelatihan intensif bagi pegawai di bidang komunikasi digital dan menerapkan alat pemantauan otomatis untuk merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat secara lebih cepat. Langkah ini menjadi contoh bagaimana inovasi digital dapat mendukung peningkatan kualitas layanan publik melalui media sosial.

Dengan semua kelebihan dan tantangannya, media sosial telah menjadi instrumen penting dalam reformasi pelayanan publik. Penggunaannya tidak hanya membantu pemerintah dalam menyebarkan informasi secara lebih cepat dan efisien, tetapi juga membuka sarana aspirasi bagi rakyat dan pemerintahan secara komprehensif. Dengan demikian, pengelolaan media sosial yang baik akan berkontribusi langsung pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Supriadi, 2023).

Salah satu platform media sosial yang aktif digunakan oleh Sudin Dukcapil Jakarta Timur adalah Instagram. Instagram merupakan media sosial yang dapat digunakan untuk berinteraksi dengan publik. Melalui satu akun, pengguna dapat membagikan gambar atau video (dengan durasi maksimal 60 detik), sehingga audiens bisa menerima informasi dengan lebih jelas.



Gambar 1.2 Profile Instagram @dukcapil_jakarta_timur
(https://www.instagram.com/dukcapil_jakarta_timur/, 2024)

Sudin dukcapil adalah entitas pemerintah yang memegang peran esensial dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia. Berlandaskan UU No 24 Tahun 2013, yang merupakan amandemen dari UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Sudin Dukcapil memiliki tugas untuk mengelola urusan pemerintahan yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil (Kementerian Dalam Negeri, 2019). Tanggung jawab utama Dukcapil mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi kegiatan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

Dalam melaksanakan fungsi-fungsinya, Sudin dukcapil dituntut untuk merancang kebijakan teknis dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Kedua, dukcapil bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam hal pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan. Ketiga, lembaga ini juga berperan dalam pengelolaan dan pemutakhiran database kependudukan, yang menjadi dasar bagi perencanaan pembangunan dan pelayanan publik di berbagai sektor (Bappenas, 2020).

Salah satu fokus utama layanan Sudin dukcapil adalah penyediaan dokumen kependudukan yang menjadi hak setiap warga negara. Dokumen-dokumen ini meliputi KTP, Kartu Keluarga (KK), dan berbagai dokumen pencatatan seperti akta kematian, akta perkawinan, dan akta kelahiran. Menurut data dari Kementerian Dalam Negeri (2023), hingga akhir tahun 2022, cakupan kepemilikan KTP-elektronik di Indonesia telah mencapai 98,8% dari total penduduk wajib KTP, sementara sebanyak 94,5% akta kelahiran dimiliki anak berumur 0—18 tahun. Pencapaian ini menunjukkan peran signifikan Dukcapil dalam memastikan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan yang sah.

Dalam era digital, Sudin dukcapil telah mengadopsi berbagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanannya. Steers (1985:87) menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana sebuah program berhasil mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, dengan

menggunakan sumber daya dan fasilitas yang ada, tanpa mengganggu cara atau sumber daya tersebut, serta tanpa memberikan beban yang berlebihan pada pelaksanaannya.

Sejak pandemi Covid-19, banyak negara, termasuk Indonesia, yang mengalami perubahan menuju sistem e-government. Perubahan ini mempengaruhi sektor pelayanan publik, yang mengharuskan penerapan kebijakan-kebijakan baru yang disesuaikan dengan perkembangan zaman. Salah satu dampak baiknya, Indonesia menjadi lebih baik dalam pengelolaan pelayanan di sektor pemerintah yang juga menjadikan berbagai pelayanan lebih memudahkan masyarakat untuk menerima pelayanan (Pardede, P.D.K. *et al.*, 2024). Sistem pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat harus menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang mana ini merupakan sebuah kewajiban yang bersifat mutlak. Kehadiran sistem pelayanan harus memudahkan masyarakat dalam penyelenggaraan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan negara. Banyak cara yang digunakan untuk menyederhanakan cara kerja dan birokrasi dari pemerintahan sendiri, selain memudahkan masyarakat juga memudahkan pelayanan agar lebih efisien dalam pelayanan (Kesuma, 2022).

Salah satu inisiatif utama adalah implementasi sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik atau e-government. Dengan adanya e-government, seluruh layanan masyarakat dapat dilakukan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kehadiran e-government dianggap mampu meningkatkan transaksi dalam pelayanan publik karena dalam pelaksanaannya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak dibatasi oleh waktu dan lokasi, serta biaya yang diperlukan relatif terjangkau (Supriyanto, 2016).

Maka dari itu, optimalisasi penggunaan media sosial menjadi aspek krusial dalam upaya Sudin dukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Melalui pengelolaan media sosial yang efektif, sudin dukcapil tidak hanya dapat menyebarkan informasi secara lebih luas dan cepat, tetapi juga membangun interaksi yang lebih dinamis dengan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan pada akhirnya mendorong partisipasi publik

dalam proses administrasi kependudukan. Evaluasi terhadap efektivitas pengelolaan media sosial di Sudin dukcapil, khususnya di Kota Jakarta Timur, menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan area perbaikan dalam konteks pelayanan publik di era digital.

Peningkatan interaksi melalui media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara Sudin Dukcapil dan masyarakat. Menurut Mergel (2020), instansi pemerintah yang aktif berinteraksi dengan warga melalui media sosial mengalami peningkatan tingkat kepercayaan publik sebesar 23% dibandingkan dengan yang tidak. Interaksi ini tidak hanya terbatas pada menjawab pertanyaan, melainkan masyarakat ikut pula terlibat ketika kegiatan keputusan diambil layanan dikembangkan.

Transparansi, yakni salah satu pilar good governance, dapat secara signifikan ditingkatkan melalui penggunaan media sosial yang efektif. (Criado et al. 2021) menemukan bahwa instansi pemerintah yang secara rutin membagikan informasi tentang proses internal, anggaran, dan pencapaian kinerja melalui media sosial dinilai 35% lebih transparan oleh masyarakat dibandingkan yang tidak. Dalam konteks Sudin dukcapil, transparansi ini dapat mencakup informasi tentang prosedur pelayanan, biaya administrasi, dan progress penggeraan dokumen kependudukan.

Lebih lanjut, media sosial mampu dijadikan sebagai instrumen yang tepat guna memperbaiki kualitas pelayanan Sudin dukcapil. Melalui analisis sentimen dan feedback yang diterima di platform media sosial, Sudin dukcapil dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam layanan mereka. Studi kasus yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (2023) pada Sudin dukcapil di lima kota-kota besar mengindikasikan bahwasanya implementasi perbaikan layanan berdasarkan analisis media sosial berhasil meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat rata-rata sebesar 31%.

Salah satu manfaat signifikan dari pengelolaan media sosial yang efektif adalah kemampuannya untuk mengurangi antrean fisik di kantor Sudin dukcapil. Dengan memberikan informasi yang lengkap dan terbaru melalui media sosial, berbagai pertanyaan dan kebutuhan masyarakat dapat terjawab tanpa harus melakukan kunjungan langsung. Kebutuhan masyarakat terhadap

pemerintah mencakup aspek administratif serta pemenuhan barang atau jasa (Hayat, 2017). Survei yang dijalankan Kementerian PAN-RB (2022) menunjukkan bahwa Sudin dukcapil yang aktif di media sosial mengalami penurunan kunjungan fisik hingga 40% untuk keperluan informasi dasar, memungkinkan staf untuk fokus pada pelayanan yang lebih kompleks.

Kecepatan dalam menjawab pertanyaan masyarakat juga merupakan aspek kunci dari efektivitas pengelolaan media sosial. Menurut laporan dari Ombudsman Republik Indonesia (2023), instansi pemerintah yang mampu memberikan respon dalam waktu kurang dari 1 jam di media sosial dinilai 45% lebih responsif oleh masyarakat dibandingkan yang membutuhkan waktu lebih lama. Dalam konteks Sudin dukcapil, respons cepat ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga dapat mencegah penyebarluasan informasi yang tidak akurat atau hoaks terkait layanan kependudukan.

Meskipun penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah sudah mengalami kenaikan secara berarti dalam kurun waktu tahun akhir-akhir ini, pengelolaannya masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan. Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan media sosial pemerintah adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keterampilan untuk mengelola platform tersebut secara profesional. Hal ini menghambat upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Mengingat proyeksi pertumbuhan penduduk usia produktif di Indonesia yang diperkirakan akan mencapai 65% dari total populasi pada tahun 2045 (seperti yang tercatat dalam data Komdig), peningkatan keterampilan digital di kalangan generasi produktif menjadi sangat penting.

Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan daya saing global, dengan lebih dari 214 juta orang yang diperkirakan akan memasuki usia produktif pada tahun 2045. Namun, untuk memaksimalkan potensi tersebut, pemerintah harus memastikan bahwa SDM yang terlibat dalam pengelolaan media sosial memiliki keterampilan digital yang memadai. Pemerintah juga perlu mempercepat upaya edukasi dan pelatihan digital bagi tenaga kerja publik, guna memastikan pengelolaan media sosial yang lebih profesional, responsif, dan terstruktur. Dengan demikian, keterampilan digital yang lebih

tinggi pada level SDM pemerintah dapat memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan mempercepat responsivitas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administrasi kependudukan bagi salah satu wilayah dengan populasi terbesar di DKI Jakarta. Jakarta Timur merupakan kawasan dengan dinamika kependudukan yang tinggi, sehingga memerlukan pengelolaan layanan publik yang efisien dan efektif. Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur, sebagai instansi yang bertanggung jawab atas layanan pencatatan sipil, misalnya seperti pembuatan akta kelahiran, KK, dan KTP harus dapat memanfaatkan teknologi dan platform media sosial untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi. (Supriyadi, 2023) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial di kantor pemerintahan yang melayani wilayah dengan populasi besar cenderung lebih intensif karena adanya kebutuhan interaksi yang tinggi.

Saat ini, Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur telah mulai memanfaatkan berbagai platform media sosial untuk menyebarluaskan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Platform seperti Instagram, digunakan untuk menginformasikan berbagai hal, termasuk jadwal pelayanan, tata cara pengurusan dokumen, dan pengumuman terkait perubahan kebijakan. (Prasetyo, 2021) mencatat bahwa penggunaan Instagram menjadi lebih dominan karena sifat visualnya yang menarik dan mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai kalangan usia.

Jenis konten yang dipublikasikan oleh Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur melalui media sosial sangat beragam. Konten tersebut mencakup informasi layanan, pengumuman jadwal, panduan pengurusan dokumen, serta kampanye-kampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya data kependudukan. (Wahyudi, 2020) menyebutkan bahwa konten-konten edukatif seperti video tutorial atau infografis sangat efektif dalam membantu masyarakat memahami proses administrasi yang kompleks. Sudin

dukcapil juga sering memanfaatkan media sosial untuk memberikan tanggapan atau klarifikasi terkait permasalahan yang timbul di ranah publik khususnya terkait dengan perubahan kebijakan layanan akibat situasi tertentu seperti pandemi.

Tingkat interaksi antara Sudin Dukcapil dengan masyarakat melalui media sosial menjadi fokus utama penelitian ini. Meskipun Sudin Dukcapil aktif memposting konten, masih ada tantangan dalam menjaga interaksi yang kuat dengan masyarakat. Menurut studi yang dilakukan oleh (Maulana, 2022), banyak warga yang menggunakan media sosial untuk bertanya atau mengajukan keluhan, namun respons yang diterima sering kali tidak cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang cara mengoptimalkan interaksi ini, karena interaksi yang efektif melalui media sosial berpotensi mengurangi beban layanan tatap muka dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas pengelolaan media sosial di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur dengan mengacu pada indikator seperti kecepatan respons, kualitas informasi, tingkat interaksi, dan dampaknya terhadap pengurangan antrean fisik. (Santoso, 2021) menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan media sosial instansi pemerintah diukur dari seberapa besar masyarakat merasa terbantu oleh informasi dan layanan yang diberikan. Penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan responsivitas dan interaksi dengan masyarakat. (Kurniawan, 2023) menegaskan bahwa pengelolaan media sosial yang tidak responsif dapat menurunkan kepercayaan publik, terutama di daerah perkotaan padat seperti Jakarta Timur. Namun, penulis menemukan bahwa ada masalah dalam efektivitas pengelolaan akun Instagram Sudin Dukcapil di lapangan.

Pertama, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andhini Hastrida dari Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia dalam jurnalnya yang berjudul "Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Risiko" (2021), rendahnya tingkat interaksi antara masyarakat dan pemerintah di media sosial masih menjadi salah satu tantangan utama dalam pengelolaan media sosial.

Kedua, urgensi penelitian ini juga terletak pada rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan media sosial sebagai saluran informasi dan pengaduan, yang mengarah pada ketidakefektifan pengelolaan akun Instagram Sudin Dukcapil Jakarta Timur. Seperti halnya temuan pada aplikasi LAPOR! di Kabupaten Tanah Laut, di mana tingkat penggunaannya masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat, hal serupa dapat terjadi di Sudin Dukcapil jika tidak ada upaya sistematis untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperbaiki responsivitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mendesak perlunya strategi komunikasi yang lebih baik, peningkatan sosialisasi, serta koordinasi internal yang lebih efektif untuk memastikan keberhasilan pengelolaan media sosial sebagai sarana pelayanan publik yang optimal.

Ketiga, berdasarkan artikel yang dipublikasikan dalam Jurnal Kajian Lemhannas RI oleh Dr. Devie Rahmawati, berbagai studi terkait penggunaan media sosial di kalangan masyarakat menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan media sosial secara bijak menjadi salah satu tantangan utama dalam pengelolaannya. Meskipun media sosial memiliki potensi besar sebagai sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, penyebaran hoaks dan informasi yang tidak terverifikasi dapat mengurangi kredibilitas akun media sosial pemerintah, termasuk Instagram Sudin Dukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan media sosial yang bertanggung jawab agar informasi yang disampaikan lebih efektif dan tidak disalahgunakan.

Keempat, sebagaimana Penelitian yang dilakukan oleh Idris (2018) mengenai penggunaan social network analysis pada percakapan media sosial instansi pemerintah Indonesia mengungkapkan bahwa meskipun komunikasi yang terjadi cenderung bersifat simetris dua arah, namun interaksi tersebut terbatas. Pada saat terjadi krisis organisasi atau keadaan darurat, interaksi yang terjadi sangat minim, dengan lembaga lebih mengandalkan akun-akun palsu dan buzzer politik untuk memperkuat pesan yang mereka sampaikan. Hal ini menunjukkan adanya kurangnya respons langsung dari instansi pemerintah

terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat, yang dapat menurunkan efektivitas pengelolaan media sosial mereka. Dalam konteks Sudin Dukcapil Jakarta Timur, masalah serupa dapat terjadi jika tidak ada perbaikan dalam hal interaksi dan responsivitas terhadap masyarakat melalui media sosial, terutama di saat-saat kritis yang memerlukan komunikasi yang cepat dan jelas.

Kelima, Menurut jurnal yang ditulis oleh Andhini Hastrida berjudul **Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Risiko**, dengan adanya komunikasi pemerintah melalui media sosial, masyarakat seharusnya merasa lebih terlibat dan mendapatkan peluang untuk mengajukan pertanyaan yang lebih spesifik mengenai kebijakan yang diterapkan. Namun, dalam praktiknya, sering kali pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak dapat dijawab oleh lembaga pemerintah, terutama jika terdapat peraturan atau undang-undang yang membatasi kemampuan instansi dalam memberikan respons. Hal ini menjadi permasalahan signifikan, karena masyarakat berharap dapat menerima tanggapan yang cepat dan jelas melalui media sosial, sebagai salah satu sarana untuk mempercepat pelayanan dan meningkatkan transparansi. Ketidakmampuan untuk merespons dengan cepat dapat mengurangi efektivitas pengelolaan media sosial dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Studi : Aplikasi Instagram di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur**. Alasan penulis memilih judul ini adalah untuk mengeksplorasi dan memahami lebih dalam mengenai seberapa efektif pengelolaan akun Instagram yang dijalankan oleh Sudin Dukcapil Jakarta Timur dalam menyampaikan informasi publik, meningkatkan keterlibatan masyarakat, serta merespons keluhan atau pertanyaan yang muncul. Penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam mengenai penggunaan media sosial, khususnya Instagram, sebagai sarana komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaannya. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam mendeskripsikan penggunaan media sosial di Sudin Dukcapil Kota Jakarta

Timur dan cara optimalisasi penggunaannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan data yang diperoleh, penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan strategi komunikasi digital yang lebih efektif dan efisien di Sudin Dukcapil, sehingga mampu menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana efektivitas pengelolaan akun instagram @dukcapil_jakarta_timur pada Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan jawaban atas rumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya, dengan fokus mengetahui efektivitas pengelolaan media sosial studi : Aplikasi Instagram oleh Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya studi ini mampu berkontribusi untuk sejumlah pihak dan dijadikan salah satu bahan acuan untuk keperluan :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi sumbangan signifikan terhadap pengembangan keilmuan dalam bidang administrasi publik, dengan fokus khusus pada integrasi teknologi informasi dan media sosial dalam penyelenggaraan layanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Sudin dukcapil Kota Jakarta Timur sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pengelolaan media sosial mereka, serta dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah lainnya yang ingin memaksimalkan penggunaan media sosial dalam pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam EFEKTIVITAS PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL STUDI : APLIKASI INSTRAGRAM DI SUDIN DUKCAPIL KOTA JAKARTA TIMUR, disusun dengan urutan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dibahas. Di dalamnya juga dibahas konsep-konsep atau teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan lebih lanjut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian, mencakup metode penelitian, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, metode pengelolaan dan analisis data, serta jadwal dan lokasi penelitian. Tujuan bab ini adalah untuk menjelaskan secara rinci pelaksanaan penelitian dan bagaimana metode ilmiah mendukung proses penelitian tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang profil umum Sudin Dukcapil serta hasil analisis terkait efektivitas pengelolaan media sosial di Sudin Dukcapil Jakarta Timur, dengan fokus pada aplikasi Instagram.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta diikuti dengan sub bab yang memberikan saran untuk implementasi dalam penelitian mendatang dan penelitian yang telah dilaksanakan.