

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Nanda Miranda Safira

NPP. 29.0832

*Asdaf Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: nandams02@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Public service is one of the three functions of government in achieving state goals. According to the DKI Jakarta Provincial Government Performance Satisfaction Survey, public services in the West Jakarta Administrative City are still very lacking and not optimal. This is marked by the acquisition of an IKM score of 3.12 points at the lowest rank equivalent to the Thousand Islands Regency and the implementation of government service programs has not been in accordance with community expectations. Then, there are still many people in West Jakarta City who do not understand and know the service program from the government due to the distribution of public information that has not been optimal.* **Purpose:** *This study aims to analyze public services, examine the inhibiting factors for the quality of public services, and understand the use of Instagram social media for the West Jakarta City Government in improving the quality of public services for the West Jakarta Administrative City.* **Method:** *This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Researchers describe the quality of public services in West Jakarta, identify inhibiting factors, and describe the use of Instagram social media in improving the quality of public services by the West Jakarta City Information and Statistics Communication and Statistics Agency based on observations, interviews, and documentation studies.* **Result:** *The results of this study are that public services in West Jakarta are running well and have successfully responded to public complaints. Inhibiting factors include the large population of brokers and the very minimal dissemination of service information. Furthermore, the use of social media in improving the quality of public services is still not optimal* **Conclusion:** *the use of social media in improving the quality of public services is still not optimal and it is necessary to improve the four dimensions based on the theory of media utilization according to Chris Heuer, including the dimensions of Context, Communication, Collaboration, and Connection.*

Keywords: *Quality of Public Service, Social Media, Utilization, Dissemination of Information*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan publik merupakan satu dari tiga fungsi pemerintahan dalam mencapai tujuan negara. Menurut Survey Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Barat masih sangat kurang dan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan perolehan nilai IKM sebesar 3,12 poin pada peringkat terendah setara dengan Kabupaten Kepulauan Seribu serta penyelenggaraan program pelayanan pemerintah belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian, masih banyak masyarakat Kota Jakarta Barat yang belum memahami dan mengetahui program pelayanan dari pemerintah dikarenakan penyebaran informasi publik yang belum optimal.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik, mengkaji faktor penghambat kualitas pelayanan publik, dan memahami pemanfaatan media sosial Instagram Pemerintah Kota Jakarta Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Administrasi Jakarta Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Peneliti mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Jakarta Barat, mengidentifikasi faktor penghambat, serta menggambarkan pemanfaatan media sosial Instagram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Jakarta Barat berdasarkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Hasil/Temuan: Hasil penelitian ini yaitu pelayanan publik di Jakarta Barat dalam penyelenggaraannya berjalan dengan baik dan berhasil merespon pengaduan masyarakat dengan baik. Faktor penghambat meliputi banyaknya populasi calo dan penyebaran informasi pelayanan yang sangat minim. Pemanfaatan media sosial Instagram masih belum maksimal.

Kesimpulan: Pemanfaatan media sosial Instagram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih perlu memperbaiki keempat dimensi berdasarkan teori pemanfaatan media menurut Chris Heuer, diantaranya dimensi *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Media Sosial, Pemanfaatan, Penyebaran Informasi

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1 Latar Belakang

Upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dilakukan pemerintah dengan berbagai cara, di antaranya membentuk Kementerian khusus untuk mereformasi birokrasi yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman, serta pembentukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik di Indonesia belum maksimal baik dari tingkat negara maupun provinsi. Menurut Laporan Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019, penelitian dari persepsi masyarakat memberikan gambaran terkait pemenuhan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bahwa masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan dengan harapan masyarakat DKI Jakarta, ditandai dengan dua garis yang masih berjauhan. Dari adanya kesenjangan ini, dapat diartikan bahwa program-program layanan yang dijalankan belum sesuai dalam memenuhi harapan masyarakat, sehingga pelayanan publik di DKI Jakarta masih perlu memperhatikan apa yang menjadi permintaan dan harapan dari masyarakat. Pada tahun 2019, terdapat 32 program layanan untuk masyarakat DKI Jakarta yang diberikan pemerintah. Namun, dari hasil Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019 masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengetahui program-program tersebut. Artinya, penyebaran informasi publik mengenai pelayanan publik di DKI Jakarta masih belum

optimal. Padahal, dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, sudah tertulis dan diamanatkan dengan jelas bahwa keterbukaan informasi publik merupakan bagian dari hak asasi manusia, salah satu cara mengoptimalkan pelayanan publik, serta sebagai sarana membangun masyarakat informasi. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta Tahun 2019 diketahui bahwa Jakarta Pusat memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu sejumlah 3,95 poin. Sedangkan Jakarta Barat dan Kepulauan Seribu mendapat nilai IKM Paling rendah yaitu sebanyak 3,12 poin.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi disertai dengan keberadaan internet ikut berperan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tertuang di Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 4 Butir (c) yang berbunyi “Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik”. Survey Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019 menunjukkan bahwa tingkat penggunaan internet masyarakat DKI Jakarta dapat dikatakan relatif tinggi dengan jumlah persentase masyarakat sebanyak (97,85%) mengatakan internet merupakan bagian penting dari kehidupan mereka. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat kemudian menerapkan pemanfaatan media sosial sebagai wujud nyata pemerintah dalam merespon kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta penerapan konsep *e-Government*. Humas Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat memanfaatkan aplikasi Instagram untuk mempublikasi kegiatan Walikota Jakarta Barat serta memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Jakarta Barat.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Barat, diantaranya; Menurut Laporan Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019 masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan dengan harapan masyarakat DKI Jakarta. Kemudian, survey yang sama menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengetahui berbagai program dan pelayanan pemerintah. Artinya, penyebaran informasi publik mengenai pelayanan publik di DKI Jakarta masih belum optimal. Pada tahun 2019, perolehan nilai IKM Kota Jakarta Barat mendapat nilai IKM paling rendah yaitu sebanyak 3,12 poin setara dengan Kabupaten Kepulauan Seribu yang notabenehnya jauh dari pusat kota dan terkendala transportasi dan fasilitas. Selanjutnya, 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 Barat untuk memanfaatkan aplikasi Instagram untuk mempublikasi kegiatan Walikota Jakarta Barat serta memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Jakarta Barat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan publik maupun pemanfaatan media sosial. Dari beberapa penelitian yang menjadi inspirasi penulisan penelitian ini yaitu diantaranya;

Penelitian Subhan Suaib yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) menemukan bahwa Bagian pelayanan kecamatan Sekarbela Memiliki fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Handal dalam menangani setiap pengaduan masyarakat. Terdapat interaksi dari petugas untuk membantu masyarakat. Camat Sekarbela

telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keamanan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kecamatan Sekarbela memberikan impresi yang baik dalam bidang empati.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh M. Friliando Pratama tentang Pengelolaan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Informasi Publik Pada Pemprov Riau menunjukkan hasil bahwa dalam setiap dimensi yaitu Konteks: Menyampaikan pesan dalam bentuk foto, video dan infografis, dengan deskripsi atau rilis, Komunikasi: Menyampaikan informasi faktual, dapat dipertanggung jawabkan, serta menanggapi semua komentar semaksimal mungkin, Kolaborasi: hubungan yang terbentuk antara akun Humas Instagram dan followersnya berjalan dengan baik, aktivitas berkomentar aktif dan terbuka, Koneksi: aktif menggunakan bahasa Melayu dalam membuat postingan dan membalas komentar, membuat postingan dalam beberapa variasi agar tidak monoton.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Sukarno, Atik Septi Winarsih, Hacykal Huda Wijaya, Prihantika Septi Cahyani terkait Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah) menunjukkan bahwa intensitas akun twitter mengalami presentasi tinggi yang artinya akun twitter tersebut intens dan aktif dalam memberikan informasi serta menerima pengaduan tentang pelayanan publik.

Terakhir, penelitian yang ditulis oleh Diah Rachma Aprianty yang berjudul Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda menuliskan hasil penelitian yaitu penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pemanfaatan media sosial Instagram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini memiliki lokus penelitian yang berbeda dari penelitian Suaib, Pratama, Aprianty dkk. Selain itu dalam penelitian ini digunakan tepri pengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dan teori Pemanfaatan media menurut Chris Heuer.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pemanfaatan akun resmi media sosial Instagram Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jakarta Barat.

II. METODE (5-10%)

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang memfokuskan target pada pengumpulan data yang didasarkan pada proses wawancara untuk mendapatkan informasi selektif dari beberapa narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang biasa disebut pendekatan investigasi karena dalam proses pengumpulan data, peneliti harus bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan narasumber di tempat penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Suku Dinas Kominfo Kota Jakarta Barat, Kepala Unit PTSP Kota Jakarta Barat, Kasi Kominfo Kota Jakarta Barat, pengelola media sosial dan website Kominfo Kota Jakarta Barat, pegawai call center PTSP Kota Jakarta Barat, dan masyarakat Kota Jakarta Barat sebanyak 3 orang. Adapun analisisnya menggunakan

teori pelayanan publik SERVQUAL yang digagas oleh Zeithaml dkk. Adapun dimensi yang digunakan yaitu; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya teori pemanfaatan media yang dikemukakan oleh Chris Heuer menggunakan beberapa dimensi, yaitu; *context*, *communication*, *collaboration*, dan *connection*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Penulis menganalisis kualitas pelayanan publik Kota Jakarta Barat menggunakan teori pelayanan publik SERVQUAL menurut Zeithaml dkk. Sedangkan untuk menganalisis pemanfaatan Instagram @kotajakartabarat penulis menggunakan teori pemanfaatan media oleh Chris Heuer. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Kualitas Pelayanan Publik Kota Jakarta Barat

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teori pelayanan publik yang terdiri atas 5 dimensi yang akan diuraikan kedalam beberapa indikator yakni sebagai berikut:

3.1.1 Tangibles

Dimensi *tangibles* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya menganalisis kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Barat dapat diketahui dari beberapa indikator seperti

1. Fasilitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan.

Menurut studi dokumentasi yang penulis temukan dalam Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan ke-3 Tahun 2021 milik Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dikatakan bahwa unsur yang mendapatkan poin paling rendah yaitu terkait sarana dan prasarana sengan perolehan poin sebesar 84,9. Hal ini disebabkan karena pada kantor pelayanan pada setiap tingkatan pemerintahan menyediakan kelengkapan fasilitas pelayanan sesuai dengan anggaran dan kebijakan pimpinan masing-masing.

2. Kedisiplinan Pegawai

Dari beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan, diketahui bahwa kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah dinilai cukup baik oleh pengguna layanan dan sudah sesuai bekerja sesuai dengan regulasi ataupun standar operasional prosedur yang berlaku.

3.1.2 Reliability

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat dalam pelayanan yang diberikan. Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Barat dapat dilihat dari apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dengan indikator berikut:

1. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berpegang dan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk, dan pengelolaan pengaduan.

2. Keahlian petugas mengoperasikan alat dalam proses pelayanan

Menurut hasil analisis dari wawancara yang telah dilakukan bahwa dalam menjamin keahlian petugas dalam mengoperasikan alat, petugas terlebih dahulu diberikan pelatihan yang mendukung. Keadaan keandalan petugas pelayanan kota Jakarta Barat menunjukkan mampu menguasai dan mengoperasikan peralatan dengan baik.

3.1.3 Responsiveness

Responsiveness ini menunjukkan bagaimana kualitas respon pegawai dalam menanggapi keluhan. Pengukuran dimensi daya tanggap dalam mengetahui kualitas pelayanan publik di Kota Jakarta Barat dapat dilakukan melalui indikator berikut:

1. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
Berdasarkan studi dokumentasi Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 ditunjukkan bahwa unsur “Estimasi waktu terinformasi jelas” mendapatkan perolehan nilai paling kecil yaitu 88.38 poin dikarenakan pemerintah penyelenggara pelayanan belum bisa memberikan estimasi atau perkiraan waktu dalam penyelesaian proses pelayanan meskipun pelayanan sudah dilakukan dengan cepat dan mengalami peningkatan terkait efisiensi waktu.
2. Petugas merespon seluruh pemohon layanan
Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 yang dimiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Barat, masyarakat sudah cukup puas dengan daya tanggap pegawai dalam melayani dan memenuhi pengaduan yaitu dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90.74, perolehan poin tersebut merupakan hasil inovasi pemerintah dalam pelayanan yaitu dengan adanya bantuan sistem *online*.

3.1.4 Assurance

Dimensi *Assurance* atau jaminan merupakan salah satu dimensi yang melibatkan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, dan legalitas dalam proses pelayanan. Menurut hasil wawancara maupun studi dokumentasi sesuai dengan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 bahwa unsur “Tidak dikenakan biaya diluar ketentuan” memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi yaitu 92.21, yang artinya masyarakat sudah percaya kepada pemerintah dalam penyelenggaraan proses pelayanan terkait harga ataupun biaya yang dikenakan masyarakat.

3.1.5 Empathy

Dimensi *Empathy* atau empati meliputi kenyamanan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang terjalin dengan baik, serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna layanan. mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kota Administrasi Jakarta Barat dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon
Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat dan beberapa masyarakat Kota Jakarta Barat, didapati bahwa petugas sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan menjadikan pemohon sebagai orang terpenting yang diprioritaskan.
2. Bersikap ramah dan sopan
Berdasarkan studi dokumentasi Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 yang dimiliki Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Barat, unsur petugas ramah dan sopan menduduki peringkat kedua tertinggi dengan perolehan poin IKM sebesar 91.18 poin, hal ini dikarenakan kesadaran pemerintah penyelenggara akan pentingnya rasa empati dalam proses pelayanan sudah meningkat.

3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik Kota Jakarta Barat

Dalam pelaksanaan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Jakarta Barat, pemerintah belum terlepas dari hambatan dan tantangan. Dari beberapa faktor penghambat inilah dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta usaha perbaikan dalam mencapai target utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih berkualitas dan optimal.

Adapun faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Jakarta Barat diantaranya:

1. Maraknya pihak ketiga atau percaloan penyelenggaraan pelayanan publik.

Munculnya percaloan pada pelayanan publik menandakan kualitas pelayanan masih buruk, tidak mudah, tidak transparan, dan tidak efisien. Percaloan ataupun pihak ketiga dalam pengurusan pelayanan publik masih marak terjadi pada pelayanan di Kota Jakarta Barat. Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi yang telah dilakukan bahwa banyaknya perilaku pemanfaatan calo dalam pengurusan pelayanan menjadi salah satu hal yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Jakarta Barat.

2. Kurangnya penyebaran informasi pelayanan publik.

Penyebaran informasi merupakan salah satu cara mewujudkan keterbukaan informasi publik dan sebagai sarana membangun masyarakat informasi. Selain itu, penyebaran informasi publik menjadi hal yang cukup penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa penyebaran informasi pelayanan publik di Jakarta Barat masih kurang dan belum merata. Sehingga banyak masyarakat yang masih tidak mengetahui dan bingung dalam mengurus keperluan pelayanan yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa penyebaran informasi yang masih minim menjadi salah satu hal yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Jakarta Barat.

3.3 Pemanfaatan Media Sosial Kota Jakarta Barat

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teori pemanfaatan media yang terdiri atas 4 dimensi yang akan diuraikan kedalam beberapa indikator yakni sebagai berikut:

3.3.1 Context

Dimensi Context atau konteks merupakan dimensi yang membahas tentang bagaimana membentuk dan membungkus pesan atau informasi yang ingin disampaikan. Untuk mengukur dimensi konteks dalam pemanfaatan akun Instagram Pemerintah Kota Jakarta Barat dapat dilihat dari indikator berikut:

1. Tampilan dan estetika Instagram

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa tampilan Instagram yang indah dan rapi mampu menarik perhatian dan pengunjung. Adapun kondisi tampilan Instagram @kotajakartabarat yaitu sudah mengalami peningkatan dalam hal penyusunan dan kerapian tampilan. Hal ini ditandai dengan penerapan warna tema khusus yang digunakan secara konsisten. Warna tema tersebut dapat dilihat pada bingkai-bingkai foto kegiatan yang diunggah dan juga pada ikon *highlight* pada fitur Instagram *story*.

2. Keberagaman unggahan

Menurut hasil observasi yang telah dilakukan, berikut merupakan variasi konten yang diunggah pada halaman Instagram @kotajakartabarat. Diantaranya yaitu:

- a) Kegiatan Internal, yaitu berupa unggahan berisi publikasi kegiatan internal Pemerintah Kota Jakarta Barat seperti rapat pimpinan, dan rapat koordinasi.
- b) Kegiatan Eksternal atau Kegiatan Publik, yaitu berupa publikasi kegiatan yang dilakukan diluar kantor seperti kunjungan ke lingkungan masyarakat, perbaikan jalan rusak, pengecatan ulang trotoar, penertiban dan sebagainya.

- c) Perkembangan harian atau mingguan penyebaran Covid-19 dan kegiatan vaksinasi. Setiap harinya, akun @kotajakartabarat mempublikasi perkembangan persentase masyarakat yang sudah vaksin dan perkembangan kasus positif.
- d) Infografis, Infografis adalah sebuah media yang menyajikan informasi dalam bentuk teks dan dipadukan dengan beberapa elemen visual seperti gambar, ilustrasi, grafik, dan tipografi.
- e) Perkiraan cuaca, akun Instagram @kotajakartabarat menambahkan publikasi terkait perkiraan cuaca di Jakarta Barat yang menerangkan prediksi pada setiap kecamatan.

3.3.2 Communication

Dimensi Communication atau komunikasi mendalami tentang bagaimana pesan atau informasi didengarkan, direspon, serta dikembangkan dengan berbagai cara yang mampu membuat pengguna merasa nyaman dan pesan dapat tersampaikan dengan baik, dapat dilihat dari:

1. Kejelasan informasi yang diunggah

Dalam penulisan berita ataupun *caption* yang akan diunggah pada akun Instagram @kotajakartabarat, pengelola media sosial menggunakan bahasa formal dan semi formal yang kemudian disesuaikan dengan jenis konten yang diunggah. Selanjutnya, untuk mendukung indikator kejelasan informasi, menurut hasil wawancara bersama Plt. Kepala Seksi Komunikasi dan Informasi Publik Sudin Kominfotik Jakarta Barat, terdapat beberapa langkah yang beliau terapkan dan penulis rangkum, diantaranya:

- a) Menambah anggota editor berita yang bertugas sebagai pengedit berita yang ditayangkan oleh reporter dan juga pengedit *caption* dengan memperhatikan guna memastikan kualitas penulisan *caption*.
- b) Memberikan Sub Judul dalam foto yang diunggah sehingga masyarakat dapat langsung menangkap informasi inti dari *postingan* yang diunggah.
- c) Memanfaatkan fitur *reels* dan *Instagram story* sebagai wadah yang dapat menyampaikan informasi lebih banyak dan kompleks dalam waktu yang tidak terlalu panjang sehingga tidak membosankan.

Namun, tanggapan dari masyarakat menunjukkan bahwa Instagram @kotajakartabarat masih kurang variatif dalam mempublikasi unggahan terkait pelayanan publik

2. Merespon tanggapan masyarakat

Akun Instagram @kotajakartabarat saat ini gencar mengunggah berbagai informasi dan mempublikasi kegiatan. Hal ini dilakukan secara rutin dan konsisten. Sayangnya, akun Instagram @kotajakartabarat belum bisa menarik banyak respon dari masyarakat atau pengikut akunya. Pemanfaatan Instagram @kotajakartabarat belum sesuai dengan 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 1 yang disebutkan bahwa salah satu tujuan instansi memanfaatkan media sosial adalah untuk Menyimak (*Listening*), yaitu menggunakan media sosial guna memahami dan menyerap aspirasi kebutuhan khalayak

3.3.3 Collaboration

Dimensi Collaboration yaitu bagaimana pengelola mampu menjalin kerja sama agar tercipta lingkungan yang lebih efisien, efektif, dan sinergi khususnya dalam penyampaian pesan atau informasi. Pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartabarat sudah memenuhi dimensi *collaborative* hanya saja belum memiliki jangkauan yang terlalu luas. Hal ini bisa terjadi karena fokus pemerintah Kota Jakarta Barat saat ini yaitu untuk menekan laju penyebaran Virus Covid-19 dan mempercepat vaksinasi kepada masyarakat sehingga lebih banyak kegiatan kolaborasi dengan badan dan lembaga kesehatan.

3.3.4 Connection

Dimensi Connection yaitu bagaimana membentuk dan memelihara suatu hubungan ataupun relasi. Untuk mengukur dimensi koneksi dalam pemanfaatan media sosial Instagram dapat dilihat dari bagaimana hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam media sosial terbentuk. Daru hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartabarat belum sesuai dengan 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.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam pemanfaatan media sosial Instagram dalam hal ini akun Instagram resmi milik Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu @kotajakartabarat, dilihat dari empat dimensi yang telah dikemukakan dalam Teori Pemanfaatan Media. Adapun hal yang penulis temui sebagai fokus dan inti dari penelitian kali ini yaitu; Pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartabarat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Jakarta Barat belum sepenuhnya memenuhi dimensi *Context*. Hal ini dikarenakan variasi unggahan yang konteksnya tentang pelayanan publik masih sangat kurang. Kemudian, pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartabarat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Jakarta belum memenuhi dimensi *Communication*. Hal ini disebabkan karena belum tercipta ruang komunikasi yang kondusif dan pengelola belum mampu menyimak dan merespon seluruh tanggapan masyarakat. Selanjutnya, terkait dengan dimensi *Collaboration* sudah mampu terpenuhi, Hal ini dilihat dari adanya hubungan kolaboratif dan kerjasama antara pemanfaatan akun @kotajakartabarat dengan badan pelayanan seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Perhubungan. Terakhir, pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartabarat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Jakarta belum memenuhi dimensi *Connection*. Hal ini disebabkan karena belum terjalinnya hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat dalam memfungsikan akun @kotajakartabarat sebagai wadah pengaduan demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selama pelaksanaan penelitian di Kantor Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat, penulis menemukan bahwa dalam kegiatan dan aktivitas sehari-hari di kantor tersebut terdapat ruangan yang masih sepi. Hal yang serupa juga ditemui bahwa beberapa posisi dalam organisasi yang mengalami vacuum atau kekosongan jabatan sehingga beberapa posisi diisi dengan pejabat yang merangkap sebagai Plt. Atau Pelaksana Tugas.

IV. KESIMPULAN (5-10%)

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik Kota Administrasi Jakarta Barat dapat dikatakan sudah sangat baik dan mampu memenuhi kualitas dari dimensi-dimensi pengukuran taraf kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Satu hal yang masih harus diperhatikan oleh pemerintah yaitu dalam dimensi *Responsiveness* dimana sebaiknya pemerintah mampu memperkirakan kepastian estimasi waktu dalam pengerjaan proses pelayanan. Adapun dalam pemanfaatan media sosial Instagram @kotajakartabarat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih banyak yang perlu dibenahi dari dimensi-dimensi yang terkandung dalam teori pemanfaatan yaitu *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*. Beberapa yang masih harus diperhatikan yaitu memperbanyak variasi unggahan yang mengedukasi masyarakat terkait pelayanan publik,

merespon dan menjalin koneksi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah sebagai wadah komunikasi, kemudian membentuk relasi dengan berbagai pihak dalam rangka mendukung keberhasilan keterbukaan informasi serta pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan informasi teknis penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pemanfaatan media sosial dan media online lainnya untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat beserta jajaran serta Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ackland, R., & Tanaka, K. (2016). *Development Impact of Social Media*. Washington, DC: World Bank.
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
- Andini, R. (2020). "Pemanfaatan Akses Jurnal Elektronik (E-Jurnal) Dengan Media Smartphone (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2016-2017 Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Raden Fatah Palembang)". *TADWIN : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 87–95.
- Arikunto, S. (2013). *Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aprianty, D. R. (2016). "Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda", *EJournal Ilmu Pemerintahan* Vol. 4 hlm. 1593.
- Creswell, J. (2016). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Effendy, O. U. (2008). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Hardiansyah, D. (2019). *Komunikasi Pelayanan Publik ; Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Calpulis.
- Mufid, M. (2010). *Komunikasi & Regulasi Penyiaran*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Nurdin, D. D. I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Yogyakarta: Media
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Puspita, Y. (2015). "The Usage of New Media to Simplify Communication and Transaction ", *Jurnal Pekommas*, 18(3), 203–212.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*.

IPDN Press.

- Solis, B. (2010). *Engage : The Complete Guide For Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. New Jersey. (Vol. 53, Issue 9).
- Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik; Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Good Governance Hingga Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: Calpulis.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Weibo, S. (2016). "Social media." 148–151.
- World Bank, G. (2019). "Doing Business 2019 ; Training for Reform". Washington: World Bank.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.

Sumber Lainnya

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 141 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Urusan Pemerintahan Kepada Kota Administrasi / Kabupaten Administrasi
- Struktur organisasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019
- Laporan Survei Penggunaan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi di DKI Jakarta Tahun 2019
- Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan ke-3 Tahun 2021 milik Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Barat
- Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 milik Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Barat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik