

DOI: <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3201>

P-ISSN: 2715-5218

Available Online at: <http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie>

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Fakultas Perlindungan Masyarakat

Institut Pemerintahan Dalam Negeri



ANALISIS MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM* SEBAGAI SARANA PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA CIMAH

Mbareb Welles Armi Astuti

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno No. 20, Sumedang, 45363, Sumedang

Email: welles200508@gmail.com

Received: 06-03-2023, Accepted: 03-08-2023; Published Online: 06-09-2023

ABSTRAK

Media sosial merupakan sarana yang digunakan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi dan kepadatan penduduk yang tidak dapat dihindari membuat pemerintah perlu melakukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan bidang administrasi. Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah adalah menggunakan media sosial *Instagram* sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat khususnya informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Namun seiring berjalannya waktu masyarakat mulai melakukan pengaduan melalui media sosial *Instagram*. Peneliti menyimpulkan kurang maksimalnya penggunaan media sosial *Instagram* sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Cimahi, *Instagram* hanya dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi. Peneliti juga mendapati bahwa media sosial *Instagram* tidak memberikan dampak kepada kualitas pelayanan administrasi Kota Cimahi. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam. Peneliti menggunakan teori Levine (1990:188) dengan indikator *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Peneliti juga menggunakan indikator PermenpanRB Nomor 83 Tahun 2012 yaitu jangkauan, frekuensi, pengaruh, percakapan dan keberlanjutan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan media sosial dalam pelayanan administrasi kependudukan Kota Cimahi. Peneliti juga menemukan faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini, faktor pendukung tersebut diantaranya tersedianya anggaran dan sarana pendukung operasional media sosial *Instagram*. Faktor penghambat yang ditemukan oleh peneliti yaitu, kurangnya sumber daya manusia, penggunaan media sosial tidak terencana, tidak memiliki target pasar, dan kurangnya sosialisasi.

Kata kunci : Media sosial, pengaduan masyarakat, pelayanan administrasi kependudukan

ABSTRACT

Social media is one of the means used by the government in improving services to the public. Technological developments and unavoidable population density make the government need to innovate in providing services to community, especially in administrative services. One of the innovations made by the government is using social media Instagram as a means of providing information services to the public, especially information related to population administration services. However, as time went on, people began to make complaints through Instagram social media. The researcher concludes that the use of social media instagram is not optimal as a means to provide population administration services to the people of Cimahi City. Instagram is only used as a tools for disseminating information. Researchers also found that instagram did not have an impact on the quality of Cimahi City administrative services. Researcher used qualitative research method with a descriptive approach. This method is used by researchers to understand the phenomena that occur in depth. Researchers use Levine's theory (1990:188) with indicators of responsiveness, responsibility, dan accountability. Researchers also used the indicators of PermenpanRB Number 83/ 2012 which are, reach, frequency, influence, conversations and sustainability to find out how far the use of social media is in Cimahi City population administration services.

Researchers also found supporting and inhibiting factors in this study, these supporting factors include the availability of budgets and operational support facilities for instagram social media. The inhibiting factors found by researchers are, lack of human resources, unplanned use of social media, not having a target market and lack of outreach.

Keywords: Social media, community complaints, administration population services.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang besar, berdasarkan data yang telah dirilis oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri jumlah penduduk Indonesia pada 30 Juni 2022 tercatat sebanyak 275.361.267 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari 138.999.996 penduduk laki-laki dan 136.361.271 penduduk wanita dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 88.929.047. Kenaikan jumlah penduduk ini dirasa sangat signifikan bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia pada 30 Desember 2021 yaitu sebanyak 273.879.750 artinya telah terjadi kenaikan penduduk sebanyak 1.481.517 atau 0,54% dalam kurun waktu 6 Bulan.

Cepatnya pertumbuhan penduduk yang tidak diiringi dengan kesiapan daya dukung dan daya tampung lingkungan tentu akan menimbulkan berbagai permasalahan baik ekonomi, sosial dan budaya. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah pendataan penduduk.

Penduduk Kota Cimahi pada tahun 2022 berjumlah 562.160 jiwa yang terdiri dari 282.557 laki – laki dan 279.603 perempuan dengan 182.875 kepala keluarga. Dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Cimahi pada 2021 yaitu

sebanyak 560.746 jiwa maka telah terjadi penambahan penduduk sebanyak 1.414 jiwa atau 0,25%.

Peningkatan jumlah penduduk tentu saja diiringi dengan peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan yang harus diberikan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 pasal 2 menyebutkan, Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen Kependudukan;
- b. pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- c. perlindungan atas Data Pribadi;
- d. kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- e. informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
- f. ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Maka setiap penduduk Kota Cimahi berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Perkembangan teknologi tidak dapat dibendung. Penggunaan gadget dalam kehidupan sehari-hari sudah menjadi suatu kebutuhan primer. Gadget bukan lagi kebutuhan tersier. Tidak dapat dipungkiri gadget dengan berbagai macam aplikasi di dalamnya dapat mempermudah kehidupan manusia.

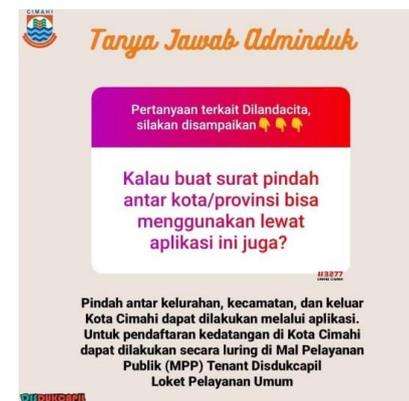
Kita dapat melakukan banyak kegiatan penunjang kehidupan melalui gadget, seperti kegiatan jual beli, bertukar informasi, dan bahkan pelayanan perbankan tanpa harus datang ke tempat yang dimaksud hanya melalui gadget. Pemerintah mulai menyadari adanya kemudahan dari perkembangan teknologi saat ini, dan merasakan perlu adanya peningkatan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Contoh inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Cimahi yaitu pengaduan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kota Cimahi melalui *Instagram*. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Kota Cimahi kerap ditemui beberapa permasalahan yang disebabkan oleh *human error* seperti, kesalahan percetakan nama pada dokumen kependudukan, prosedur yang terlambat

direspons dan beberapa permasalahan lain yang peneliti temui melalui *account Instagram @infodisdukcapilmh*.



Gambar 1 Pengaduan Administrasi Kependudukan melalui *Instagram @infodisdukcapilmh*



Gambar 2 Pengaduan Administrasi Kependudukan melalui *Instagram @infodisdukcapilmh*

Pengaduan pelayanan administrasi Pemerintah Kota Cimahi melalui *Instagram* merupakan suatu inovasi baru yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti

lakukan pada *Instagram @infodisdukcapilcmh*, masyarakat cukup antusias dengan melaporkan berbagai macam keluhan pada kolom komentar maupun pada fitur pertanyaan yang tersedia dalam *Instagram*. Aduan yang dilaporkan terkait administrasi kependudukan yang diamati oleh peneliti meliputi aduan pembuatan kartu keluarga, aduan pembuatan surat pindah antar kota/provinsi, didapati pula aduan perbaikan kekeliruan dalam penulisan nama pada dokumen kependudukan. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Analisa Media Sosial *Instagram* Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Cimahi.”

TINJAUAN TEORITIS

1. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang sangat penting dan melekat pada setiap warga negara Indonesia. Administrasi kependudukan berkaitan dengan pengelolaan data kependudukan dimana data tersebut dapat digunakan oleh *stakeholder* sebagai dasar pembuatan kebijakan baik yang bersifat regional maupun nasional.

Undang – Undang Nomor 24 tahun 2013 menjelaskan “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan

penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Dokumen dan data kependudukan yang dimaksud dalam Undang – undang Nomor 24 tahun 2013 meliputi kartu tanda penduduk, dokumen kelahiran dan dokumen penyerta serta dokumen kematian. Dalam Undang – undang Nomor 24 tahun 2013 juga dijelaskan bahwa memperoleh dokumen kependudukan merupakan hak dari setiap warga negara Indonesia. Warga Kota Cimahi sebagai warga negara Indonesia juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan yang dapat diadakan oleh masyarakat Kota Cimahi melalui *Instagram @infodisdukcapilcmh* meliputi kartu tanda penduduk, dokumen kelahiran dan dokumen penyerta serta dokumen kematian.

Dokumen tersebut merupakan data yang melekat dalam setiap kehidupan manusia semenjak lahir ke dunia sampai kematiannya dan wajib tercatat dalam data kependudukan. Dalam Undang – undang Nomor 24 tahun 2013 dijelaskan bahwa setiap warga negara memiliki kewajiban

untuk melaporkan peristiwa kependudukan yang terjadi, peristiwa kependudukan yaitu kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat lain.

2. Pelayanan

Sampara (2000:8) mengatakan “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang terjadi antara dua orang atau lebih, dan aktivitas antara orang dengan mesin secara langsung, dengan hasil akhir kepuasan pelanggan.” Dapat dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas interaksi antara dua orang atau lebih dan memiliki tujuan berbeda, dimana tujuan tersebut terdapat pada orang lain dalam lingkup interaksi. Hasil akhir dari pelayanan adalah kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan tercapai jika tujuannya sudah tercapai.

Gronroos (1990:27) menjelaskan secara lebih rinci “pelayanan adalah aktivitas yang tidak kasat mata dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan untuk memecahkan permasalahan konsumen”. Menurut Gronroos pihak yang terkait dalam aktivitas pelayanan adalah konsumen atau pelanggan dan karyawan sebagai petugas yang diperintahkan untuk memberikan pelayanan, sehingga terpecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Lenvine (1990:188) menjelaskan 3 indikator yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. *Responsiveness*, responsivitas atau daya tanggap penyelenggara pelayanan publik terhadap keinginan, tuntutan, dan harapan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.
- b. *Responsibility*, atau tanggung jawab atau kesesuaian dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability*, atau akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan norma yang berlaku.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan penjelasan pengertian pelayanan dan administrasi kependudukan, bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan antara pelanggan dan pegawai didukung oleh teknologi untuk menjawab keluhan, kritik dan saran serta memecahkan permasalahan dalam pendataan penduduk, sehingga tercapai kepuasan masyarakat karena telah menerima pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan administrasi kependudukan yang baik berdasarkan teori

Levine (1990) harus memenuhi 3 indikator kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

4. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah proses partisipasi masyarakat sebagai warga negara yang merdeka dan sebagai bentuk pengakuan kedaulatan rakyat dari negara. Proses partisipasi yang dilakukan masyarakat dalam bentuk penyampaian keluhan, aspirasi, dan saran dari masyarakat kepada pengelola pelayanan akibat dari tidak sesuainya pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan minimal.

Ketidaksesuaian pelayanan dapat berupa pengabaian kewajiban, ataupun pelanggaran larangan yang dilakukan oleh pengelola pelayanan. Hal ini tentu saja perlu adanya penanganan lebih lanjut. Agar dapat tercapai kepuasan masyarakat selaku pelanggan yang menerima pelayanan.

Pengaduan masyarakat dapat diberikan kepada penyedia pelayanan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Pengaduan lisan dapat diberikan langsung kepada kantor penyelenggara pelayanan yang dituju. Sedangkan, pengaduan tertulis dapat diberikan melalui surat, email, website maupun media sosial.

Bappenas menjelaskan terdapat 6 elemen pengaduan masyarakat, yaitu

- a. Sumber atau asal pengaduan. Pengaduan masyarakat harus ditulis jelas siapa pengirim aduan

tersebut. Aduan dapat diberikan secara individu maupun kelompok. Aduan yang tidak mencantumkan identitas pengirim tidak dapat diproses lebih lanjut.

- b. Isi pengaduan. Aduan dapat berisi komplain terkait kinerja, kesalahan prosedur, maupun kualitas pelayanan.
- c. Unit penanganan pengaduan. Setiap institusi perlu menyiapkan unit layanan penanganan pengaduan yang bertugas untuk mengelola dan menangani pengaduan darimanapun pengaduan tersebut berasal.
- d. Respon pengaduan. Aduan yang telah disampaikan direspon oleh pihak penerima aduan. Respon tersebut kemudian diinformasikan kepada pihak pengadu, agar pengirim aduan dapat memantau perkembangan dari komplain yang diberikan.
- e. Umpan balik. Pihak pengadu dapat memberikan penilaian terkait respon pengaduan yang diberikan oleh pihak terkait kepada pihak pengadu terkait permasalahan yang dilaporkan
- f. Laporan penanganan pengaduan. Unit pengelola pengaduan wajib membuat laporan terkait penanganan pengaduan. Laporan tersebut dapat berisi prosedur pendataan pengaduan sampai respon dan penilaian dari respon pengaduan yang diberikan.

Pengaduan masyarakat yang telah memenuhi syarat pengaduan dan sesuai prosedur yaitu dengan mencantumkan nama pengirim dan dilaporkan pada wadah yang telah disediakan maka wajib untuk direspon oleh pihak terlapor.

5. Media Sosial

Philip dan Keller dalam Adelia (2020:2) menjelaskan “media sosial adalah sarana bagi masyarakat untuk berbagi informasi seperti, teks, gambar, audio, dan video dengan satu sama lain ataupun pihak lain”. Media sosial menjadi wadah yang menyediakan berbagai macam informasi, komunikasi dan jaringan sosial yang dibutuhkan. Selain itu, *design* yang menarik dan *fitur* yang disediakan memudahkan para pengguna dalam menggunakan media sosial. Hal ini menjadikan media sosial sebagai suatu alat dengan potensi kolaborasi, partisipasi, pemberdayaan dan mengoptimisasi waktu.

Gunawong (2015:1) menyatakan bahwa “media sosial telah menjadi alat yang digunakan dalam sektor publik untuk saling berkomunikasi, berbagi pendapat dalam sistem *open government*, yang menganut paham keterbukaan, partisipasi, dan kolaborasi”. Media sosial mendukung terciptanya *open government*, karena siapapun dapat menyampaikan aspirasi secara langsung kepada pemerintah, dan masyarakat pengguna media sosial bisa menjadi pengawas atas aspirasi yang telah disampaikan.

Khan dan Swar (2013:607) menjelaskan “penggunaan media sosial dalam *public sector* semakin meningkat. Media sosial digunakan untuk berbagai

tujuan diantaranya, penyebaran informasi penting, menggerakkan massa dalam jumlah banyak, penyelenggaraan aturan perundang-undangan”. Artinya media sosial mampu menjadi alat bagi terlaksananya penyelenggaran pemerintahan.

Menurut penelitian song & lee (2016). Media sosial memang terbukti secara ilmiah mampu memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, sehingga tentu saja akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Hal tersebut tentu saja berdampak positif terhadap citra pemerintahan. Media sosial juga menjadi alat untuk memenuhi ekspektasi masyarakat kepada pemerintah berkaitan dengan konsep keterbukaan, dan kecepatan pelayanan pemerintah. Depaula, Dincelli, & Harrison (2018).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 menjelaskan penggunaan dan pemanfaatan media sosial merupakan bagian dari promosi dan penyebarluasan program dan kebijakan pemerintah. Permenpan RB No 83 Tahun 2012 juga menyampaikan penggunaan media sosial sebagai alat untuk menyerap aspirasi masyarakat, sehingga tercipta komunikasi dua arah atau 2.0 yang dapat

menghasilkan situasi yang kondusif karena adanya saling pengertian antara masyarakat dan pemerintah.

Permenpan RB Nomor 83 tahun 2012 mengatur cara pemantauan interaksi pemerintah dengan masyarakat menggunakan lima indikator berikut

1. Jangkauan, seberapa jauh pesan dapat menjangkau masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah tautan yang dibagikan, jumlah obrolan terkait tema tersebut, jumlah komunitas baru atau hubungan baru yang terbentuk
2. Frekuensi, dan lalu lintas. Hal ini diukur melalui jumlah kunjungan, jumlah pengunjung dan jumlah pengunjung yang kembali.
3. Pengaruh, seberapa besar pengaruh yang dihasilkan media sosial. Hal ini terlihat dari frekuensi pembahasan isi pesan media sosial, komentar dan jumlah *sharing*.
4. Percakapan dan keberhasilan, tindakan yang diharapkan dan tingkat keberhasilan media sosial. Hal ini diukur dengan melihat jumlah pesan yang di *click*, jumlah pesan yang diunduh, dan jumlah pesan yang diadopsi atau program yang diterima yang mempengaruhi keberhasilan media sosial.
5. Keberlanjutan, tolok ukur keberlanjutan adalah loyalitas. Hal tersebut terlihat dari jumlah kunjungan kembali, dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam media sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian dengan mengamati secara mendalam suatu fenomena serta memahami

makna yang terkandung di dalamnya. Kekuatan metode penelitian kualitatif terletak pada kata dan kalimat yang digunakan oleh peneliti.

Metode kualitatif digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas terhadap fenomena penggunaan media sosial *Instagram* dalam pengaduan pelayanan administrasi masyarakat, sehingga peneliti dapat memahami bagaimana respon masyarakat Kota Cimahi terhadap fenomena tersebut. Perhatian peneliti dalam penelitian ini berfokus kepada manusia, objek, institusi dan hubungan diantaranya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan analisis terhadap penggunaan *Instagram* dalam pengaduan pelayanan administrasi kependudukan terhadap pelayanan administrasi kependudukan Kota Cimahi dengan menggunakan teori dalam Permenpan RB Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Jangkauan, indikator jangkauan digunakan untuk mengetahui sejauh mana pesan menjangkau masyarakat. Dalam penggunaan media sosial

Instagram hal ini dapat dilihat dari *insight account*. Fitur *insight account* tersedia dalam *Instagram* digunakan untuk mengetahui interaksi yang terjadi, konten apa yang paling diminati, dan data diri pengikut seperti jenis kelamin usia dan letak geografis pengikut *Instagram*. Berdasarkan analisa yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa pengikut *Instagram @infodisdukcapiilmh* berjumlah 3.893 jiwa. Sedangkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Cimahi jumlah penduduk Kota Cimahi pada usia produktif (15-59) yaitu 437.881 jiwa. Artinya *follower Instagram @infodisdukcapiilmh* hanya sebesar 0,9% dari jumlah penduduk usia produktif Kota Cimahi.



Gambar 3 *insight account Instagram @infodisdukcapiilmh*

Gambar 3 merupakan laporan *insight account Instagram @infodisdukcapiilmh*, melalui fitur tersebut dapat

diketahui bahwa dalam kurun waktu 21 November 2022 sampai dengan 18 Februari 2023 *content Instagram @infodisdukcapiilmh* telah mencapai 5.212 *account Instagram* lain. Dan dapat diketahui juga bahwa sebanyak 483 orang telah berinteraksi baik melalui kolom komentar atau pesan langsung ke *Instagram @infodisdukcapiilmh*.

Peneliti juga melakukan wawancara bersama pejabat pengelola media digital Disdukcapi Pemerintah Kota Cimahi. *Instagram @infodisdukcapiilmh* bukanlah satu satunya kanal yang digunakan untuk menjangkau masyarakat. *Instagram @infodisdukcapiilmh* digunakan untuk menjangkau masyarakat yang gemar menggunakan *Instagram* sebagai media untuk bersosialisasi.

2. Frekuensi, digunakan untuk mengukur kuantitas percakapan dengan memperhatikan jumlah interaksi, jumlah komentar pada postingan yang di *upload*, dan jumlah pesan langsung yang dikirimkan kepada *account Instagram*.

Melalui gambar 3 dapat diketahui bahwa *Instagram @infodisdukcapiilmh* telah berinteraksi dengan 483 pengikut selama kurun waktu 120 hari. Jika dihitung per rata rata telah

terjadi interaksi 4 sampai 5 interaksi dalam satu hari.



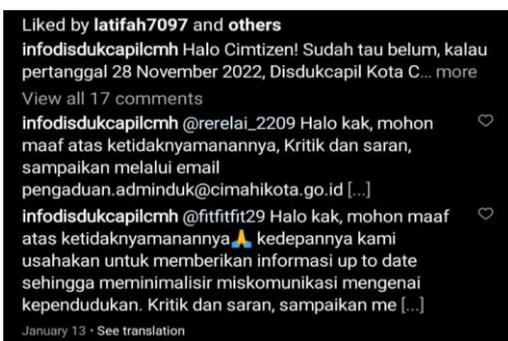
Gambar 4 tampilan *Instagram*

@*infodisdukcapilmh*

Kemudian kita juga dapat melihat tampilan *account Instagram @infodisdukcapilmh* pada gambar 4.

Dalam gambar tersebut terlihat sebanyak 49 postingan telah di *upload* dalam *account Instagram @infodisdukcapilmh* sejak postingan pertama pada tanggal 28 Februari 2018.

Artinya *account Instagram @infodisdukcapilmh* telah memposting kontennya sebanyak 8 sampai 9 konten pertahun.



Gambar 5 komentar *netizen* kepada

account Instagram

@*infodisdukcapilmh*



Gambar 6 komentar *netizen* kepada *account Instagram @infodisdukcapilmh*

Berdasarkan gambar 5 dan 6 dapat dilihat bahwa terjadi interaksi pada *account Instagram @infodisdukcapilmh*. Komentar diberikan pada hampir seluruh postingan yang terdapat pada *account Instagram @infodisdukcapilmh*. Pada gambar 5 juga dapat disimpulkan bahwa beberapa komentar ditanggapi oleh admin *account Instagram @infodisdukcapilmh*. Namun jika diukur berdasarkan waktu pertama postingan *terupload* yaitu pada 28 februari 2018 maka hal ini menunjukkan masih minimnya interaksi yang terjadi dalam *account Instagram @infodisdukcapilmh*.

3. Pengaruh. Indikator pengaruh digunakan untuk mengetahui seberapa besar dampak yang ditimbulkan dari konten yang dibuat melalui media sosial pemerintah. Indikator ini dapat diukur dengan memperhatikan banyaknya komentar, pembahasan dan penyebaran konten antar *netizen*.

Jika kita memperhatikan gambar 5 dan 6 maka dapat dilihat bahwa setiap konten pada *account Instagram @infodisdukcapilmh* memiliki komentar yang diberikan *netizen*. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu pengikut *account Instagram @infodisdukcapilmh* yaitu Ibu Siti Dewi Setiarini. Beliau merupakan pengikut *account Instagram @infodisdukcapilmh*. Dalam wawancara tersebut beliau menyampaikan bahwa konten yang ada pada *account Instagram @infodisdukcapilmh* cukup informatif, selain itu keluhan yang disampaikan pada *account Instagram @infodisdukcapilmh* juga dijawab oleh admin dengan baik.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh staf pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bu Hany dalam wawancara bersama peneliti

menyampaikan bahwa tujuan penggunaan *Instagram* adalah sebagai alat pemberi informasi kepada masyarakat. Selain itu Bu Hany juga menyampaikan media sosial yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi bukan hanya *Instagram*.

4. Percakapan dan keberhasilan. Indikator ini digunakan untuk mengukur keberhasilan penggunaan media sosial dengan memperhatikan jumlah postingan yang disukai, jumlah postingan yang diteruskan dan jumlah percakapan yang terjadi akibat dari postingan *account Instagram @infodisdukcapilmh*.

Hal tersebut dapat dilihat dari *account Instagram @infodisdukcapilmh* rata rata jumlah *like* pada konten yang diposting adalah 50 dari total pengikut 4001 pengikut pada 27 ferbuari 2022.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada *account Instagram @infodisdukcapilmh* dapat dilihat bahwa setiap postingan terdapat komentar masyarakat yang menimbulkan percakapan antara masyarakat dengan administrator pemegang *account Instagram @infodisdukcapilmh*. Melalui aktivitas *account Instagram*

@*infodisdukcapilcmh* dapat disimpulkan bahwa *account Instagram @infodisdukcapilcmh* cukup berhasil dalam menyebarkan informasi, selain itu juga adanya komunikasi dua arah menunjukkan bahwa *account Instagram @infodisdukcapilcmh* dibuat untuk melayani masyarakat.

5. Keberlanjutan, indikator ini diukur melalui loyalitas pengikut *account Instagram @infodisdukcapilcmh*. Tingkat loyalitas pengikut dapat dianalisa melalui jumlah kunjungan kembali dan jumlah postingan yang diteruskan oleh pengunjung kepada khalayak ramai.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pengikut *account Instagram @infodisdukcapilcmh*, yaitu Ibu Siti, menurut beliau konten *account Instagram @infodisdukcapilcmh* cukup informatif sehingga sangat memungkinkan untuk menyebarluaskan *account Instagram @infodisdukcapilcmh* kepada masyarakat Kota Cimahi lainnya yang berada di lingkungan kerja beliau.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara bersama Ibu Nia, menurut Bu Nia *account Instagram @infodisdukcapilcmh* cukup baik

dalam merespon komentar pada postingan *account Instagram @infodisdukcapilcmh*.

Pejabat pengelola media digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi menyampaikan, terdapat 3 admin pemegang *account Instagram @infodisdukcapilcmh*, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan respon kepada masyarakat. Untuk pertanyaan yang membutuhkan tindak lanjut pimpinan, admin akan meminta arahan kepada atasan langsung. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya komunikasi dua arah yang terjadi antara masyarakat dengan pengelola *account Instagram @infodisdukcapilcmh*, sehingga menimbulkan kepuasan pada masyarakat yang dapat meningkatkan tingkat loyalitas pengikut untuk menyebarluaskan informasi yang terdapat pada *account Instagram @infodisdukcapilcmh*.

Peneliti juga melakukan analisa terhadap indikator kualitas pelayanan administrasi kependudukan untuk mengetahui hubungan pengaduan masyarakat melalui media sosial dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Analisa tersebut

menggunakan teori Levine (1990:188) dengan 3 indikator berikut:

a) *Responsiveness*

Untuk melihat seberapa besar daya tanggap penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kota Cimahi terhadap aduan yang diberikan masyarakat melalui *Instagram @infodisdukcapilcmh*. Peneliti telah melakukan wawancara dengan pengirim aduan pelayanan administrasi kependudukan yaitu Ibu Titik, Ibu Titik menyampaikan bahwa dibutuhkan waktu 3 sampai 5 hari untuk mendapatkan balasan atas komentar yang diberikan melalui *Instagram @infodisdukcapilcmh*. Dan membutuhkan waktu 2 sampai 3 hari kerja untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan setelah balasan komentar tersebut.

Hal ini disetujui oleh admin *Instagram @infodisdukcapilcmh* keterlambatan dalam memberikan tanggapan atas komentar yang dikirimkan oleh masyarakat diakibatkan sumber daya manusia yang terbatas. Admin *Instagram @infodisdukcapilcmh* menyampaikan bahwa pengelolaan *Instagram*

@infodisdukcapilcmh dilakukan oleh 3 orang admin yang juga merangkap tugas digitalisasi lainnya.

b) *Responsibility*

Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa besar kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan prinsip prinsip administrasi.

Menurut Ibu Anisa selaku pelapor pelayanan administrasi kependudukan pada *Instagram @infodisdukcapilcmh* menyampaikan bahwa tanggapan dari Disdukcapil Kota Cimahi terkait aduannya belum sesuai. Bu Anisa menggunakan *Instagram @infodisdukcapilcmh* untuk menanyakan bagaimana cara mengaktifkan KTP digital, menurutnya membutuhkan waktu 3 hari sampai mendapatkan balasan oleh admin *Instagram @infodisdukcapilcmh*. Admin memberikan arahan untuk mengaktifkan langsung ke kantor Disdukcapil Kota Cimahi, namun staf pada Kantor Disdukcapil Kota Cimahi menyampaikan bahwa KTP digital belum dapat diaktifkan, hal ini tentu saja bertolak belakang dengan jawaban yang diberikan oleh admin *Instagram @infodisdukcapilcmh*.

c) *Accountability*

Akuntabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa besar kesesuaian pelayanan dengan norma yang berlaku.

Pak Emir selaku masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses cetak KTP elektronik walau sudah melakukan pendaftaran secara online melalui *Instagram @infodisdukcapilcmh* menyampaikan adanya ketidakterbukaan dalam pelayanan administrasi kependudukan pencetakan KTP elektronik. Dalam pengaduannya beliau menyampaikan bahwa pencetakan KTP elektronik masih membutuhkan waktu yang lama, padahal beliau sudah melakukan pendaftaran melalui online namun masih harus mengantre secara luring di kantor Disdukcapil Kota Cimahi.

Selain itu, aduan yang disampaikan melalui *Instagram @infodisdukcapilcmh* tidak memberikan perubahan waktu pelayanan pencetakan KTP elektronik menjadi lebih cepat, masyarakat tetap harus mengantre sesuai antrean luring di kantor Disdukcapil Kota Cimahi.

Selain analisis yang dilakukan peneliti menggunakan teori Levine (1990:188) dan Permenpan RB Nomor 83 Tahun 2012, peneliti juga menemukan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan *Instagram @infodisdukcapilcmh* sebagai sarana pengaduan pelayanan administrasi kependudukan.

1. Faktor Pendukung dan Penghambat

Peneliti menemukan beberapa factor yang menjadi pendukung dan penghambat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial *Instagram*.

a) Faktor Pendukung

Faktor yang menjadi pendukung dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui *account Instagram @infodisdukcapilcmh* adalah :

1. Tersedianya anggaran pendukung operasional *account Instagram @infodisdukcapilcmh*.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Bagian Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi yaitu Ibu Suwarni

menyatakan bahwa untuk operasional *account Instagram @infodisdukcapilcmh* disediakan anggaran yang digunakan untuk mengisi kuota pada gadget yang digunakan untuk mengoperasikan *account Instagram @infodisdukcapilcmh*.

2. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung. Selain anggaran yang disediakan menurut Ibu Suwarni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi juga menyediakan sarana dan prasarana pendukung berupa tablet dan seperangkat alat computer untuk memudahkan dalam mengakses *account Instagram @infodisdukcapilcmh*.

b) Faktor Penghambat

Peneliti juga menemukan faktor yang menghambat efektivitas pengaduan masyarakat melalui media sosial *Instagram* dalam pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Kota Cimahi. Faktor tersebut adalah:

1. Keterbatasan sumber daya manusia pengelola media sosial. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti bersama Ibu Fira selaku Pengelola Media Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pemerintah Kota Cimahi, bahwa terdapat kekurangan sumber daya manusia pengelola media sosial. Saat ini pengelola media sosial *account Instagram @infodisdukcapilcmh* dilakukan oleh tiga orang. Ketiga orang tersebut mengelola semua media digital yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi. Selain itu ketiga orang tersebut juga membuat perencanaan, dan membuat konten untuk media sosial yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi.

2. Belum adanya perencanaan yang sistematis dalam pengelolaan konten pada media sosial. Peneliti telah melakukan wawancara bersama pengelola media digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi, dalam wawancara tersebut juga dijelaskan teknis pengelolaan *account Instagram @infodisdukcapilcmh*.

Waktu *upload* tidak terjadwal, artinya konten yang diunggah pada *account Instagram @infodisdukcapilcmh* berdasarkan kegiatan yang sedang dilakukan pada Disdukcapil Pemerintah Kota Cimahi. Konten yang diunggah pada *account*

Instagram @infodisdukcapilcmh tidak terstruktur. Konten yang diunggah pada *account Instagram @infodisdukcapilcmh* hanya konten informasi dan tidak ada konten lain selain konten informasi.

3. Tidak memiliki target. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama pengelola media digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi menyatakan, mereka tidak memiliki target jumlah konten yang harus diunggah. Konten yang diunggah disesuaikan dengan kegiatan yang dilakukan oleh Disdukcapil Pemerintah Kota Cimahi.
4. Kurangnya sosialisasi terkait adanya *account Instagram @infodisdukcapilcmh* kepada masyarakat. Beberapa masyarakat yang diwawancara oleh peneliti secara acak ditemukan adanya masyarakat yang belum mengenal *account Instagram @infodisdukcapilcmh*. Fakta ini didukung dengan jumlah pengikut pada *account Instagram @infodisdukcapilcmh* sebanyak 3.997 pengikut pada Februari 2023 atau sebanyak 0,9% dari total jumlah penduduk produktif pada Kota Cimahi yaitu sebanyak 437.881.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan hasil sebagai berikut, penggunaan media sosial *Instagram* sebagai sarana penyebaran informasi cukup maksimal, namun untuk fungsi pengaduan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan belum maksimal. Selain itu, penggunaan *Instagram* tidak memberikan dampak yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kota Cimahi. Peneliti juga menyimpulkan Disdukcapil Pemerintah Kota Cimahi sudah sadar dalam penggunaan media sosial sebagai salah satu sarana dalam menyebarkan informasi kependudukan, namun pengaturan dalam penggunaannya belum terstruktur dengan baik. Selain itu, *Instagram* hanya digunakan sebagai media pelengkap dalam penyebaran informasi, padahal *Instagram* memiliki potensi yang lebih besar daripada sekedar menyebarkan informasi.

SARAN

Peneliti menyarankan Disdukcapil Pemerintah Kota Cimahi dapat meningkatkan penggunaan *Instagram* sebagai media pengaduan yang dapat menghubungkan Pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menambah jumlah pengelola media

digital dan membagi tugas dengan jelas. Memisahkan antara administrator dan *content creator* agar konten yang diunggah pada beranda *account Instagram @infodisdukcapilmh* lebih menarik dan *attractive*.

Perlunya membuat jadwal dalam mengunggah konten pada beranda *account Instagram @infodisdukcapilmh*. Dengan memperhatikan waktu yang tepat dalam mengunggah, yaitu pada jam istirahat saat kebanyakan orang sedang menggunakan *Instagram*. Selain waktu, perlu adanya perhatian pada jadwal konten, sehingga tidak hanya konten informasi namun juga menyediakan konten tanya jawab, konten hiburan dan konten kuis agar menarik minat masyarakat.

Memperjelas target pasar dengan menggunakan *brand ambassador*. Untuk menarik perhatian para pengguna *Instagram*. Disdukcapil Pemerintah Kota Cimahi dapat menggunakan Mojang jajaka Kota Cimahi sebagai *brand ambassador* sehingga dapat menarik pengguna *Instagram* usia produktif.

DAFTAR REFERENSI

Bappenas. (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara Kementerian

Perencanaan Pembangunan Nasional.

Badan Pusat Statistik. (2021). Kota Cimahi Dalam Angka 2021.

DePaula, Nic, Ersin D., & Teresa M. H.. (2018). Toward a Typology of Government Social Media Communication: Democratic Goals, Symbolic Acts and Self-Presentation. *Government Information Quarterly*, 35 (1): 98–108. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>.

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore:Maxwell Macmillan International.

Gunawong, P. (2015). Open Government and Social Media: A Focus on Transparency. *Social Science Computer Review*, 33(5), 587-598.

Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 25 No. 2*, Desember 2021: 149-165.

Hidayat, N. (2013). Kajian Kebijakan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik 1 (2)*. Juni 2013: 24-36.

Hariguna, T, et al. (2019). Effect of Social Media Activities to Determinants Public Participate Intention of E-Government. The Fifth Information Systems. *International Conference 2019*. 10.1016/j.procs.2019.11.119.

Ismail. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

- Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie*, 4 (1). April 2022: 22-31.
- Khan, G. F., Swar, B., & Lee, S. K. (2014). Social media risks and benefits: a public sector perspective. *Social Science Computer Review*, 32(5), 606–627.
<https://doi.org/10.1177/0894439314524701>
- Lenvine, Charless H., et al. (1990). *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Illionis: Scot Foreman.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta:Stia Lan Press.
- Marthalina. (2022). Kualitas Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan yang Handal di Masa Pandemi Covid 19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokasi*, Volume 4, Nomor 1. April 2022: 77-93.
- Parasuraman, V. A. et.al. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1, pp.12-40.
- Park, N., Song, H. and Lee, K.M. (2014) Social Networking Sites and Other Media Use, Acculturation Stress, and Psychological Well-Being among East Asian College Students in the United States. *Computers in Human Behavior*, 36, 138-146.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.037>.
- Permenpan Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik konsep, teori, dan aplikasi*. sleman; deepublish.
- Tania, A.S.R. et.al. (2020). *Media Sosial, Identitas, Transformasi, dan Tantangannya*. Malang: Intelegensia Media.
- Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- Undang – Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006.
- Zeithaml, V.A. et.al. (1990). *Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Newyork: The Free Press.