

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dilihat dari kemudahan akses, kejelasan informasi, serta keterbukaan dalam berinteraksi dengan publik. Pada era digital saat ini, kualitas pelayanan publik diukur tidak hanya dari pertemuan langsung, tetapi juga dari bagaimana instansi pemerintah menyampaikan informasi dan melayani masyarakat melalui media digital.

Pada saat ini, transformasi pemerintahan dari yang bersifat tradisional menuju pemerintahan berbasis elektronik harus dipertimbangkan dalam rangka menghasilkan tata kelola pemerintahan yang efisien, serta memperkuat konsep pemerintahan berbasis digital (*e-government*) dengan prinsip keterbukaan. Saat ini, tata kelola pemerintahan harus terus berupaya mengadopsi perkembangan teknologi informasi terutama dalam aktivitas pelayanan publik (Arianto, 2022). Dengan penggunaan teknologi informasi berpotensi mengubah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Teknologi ini dapat dimanfaatkan sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan publik, serta meningkatkan kinerja pegawai pemerintahan, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih optimal.

Salah satu evolusi dari ilmu Administrasi Publik saat ini adalah governansi digital, yaitu suatu paradigma baru yang membahas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah, serta pemanfaatan data dan informasi digital untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan publik (Hansiden, 2023). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional merupakan langkah awal dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Dengan

adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, telah banyak daerah yang mengadopsi *e-government* dalam pelayanan publik, ditunjukkan oleh semakin banyaknya instansi pemerintahan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk digunakan sebagai sarana mempermudah penyampaian informasi kepada publik serta memudahkan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di masyarakat memberikan peluang bagi pemerintah untuk berinovasi dalam menciptakan pemerintahan yang didukung oleh Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Penataan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2018. Dengan tujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan bertanggung jawab, menyediakan layanan publik yang berkualitas, tepercaya, dan andal, serta meningkatkan integrasi dan efisiensi. Selanjutnya, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 yang mengatur tentang percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemerintah juga bertanggung jawab menyediakan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta merespon kebutuhan masyarakat. Sebagai wujud implementasi pelayanan berbasis *e-government* dalam menyediakan kebutuhan dan keterbukaan informasi publik, pemerintah Indonesia menggunakan media web site dan juga situs media sosial dalam menyampaikan informasi, pelayanan, sosialisasi kebijakan dan program.

Pada saat ini, instansi pemerintah tidak hanya mengandalkan situs web, tetapi juga memanfaatkan media sosial. Media sosial yang banyak digunakan masyarakat Indonesia saat ini dapat dijadikan alat oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi. Media sosial berpotensi menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun hubungan antara instansi pemerintah dan masyarakat (Utami, 2020), karena media ini menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dan berbagi pesan. Sehingga media sosial memberikan kepada organisasi peluang untuk terlibat dalam dialog langsung

dengan masyarakat melalui akun resmi media sosial perusahaan/organisasi (Romenti et al., 2014) dalam (Mustaqbirin et al., 2020).

Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah juga telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. Beberapa manfaat media sosial bagi instansi pemerintah antara lain, mampu menyebarkan informasi secara luas kepada masyarakat, membangun peran aktif antara aparatur negara dan masyarakat, serta memudahkan dalam mengumpulkan apresiasi, opini, dan masukan masyarakat terkait kebijakan dan program pemerintah. Beberapa manfaat juga disebutkan dalam peraturan ini diantaranya kemudahan layanan dan keamanan pengguna, yaitu mampu memberikan layanan masyarakat secara daring yang dapat diakses sepanjang waktu.

Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan administrasi publik di Indonesia membawa banyak manfaat, terutama dalam hal transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi publik (Choirunnisa et al., 2023). Dampak nyata dari penerapan administrasi publik berbasis media sosial adalah membantu mencegah praktik korupsi dan memastikan penggunaan dana publik yang efektif dan efisien. Dengan demikian, pelayanan administrasi publik yang optimal dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien di Indonesia (Haning, 2018) dalam (Rosilawati, 2024).

Salah satu media sosial yang dikenal oleh masyarakat adalah Instagram. Instagram merupakan media sosial yang digunakan oleh para penggunanya sebagai media sosial dengan fungsi membagikan informasi berupa gambar, foto, video dan *caption* (Atmoko 2012) dalam (Sutrisno & Mayangsari, 2022). Dengan demikian, Instagram dikategorikan sebagai media sosial.

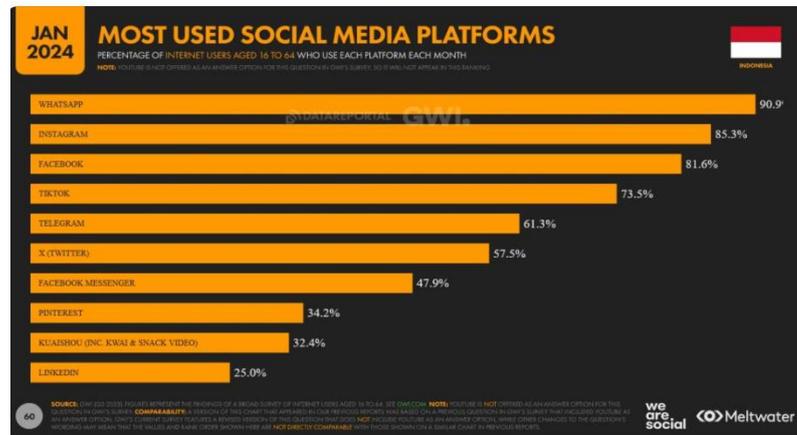
Pemilihan Instagram sebagai objek penelitian dalam mengkaji pengaruh media sosial terhadap kualitas pelayanan publik didasarkan pada beberapa pertimbangan logis dan relevan dengan karakteristik platform ini serta kebutuhan

komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Bandung. Pertama, Instagram merupakan salah satu media sosial dengan tingkat popularitas dan pengguna aktif yang tinggi di Indonesia, termasuk di kalangan masyarakat Kabupaten Bandung. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan berbagai laporan riset digital, Instagram menduduki peringkat kedua sebagai platform yang banyak digunakan masyarakat untuk memperoleh informasi, terutama informasi berbasis visual. Hal ini menjadikan Instagram lebih efektif dibandingkan platform lain seperti Twitter atau Facebook dalam menyampaikan pesan pemerintah yang bersifat edukatif dan informatif, karena kekuatan Instagram terletak pada kemampuan menyajikan konten visual seperti foto, video, infografis, dan siaran langsung yang lebih mudah dipahami serta menarik perhatian masyarakat.

Kedua, Instagram memiliki fitur-fitur interaktif yang mendukung komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, seperti kolom komentar, fitur *polling*, Q&A, serta siaran langsung (*live streaming*), yang memungkinkan terjadinya dialog dan respon cepat terhadap aspirasi maupun pertanyaan publik (Dunan, 2020). Keunggulan ini lebih menonjol dibandingkan media sosial lain yang cenderung fokus pada teks (seperti X/Twitter) atau komunitas tertutup (seperti WhatsApp dan Telegram). Fitur ini penting dalam konteks pelayanan publik karena memungkinkan Dinas Sosial meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam setiap program dan layanan yang dijalankan.

Ketiga, Instagram dinilai lebih sesuai dengan strategi komunikasi pemerintah daerah yang saat ini mengedepankan visualisasi program dan kegiatan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas publik (Hansiden, 2023). Dengan konten berbasis gambar, video pendek, dan cerita (*story*), Dinas Sosial dapat menunjukkan proses penyaluran bantuan, kegiatan penanganan PPKS, hingga respon cepat dalam penanganan bencana secara lebih nyata dan persuasif. Hal ini tidak hanya membantu membangun citra positif instansi, tetapi juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan mendukung program-program sosial.

Gambar 1. 1 Platform Media Sosial Yang Banyak Digunakan Di Indonesia Tahun 2024



Sumber: Hootsuite (We are Social) Indonesian Digital Report (2024)

Berdasarkan data Wearesocial.com, menunjukkan bahwa platform media sosial Instagram menempati posisi kedua setelah platform Whatsapp sebagai platform media sosial yang banyak digunakan di Indonesia Tahun 2024. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa jumlah pengguna Instagram di Indonesia sebanyak 85,3% dari jumlah populasi. Saat ini, media sosial Instagram tidak hanya digunakan oleh individu, tetapi juga oleh kelompok, komunitas, organisasi, perusahaan, dan bahkan pemerintah. Menurut Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika (2018:11-15), pemerintah fokus pada pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah sebagai salah satu inovasi untuk memaksimalkan teknologi, dan serta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa provinsi Jawa Barat menjadi provinsi ketiga atau 82,73% dengan jumlah pengguna internet terbanyak di Indonesia setelah Banten 89,10% dan DKI Jakarta 86,96% (APJII, 2023). Pemerintah Jawa Barat memanfaatkan fakta ini untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan menyediakan akun media sosial di setiap kota dan kabupaten (27 kabupaten dan kota) di Jawa Barat, khususnya media sosial Instagram.

Kabupaten Bandung sebagai salah satu Kabupaten di Jawa Barat, dalam pemanfaatan media sosial di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung telah diatur melalui Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Bandung Nomor 73 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Dan Pemanfaatan Media Sosial Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Sebagai implementasi dari peraturan tersebut, semua dinas di Kabupaten Bandung dengan jumlah keseluruhan sebanyak 21 dinas telah memiliki akun media sosial, salah satunya yaitu Dinas Sosial Kabupaten Bandung memanfaatkan media sosial Instagram dengan nama akun *@dinsoskabbandung* sebagai media untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan data laporan LKIP Dinas Sosial Kabupaten Bandung Tahun 2024, teridentifikasi sejumlah permasalahan mendasar yang erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Bandung dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Permasalahan tersebut mencakup beberapa aspek penting. Pertama, belum optimalnya peran antar sektor dalam penanganan permasalahan sosial pada PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial). Hal ini tercermin dari fakta bahwa masih banyak program bantuan yang bersifat sementara dan tidak berkelanjutan. Akibatnya, penerima bantuan tidak sepenuhnya terbantu untuk keluar dari kondisi rentan yang mereka alami. Selain itu, data menunjukkan masih banyaknya penyandang penyakit sosial seperti tuna susila, pengemis, gelandangan, dan bekas warga binaan lembaga permasyarakatan yang hingga saat ini belum tertangani secara tuntas. Jumlah yang terdata mencapai 1.064 orang, mencerminkan masih tingginya angka permasalahan sosial di wilayah Kabupaten Bandung.

Kedua, terdapat kendala berupa terbatasnya jenis logistik kebencanaan, yang menghambat upaya tanggap darurat dan penyaluran bantuan saat terjadi bencana. Kondisi ini memperlihatkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Bandung memerlukan upaya lebih dalam memperkuat kesiapsiagaan serta memperluas ragam logistik yang tersedia agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat terdampak bencana. Ketiga, rendahnya pemahaman Keluarga Penerima Manfaat

(KPM) terhadap bantuan sosial yang mereka terima turut menjadi hambatan. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan bantuan dan sering memunculkan kesalahpahaman atau persepsi negatif terhadap program sosial yang dijalankan pemerintah daerah.

Selain itu, permasalahan belum optimalnya transparansi dan akurasi data juga sangat krusial. Data penerima bantuan sosial dinilai masih belum akurat sehingga bantuan sering kali tidak tepat sasaran. Hal ini memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan program sosial dan menimbulkan ketidakpuasan. Peran Dinas Sosial yang sangat berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat luas, terutama kelompok rentan seperti kaum miskin, anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Dengan demikian, Dinas Sosial Kabupaten Bandung memberikan layanan publik melalui penyebaran informasi di media sosial Instagram.

Penggunaan media sosial, khususnya Instagram, seharusnya dapat menjadi sarana strategis bagi Dinas Sosial Kabupaten Bandung dalam menjawab berbagai permasalahan pokok yang tercantum dalam laporan LKIP Tahun 2024. Melalui Instagram, Dinas Sosial dapat meningkatkan transparansi dan akurasi data penerima bantuan dengan menyajikan informasi secara terbuka dan komunikatif, misalnya melalui unggahan infografis, video, atau laporan visual berkala yang menggambarkan penyaluran bantuan dan program sosial secara agregat. Hal ini dapat meminimalisasi kesalahan sasaran bantuan sekaligus menguatkan kepercayaan masyarakat.

Instagram juga dapat dimanfaatkan untuk memperluas edukasi kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terkait hak dan kewajiban mereka, serta cara memanfaatkan bantuan yang diterima secara tepat, mengingat platform ini mampu menjangkau masyarakat luas dengan konten visual yang mudah dipahami. Selain itu, Instagram membuka ruang partisipasi publik dan mendorong kolaborasi lintas sektor, misalnya melalui kampanye sosial yang melibatkan lembaga lain, dunia usaha, maupun komunitas, sehingga penanganan terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial seperti tuna susila, pengemis, gelandangan, dan bekas warga

binaan dapat dilakukan secara terpadu. Dengan pemanfaatan fitur-fitur interaktif seperti sesi tanya jawab (Q&A), *polling*, dan siaran langsung, Dinas Sosial dapat lebih responsif terhadap aspirasi warga, sekaligus menggalang dukungan dan partisipasi aktif masyarakat dalam menyukseskan program-program kesejahteraan sosial. Dengan demikian, Instagram bukan sekadar alat publikasi, tetapi dapat menjadi media efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Gambar 1. 2 Tampilan Akun Instagram Dinas Sosial Kabupaten Bandung



Sumber: Instagram @dinsoskabbandung (2024)

Gambar 1.2 merupakan tampilan akun Instagram Dinas Sosial Kabupaten Bandung, berdasarkan observasi peneliti diketahui jumlah pengikut akun Instagram Dinas Sosial Kabupaten Bandung pada bulan September 2024 sebanyak 3.325, kemudian bertambah pada bulan Oktober 2024 menjadi 3.500. Kemudian jumlah postingan pada bulan September sebanyak 280 postingan, dan pada bulan Oktober bertambah menjadi 686 postingan. Adapun jumlah akun yang diikuti oleh akun Instagram Dinas Sosial Kabupaten Bandung sampai bulan oktober berjumlah 255 akun.

Dinas Sosial Kabupaten Bandung memanfaatkan fitur-fitur media sosial Instagram untuk pelayanan publik, seperti fitur *feed post* (unggahan) yang dimanfaatkan untuk memposting informasi penting terkait pelayanan publik, pengumuman kebijakan dan informasi umum. Kemudian fitur *Direct Messages* (DM) dimanfaatkan sebagai saluran komunikasi langsung antara masyarakat dan Dinsos Kabupaten Bandung untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, atau saran

mengenai layanan publik. Selain itu, Dinas Sosial Kabupaten Bandung juga membuka kolom komentar dari setiap unggahan, sehingga masyarakat bisa bertanya, melapor, atau memberi umpan balik.

**Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat
Bulan Januari – April 2024**

Kanal Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Jumlah Ditindaklanjuti	Presentasi Ditindaklanjuti	Keterangan
Media Sosial				
a. Instagram	20	20	100%	Selesai
b. Facebook	0	0	0	-
c. Twitter	0	0	0	-

Sumber: Instagram @dinsoskabbandung, diolah peneliti (2025)

Tabel 1.1 merupakan data rekapitulasi pengaduan masyarakat pada bulan Januari – April 2024 yang diperoleh peneliti dari sorotan Instagram @dinsoskabbandung bagian pengaduan. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Sosial Kab. Bandung memberikan layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial, dan dapat terlihat bahwa masyarakat lebih banyak melakukan pengaduan melalui media sosial Instagram, dengan jumlah aduan dari bulan Januari – April 2024 tercatat sebanyak 20 aduan. Dengan demikian media sosial khususnya Instagram dapat menjadi sarana layanan yang disediakan Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

Dinas Sosial telah mencoba memanfaatkan media sosial dalam pelayanan publik, namun dalam penerapannya terdapat kendala terkait keterbatasan penggunaan media sosial. Sifat birokrasi yang kaku pada lembaga pemerintah, seperti Dinas Sosial, yang harus mematuhi berbagai aturan hukum, membuat penggunaan media sosial oleh pemerintah berbeda dari cara penggunaannya oleh perusahaan swasta atau individu.

Gambar 1.3 Kurang Responsif Dari Akun @dinasoskabbandung



Sumber: Instagram @dinsoskabbandung (2024)

Gambar 1.3 menunjukkan keterbatasan penggunaan media sosial juga disebabkan oleh kurang responsifnya akun @dinsoskabbandung dalam menanggapi komentar dari masyarakat. Hal ini tentu tidak sesuai dengan teori *e-govqual* oleh Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas pada dimensi fungsionalitas interaksi lingkungan dan juga dimensi *Citizen Support* (Pendukung), yang mana dimensi ini berkaitan dengan interaksi dan responsif pegawai. Dinas Sosial Kabupaten Bandung perlu lebih responsif, karena dengan tanggapan yang cepat dari Dinas Sosial membantu masyarakat mendapatkan informasi dan solusi terkait masalah sosial yang dihadapi, serta dengan merespon secara aktif, Dinas Sosial dapat menunjukkan transparansi dalam pelaksanaan tugasnya dan memastikan akuntabilitas, sehingga masyarakat dapat memantau jalannya program-program yang dijalankan. Selain itu, dengan respons yang cepat dan tepat menunjukkan komitmen pemerintah dalam melayani publik.

Dengan penggunaan media sosial Instagram, diharapkan Dinas Sosial Kabupaten Bandung bisa menjadi lebih responsif dan transparan, memfasilitasi kemitraan pemerintah secara lebih efisien, serta memberdayakan masyarakat dengan menyediakan akses langsung terhadap informasi dan sumber daya. Penggunaan media sosial ini dapat mempererat hubungan dengan masyarakat, yang

pada akhirnya akan meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat reputasi Dinas Sosial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pernyataan di atas menunjukkan pentingnya dampak penggunaan media sosial Instagram terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi pengaruh penggunaan media sosial terhadap kualitas pelayanan publik. Sebagai contoh, Zahara dan Aryansah (2023) meneliti pengaruh adopsi dan penggunaan media sosial Instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. Namun, objek penelitian tersebut lebih berfokus pada instansi pemerintahan di tingkat provinsi, sedangkan dinamika pelayanan publik di tingkat kabupaten atau kota, seperti Dinas Sosial Kabupaten Bandung, dapat memiliki karakteristik yang berbeda baik dari segi kebutuhan masyarakat maupun pola komunikasi digital yang digunakan. Selain itu, penelitian tersebut menitikberatkan pada aspek adopsi dan pemanfaatan teknologi, bukan pada kualitas interaksi dan persepsi pengguna terhadap layanan berbasis media sosial.

Kemudian, penelitian mengenai optimasi media sosial Instagram Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Hanifah & Dzuhrina, 2024) memberikan hasil bahwa pengelolaan media sosial yang baik dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terutama mengenai responsivitas. Selain itu dalam penelitian mengenai analisis penggunaan website dan media sosial pemerintah untuk pelayanan publik (Nainggolan, 2024) memberikan hasil bahwa pengalaman dengan layanan informasi menunjukkan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah. Tetapi kedua penelitian tersebut belum menggabungkan secara menyeluruh kerangka teoritis penggunaan media sosial menurut Chris Heuer dan kualitas pelayanan (*E-GovQual*) dalam satu model analisis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian dalam memahami bagaimana penggunaan media sosial Instagram memengaruhi kualitas pelayanan publik, baik dari sisi kemudahan akses, keandalan, kepercayaan, maupun responsivitas.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, sangat penting untuk menggunakan indikator yang sesuai, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas dari interaksi lingkungan, keandalan, isi serta tampilan informasi, dan pendukung. Kemudahan penggunaan menjamin kemudahan dalam mengetahui akun media sosial instagram, kepercayaan yang baik akan memberi kepercayaan masyarakat terhadap media sosial Instagram sebagai media pelayanan publik, fungsionalitas interaksi lingkungan memberikan penyajian informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, keandalan yang baik akan memberikan kecepatan layanan dalam media sosial, isi serta tampilan informasi yang berkualitas memberikan kesesuaian pelayanan, dan adanya pendukung yang berkualitas menjamin kecepatan membalas pertanyaan pengikut akun Instagram. Dengan mengukur aspek-aspek tersebut, dapat memperoleh pemahaman yang lebih efektif mengenai kualitas pelayanan publik melalui media sosial instagram secara efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan media sosial Instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung, penelitian ini menggunakan teori penggunaan media sosial Instagram oleh Crish Heuer dalam (Solis, 2010:263) sebagai kerangka kerja analisis untuk memahami penggunaan media sosial dalam pelayanan publik. Teori ini fokus pada 4 dimensi yaitu, *Context, Communication, Collaboration, Connection*. Dalam kerangka kerja ini, dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengukur pengaruh penggunaan media sosial Instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara variabel penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung?

2. Seberapa besar pengaruh variabel penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung?
3. Seberapa besar sumbangan efektif dari masing-masing dimensi *Context*, *Communication*, *Collaboration*, *Connection*, terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui besaran sumbangan efektif dari masing-masing dimensi *Context*, *Communication*, *Collaboration*, *Connection*, terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dengan mengkaji pengaruh penggunaan media sosial terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana konsep layanan digital diimplementasikan dan diterima dalam konteks yang berorientasi pada kepentingan publik, seperti pada pelayanan publik suatu instansi.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk Peneliti

Penelitian ini adalah langkah penting untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana administrasi publik. Selain itu, penelitian ini memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan pengetahuan peneliti, terutama terkait pemerintahan terbuka dan pemerintahan berbasis media sosial. Temuan dari penelitian ini akan membantu peneliti mengaplikasikan pemahaman yang diperoleh selama proses

pembelajaran dalam upaya pengembangan layanan publik yang lebih optimal di era digitalisasi.

b. Untuk Dinas Sosisl Kabupaten Bandung

Hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penggunaan media sosial instagram terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan mengetahui pandangan serta kendala yang dialami pengguna, Dinas Sosial dapat melakukan perbaikan pada layanan dan kualitas informasi media sosial, sehingga kualitas layanan yang ditawarkan dapat ditingkatkan.

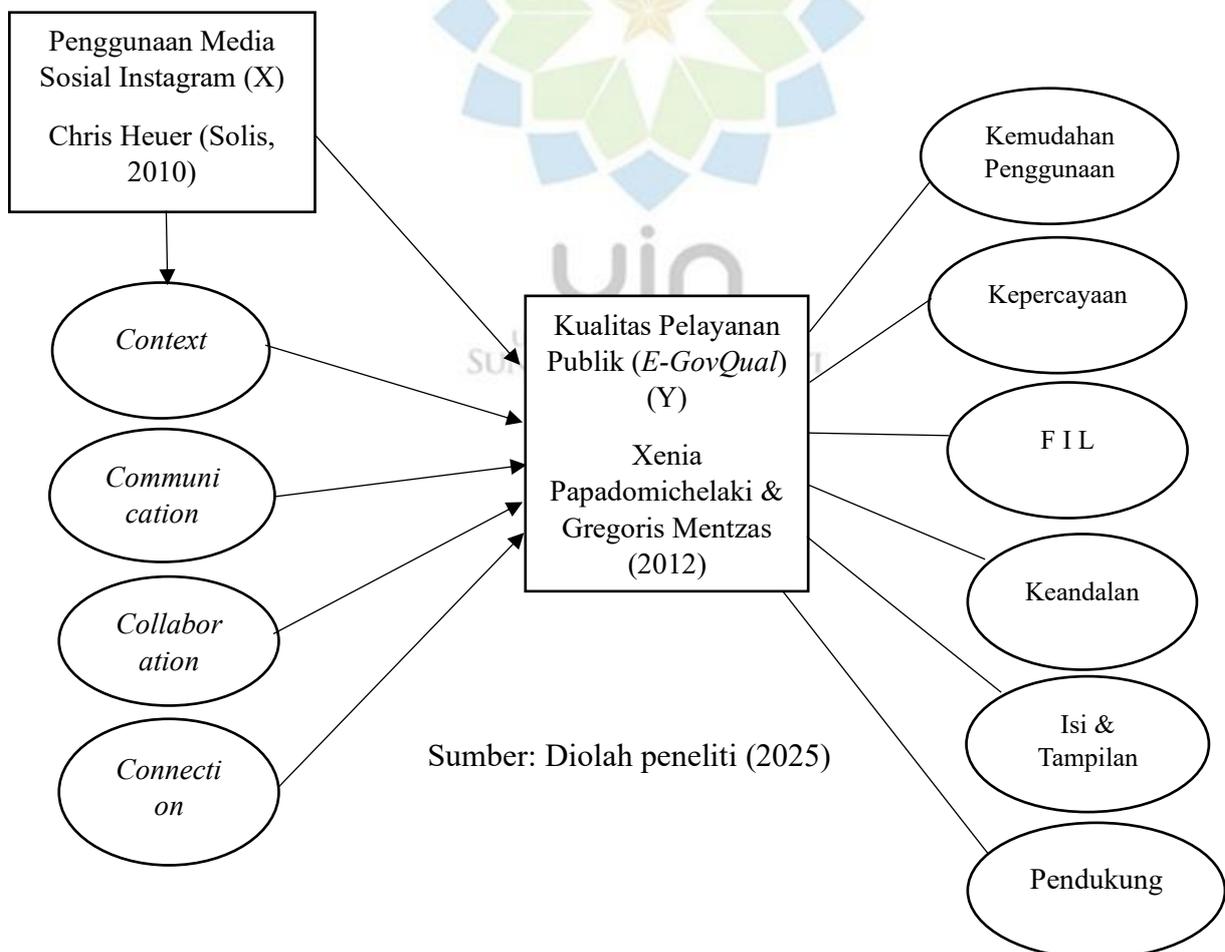
E. Kerangka Berpikir

Penelitian tentang pengaruh penggunaan media sosial Instagram terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung, didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang administrasi publik, penggunaan media sosial pemerintah, dan pelayanan digital. Dalam analisis administrasi publik, perhatian diberikan pada kebijakan dan regulasi yang mengatur mengenai pelayanan digital dan pemerintahan berbasis media sosial. Di Indonesia, pelayanan digital dimanfaatkan untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi warga, memajukan pemanfaatan serta keterbukaan informasi, dan mendorong partisipasi publik dalam sistem pemerintahan (Elysia et al., 2017).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, kehadiran media sosial bisa menjadi alternatif pilihan pemerintah. Pemanfaatan media sosial bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya Instansi Pemerintah merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi (Nugraha & Irwansyah, 2022). Dalam pelayanan digital, perlu adanya pengukuran terhadap kualitas pelayanan, sehingga muncul *E-Government Quality (E-GovQual)* yang merupakan metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat (Septa et al., 2019). Selanjutnya, dalam memahami layanan publik, penting untuk menekankan hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada saat ini, media sosial sudah banyak digunakan oleh instansi pemerintah, sehingga dalam konteks ini analisis pengaruh penggunaan media sosial pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik menjadi penting. Dalam pemahaman teori penggunaan media sosial, difokuskan pada dimensi seperti *context*, *communication*, *collaboration*, dan *connection*, untuk mengetahui pengaruh penggunaan media sosial terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan menggabungkan kerangka teoritis ini, penelitian bertujuan untuk menggali bagaimana persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi penggunaan media sosial dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Bandung, serta memberikan wawasan mengenai peran teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital.

Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir



F. Hipotesis

Ho : Penggunaan media sosial instagram tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

Ha : Penggunaan media sosial instagram berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bandung.

