

## ABSTRAK

### **Siti Parida, 1218010217, 2025: “Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung”**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk menggunakan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi dan pelayanan publik. Instagram merupakan salah satu media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dan telah dimanfaatkan secara aktif oleh Dinas Sosial Kabupaten Bandung melalui akun resmi @dinsoskabbandung. Namun, masih ditemukan masalah dalam efektivitas penggunaannya, terutama terkait responsivitas interaksi dengan masyarakat, yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, untuk mengetahui sumbangan efektif dari dimensi-dimensi penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini membahas topik mengenai Penggunaan Media Sosial Instagram terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini yaitu, H<sub>0</sub>: penggunaan media sosial instagram tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan H<sub>a</sub>: penggunaan media sosial instagram berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini terdiri dari variabel X (penggunaan media sosial instagram) dan variabel Y (kualitas pelayanan). Peneliti menggunakan teori penggunaan media sosial menurut Chris Heuer. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan menggunakan teori *e-govqual* menurut Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 97 responden sebagai sampel. Proses pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27, dengan bantuan Microsoft Excel sebagai alat pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,000 < 0,05$  dengan  $t$  hitung melebihi  $t$  tabel yaitu  $8,271 > 1,985$ . Dengan nilai R Square sebesar 0,419. Dan dimensi dengan sumbangan efektif paling besar yaitu dimensi *Context* sebesar 33,38%.

**Kata Kunci: Penggunaan Media Sosial Instagram, Kualitas Pelayanan Publik, Dinas Sosial Kabupaten Bandung, Media Sosial Pemerintah**