

**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK 2024**
(Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan
Komerling Ulu)

SKRIPSI

OLEH :

UNDA LISTARI
NPM : 2152054



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
2025

Ace Ceban
26/26
RATNAT SART

27/28
Ace Ceban
Siti Nur
Err Susah

Ace Ceban
11/26
02
Panting I
Yoh Wignu S

**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK 2024
(Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Ogan Komering Ulu)**

SKRIPSI

**Oleh :
UNDA LISTARI
2152054**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
2026**

**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK 2024
(Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Ogan Komering Ulu)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.I.P) Pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum
Universitas Baturaja**

Oleh :

UNDA LISTARI

2152054



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul : **“Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu)”**. adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat skripsi orang lain yang dilindungi hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari ternyata ini tidak terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Baturaja, 13 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Unda listari
Npm : 2152054

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Peran	11
2.1.1. Defenisi Peran	11
2.1.2. Jenis-jenis Peran.....	14
2.1.3. Fungsi Peran.....	15
2.2. Konsep Media Sosial	16
2.2.1. Defenisi Media Sosial	16
2.2.2. Jenis –jenis Media Sosial	19
2.2.3. Fungsi Media Sosial.....	22
2.3. Konsep Efektivitas	23
2.3.1. Definisi Efektivitas	23
2.3.2. Aspek-aspek Efektivitas.....	26
2.4. Konsep Pelayanan Publik	26
2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.4.2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	30
2.4.3. Jenis Pelayanan Publik.....	32
2.6. Kerangka Pikir	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Fokus Penelitian.....	38
3.3. Teknik Penentuan Informan.....	39
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambar Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	44
4.1.1. Sejarah Singkat Ogan Komering Ulu	44
4.1.2. Jumlah Penduduk Kabupaten OKU	46
4.2. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	49
4.2.2. Visi dan Misi.....	50
4.2.3. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU	51
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	67
4.3.1. Komunikasi	68
4.3.2. Informasi	99
4.3.3. Layanan Digital.....	122

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	140
5.2. Saran	141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Pengikut Media Sosial Disdukcapil OKU	4
3.1 Informan Penelitian.....	39
4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten OKU menurut Kelompok Umur (JIwa) 2024 ..	47

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
3.1 Kerangka Pikir	36
4.1 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil OKU	66

DAFTAR GAMBAR

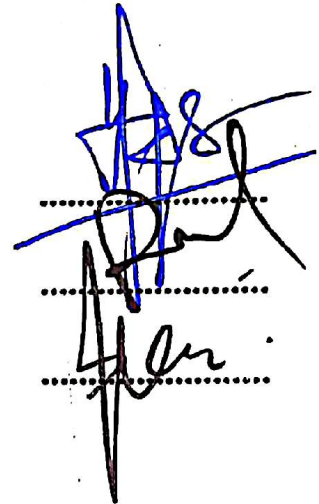
Gambar	Halaman
4.1 Peta Kabupaten OKU	46
4.2 Gambar Rasio Murid-Guru Menurut Jejang Pendidikan di Kabupaten OKU 2023/2024	48
4.3 Gambar Persentase Penduduk yang Berkerja Menurut Usaha Utama 2024 ...	49

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik 2024 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu), disusun oleh: UNDA LISTARI, NPM : 2152054 telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi/Sarjana pada hari Rabu, tanggal Tiga Belas bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua Lima. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P).

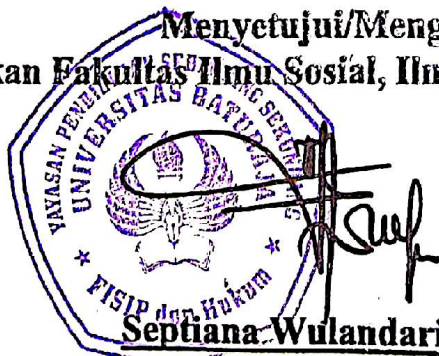
Baturaja, 13 Agustus 2025

Penguji I / Ketua : Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P
Penguji Utama : Rakhmat Saleh, M.I.P
Penguji II / Sekretaris : Eva Susanti, M. Si



Tanggal Lulus : 13 Agustus 2025

Menyetujui/Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Hukum



Septiana Wulandari, M.I.Kom

NIDN: 0205098304

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**JUDUL SKRIPSI : PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK 2024 (STUDI
KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN
KOMERING ULU)**

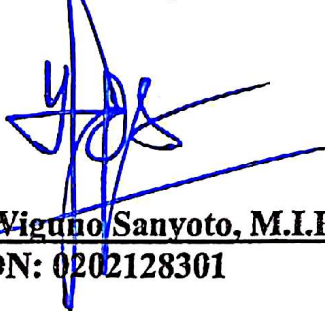
PENULIS : UNDA LISTARI

NPM : 2152054

Baturaja, 13 Agustus 2025

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P
NIDN: 0202128301

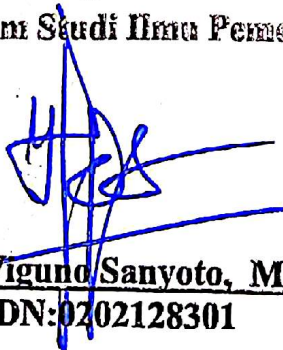
Pembimbing II



Eva Susanti, M.Si
NIDN: 0211058601

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P
NIDN: 0202128301