

ABSTRAK

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

OLEH :

UNDA LISTARI

NPM : 2152054

Penelitian ini berjudul "Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu)". Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pemanfaatan teknologi informasi, khususnya media sosial, sebagai sarana untuk mengatasi tantangan pelayanan publik yang lambat, tidak merata, dan kurang informatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran media sosial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai Disdukcapil OKU, masyarakat pengguna layanan, dan akademisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berperan dalam mempercepat penyebaran informasi, mempermudah konsultasi layanan melalui *WhatsApp*, serta meningkatkan transparansi melalui konten yang rutin diunggah di *Instagram* dan *Facebook*. Masyarakat merasa lebih terbantu karena tidak perlu datang langsung untuk sekadar menanyakan alur layanan atau persyaratan dokumen. Media sosial juga memberikan ruang komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, media sosial berperan dalam mengedukasi masyarakat terkait hak dan kewajiban administrasi kependudukan mereka. Dengan demikian, pemanfaatan media sosial oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu secara nyata telah berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Media Sosial, Efektivitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE ROLE OF SOCIAL MEDIA IN INCREASING THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE 2024

**(Case Study at the Department of Population and Civil Registration of Ogan
Komerling Ulu Regency)**

By: UNDA LISTARI

NPM:2152054

This research is entitled "The Role of Social Media in Improving the Effectiveness of Public Services (Case Study at the Population and Civil Registration Office of Ogan Komerling Ulu Regency)". The background of this research is based on the importance of utilizing information technology, especially social media, as a means to overcome the challenges of slow, uneven, and less informative public services. This study aims to determine the role of social media in improving the effectiveness of public services, especially in terms of transparency, accountability, public participation, and the balance between community rights and obligations. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of OKU Population and Civil Registration Office employees, community service users, and academics. The results show that social media plays a role in accelerating the dissemination of information, facilitating service consultations via WhatsApp, and increasing transparency through content regularly uploaded on Instagram and Facebook. The public feels more helped because they do not need to come in person to simply ask about service flows or document requirements. Social media also provides a space for effective two-way communication between the government and the public. In addition, social media plays a role in educating the public regarding their rights and obligations in population administration. Thus, the use of social media by the Population and Civil Registration Service of Ogan Komerling Ulu Regency has significantly contributed to increasing the effectiveness of public services.

Keywords: Social Media, Effectiveness, Public Service