

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia sedang gencarnya dalam memaksimalkan pelayanan publik. Segala usaha serta inovasi baru telah dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Ayat 2 Pasal 344 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa: Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Permasalahan utama dalam meningkatkan pelayanan publik adalah minimnya inovasi pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap konsep pelayanan. Bagaimana membuat inovasi layanan untuk meningkatkan pelayanan publik. Apakah inovasi layanan mampu menjawab permasalahan layanan publik saat ini. Sistem demokrasi yang luas dan bebas memungkinkan penyelenggaraan publik secara baik. Banyak tantangan bagi pemerintah dalam angka membangun kapasitas layanan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Hayat, *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Aristo. 2020. 1-28.

Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik adalah milik masyarakat, maka berilah pelayanan sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa.<sup>2</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan publik merupakan kegiatan *administrative* dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi dimasa globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kian menunjukkan kecanggihannya. Membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi. Era globalisasi yang serba digital ini menjadi salah satu alternatif pemerintah dalam melakukan reformasi. Globalisasi sendiri membawa pengaruh besar terhadap perubahan dalam segala bidang.

---

<sup>2</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. ( Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2017).

Pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU), sering kali menghadapi tantangan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Beberapa masalah yang muncul antara lain adalah kurangnya informasi yang tersedia untuk publik mengenai prosedur dan syarat pelayanan, serta terbatasnya akses masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut. Hal ini menyebabkan ketidakefektifan dalam pelayanan publik, yang berujung pada penurunan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, dalam situasi yang serba terbatas seperti saat pandemi atau bagi masyarakat yang berada di daerah terpencil, kesulitan dalam mengakses layanan di luar jam kerja menjadi hambatan yang lebih besar. Untuk mengatasi masalah ini, teknologi komunikasi, khususnya media sosial, menjadi alternatif yang efektif untuk meningkatkan efektivitas layanan publik.<sup>3</sup>

Upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Penggunaan *platform* media sosial yang tepat dapat mempercepat penyebaran informasi mengenai layanan administrasi kependudukan seperti Pembuatan KK, Pembuatan Akta Kematian, Pembuatan Akta Perkawinan, Pembuatan Akta Perceraian, Pembuatan Surat Pindah, Akta Kelahiran, Perubahan Akta, Pembatalan Akta, Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk, Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya, Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Serta memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait prosedurnya seperti mengisi formulir

---

<sup>3</sup>Hasil Observasi Penulis Pada Tanggal 25 Oktober 2024 Pukul 13:30 WIB

permohonan sesuai jenis layanan yang dibutuhkan, menyerahkan dokumen persyaratan yang diperlukan, petugas melakukan verifikasi data dan memproses permohonan, dan dokumen diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Persyaratan umum Kartu Keluarga (KK) dan KTP pemohon, dokumen pendukung sesuai layanan, seperti akta kelahiran, surat nikah, atau surat keterangan dari instansi terkait, Surat pengantar dari RT/RW atau kelurahan (jika diperlukan).<sup>4</sup> Berdasarkan data yang diperoleh, berikut adalah jumlah pengikut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Ogan Komering Ulu), di beberapa platform media sosial pada tahun 2024:

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengikut Media Sosial Disdukcapil OKU**

| No | Platform Media Sosial                                                                                                                          | Jumlah Pengikut | Persentase |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
| 1  | Facebook (Disdukcapil Ogan Komering Ulu)                                                                                                       | 3.000           | 64,53 %    |
| 2  | Instagram (disdukcapil_oku)                                                                                                                    | 1.746           | 35,36 %    |
| 3  | Youtube (disdukcapilogankomeringulu647)                                                                                                        | 5               | 0,11 %     |
| 4  | WhatsApp :<br>1. Wa Layanan EKTP dan KIA<br>2. Wa Layanan KK dan SKPWN<br>3. Wa Layanan Konsultasi dan Informasi Pengaduan<br>4. Wa Pencapilan |                 |            |
|    |                                                                                                                                                | 4.751           | 100%       |

*Sumber: Data Pengikut Platfrom Media sosial Disdukcapil OKU*

Total pengikut media sosial Disdukcapil OKU = 4,751 pengikut

$$\frac{4751}{390048} \times 100 = 1,217\%$$

Artinya hanya sekitar 1,2% dari total penduduk yang menjadi pengikut langsung akun mediasosial resmi Disdukcapil OKU. Berdasarkan data pada Tabel

<sup>4</sup><https://disdukcapil.okukab.go.id/> Diakses tanggal 22 Januari 2025

diatas jumlah total pengikut akun media sosial resmi Disdukcapil OKU per Januari 2025 mencapai 4.751 orang yang tersebar di beberapa platform, dengan dominasi tertinggi pada *Facebook* sebanyak 3.000 pengikut (64,35%). Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Ogan Komering Ulu yang mencapai 390.048 jiwa, maka secara persentase jumlah pengikut media sosial tersebut hanya sekitar 1,2% dari total populasi. Meskipun secara statistik tergolong kecil, efektivitas media sosial dalam mendukung pelayanan publik tidak hanya diukur dari banyaknya jumlah pengikut. Media sosial memiliki karakteristik keterbukaan dan kecepatan distribusi informasi yang memungkinkan konten pelayanan dari Disdukcapil tetap menjangkau masyarakat luas, bahkan bagi mereka yang tidak secara langsung mengikuti akun tersebut.

Informasi yang dipublikasikan dapat tersebar lebih luas melalui fitur berbagi (*share*), unggahan ulang di *WhatsApp*, maupun tangkapan layar yang beredar secara digital di berbagai kanal komunikasi warga. Selain itu, kehadiran layanan berbasis *WhatsApp* seperti layanan EKTP, KIA, KK, SKPWN, konsultasi, pengaduan, dan pencatatan sipil turut meningkatkan kualitas komunikasi dua arah antara masyarakat dan pihak Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tetap memainkan peran penting dalam memperluas akses informasi pelayanan publik secara praktis dan efisien.

Data penggunaan layanan langsung secara fisik di kantor Disdukcapil OKU tidak dapat disajikan dalam penelitian ini karena terbatasnya akses terhadap data internal instansi. Peneliti telah melakukan permintaan melalui wawancara, namun pihak Disdukcapil menyampaikan bahwa data tersebut belum dapat

dipublikasikan secara terbuka. Oleh karena itu, fokus penelitian diarahkan pada pemanfaatan media sosial sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital, dengan analisis terhadap data terbuka dan temuan kualitatif dari hasil wawancara.

Zaman yang telah berkembang dan modern ini menjadikan sebagian banyak orang untuk memanfaatkan media sosial sebagai media penyebaran informasi dan berita. Tak dapat dipungkiri bahwa keberadaan media sosial ini memberikan pengaruh terhadap cara berkomunikasi, sedikit banyaknya di setiap segi kehidupan pasti akan terpengaruh oleh media sosial. Pendapat Kurniawan, kecanggihan teknologi dan informasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses sebuah informasi dan melakukan komunikasi seperti menggunakan aplikasi yang tersedia contohnya *instagram, twitter, facebook, whatsapp* dan lain-lainnya.<sup>5</sup>

Media sosial selalu memegang peranan penting di setiap kehidupan para penggunanya mulai dari mengirim pesan, berbagi informasi, dan juga mencari informasi yang sedang viral di kalangan masyarakat. Tak dapat kita pungkiri bahwa manfaat media sosial juga banyak memudahkan orang-orang untuk melakukan kegiatan sosialisasi secara *online*. Kehadiran internet dan media sosial memberikan keleluasaan bagi khalayak untuk ikut dalam berkompetisi menyebarkan informasi atau peristiwa yang terjadi disekitar mereka.<sup>6</sup>

Mereka juga dapat terhubung dengan banyak orang dan menambah lingkaran pertemanan mereka menjadi lebih luas. Menambah wawasan juga bisa kita

---

<sup>5</sup> Puguh Kurniawan, "Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Komunikasi Pemasaran Modern Pada Batik Burneh", Jurnal Kompetensi Vol. 11, No 2, 2017. hlm. 217

<sup>6</sup> Anisa winanda lidara, "Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram @infopku\_ Sebagai Media Informasi Online Kota Pekanbaru", Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau. 2022. hlm.1

dapatkan melalui internet dimana pada zaman yang telah berkembang ini informasi pun telah bisa kita dapatkan melalui media sosial mana saja seperti instagram. Perkembangan media sosial itu sendiri juga dapat menjadikan peluang bagi perkembangan industri di Indonesia dimana mereka dapat menggunakan media sosial sebagai tempat untuk membagikan informasi, tempat pemasaran, serta publikasi yang memanfaatkan media sosial. Hadirnya Internet dan media sosial memang memberikan keleluasaan terhadap publik yang ingin ikut dalam menyebarkan informasi yang ada disekitar mereka. Kecepatan media sosial mulai menggantikan peran media massa konvensional dalam menyebarkan informasi.<sup>7</sup>

Media massa pada awalnya dibagi menjadi dua kategori yaitu: cetak dan elektronik. Seiring dengan berkembangnya waktu, media massa pun bertambah dengan jenis lainnya yaitu media massa online. Media massa online pada dasarnya cara kerjanya sama seperti dua jenis media massa lainnya, sama-sama bermaksud untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat banyak. Tetapi sesuai dengan berkembangnya zaman, yang dimana harus serba cepat dan akurat, maka saat ini media massa online memegang peranan penting dalam mengatur informasi yang tersebar di masyarakat. Media sosial merupakan suatu media *online* yang bagaimana penggunaannya dapat dengan mudah mengakses, mengikuti, menyebarkan, serta membuat isi yang diantaranya seperti *blog*, *social network*, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Cindy Rizal Putri Paramitha, *Analisis Faktor Pengaruh Promosi Berbasis Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan dalam Bidang Kuliner* ( Skripsi Universitas Diponegoro Fakultas Ekonomi), 42.

<sup>8</sup>Muhammad Irfan Fauzi, dan Nova Yulianti, “Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Upaya Edukasi Pencegahan Penyebaran covid-19”, *Jurna Riset Public Relations*, Vol. 1, No. 2, 2021. hlm.149.

Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Ogan Komering Ulu, menjadi aspek yang penting untuk diteliti lebih lanjut. Keberadaan media sosial diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan, seperti keterbatasan informasi, keterjangkauan layanan, serta efektivitas komunikasi antara masyarakat dan pihak Dukcapil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Menurut Sutrisno Hadi, rumusan masalah adalah terjadinya peristiwa yang menimbulkan pertanyaan. Bermula dari pertanyaan yang muncul inilah yang nantinya akan mendorong penulis untuk melakukan penelitian, dan mengumpulkan data-data.<sup>9</sup> Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana Peran media sosial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Ogan Komerring Ulu?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Menurut Sugiyono tujuan penelitian adalah agar data dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan sedangkan hasil dari penelitian akan memperoleh suatu pengetahuan baru sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.<sup>10</sup> Penelitian ini bertujuan untuk

---

<sup>9</sup><https://metlitblog.wordpress.com/2016/11/25/pengertian-rumusan-masalah/> Diakses pada tanggal 18 Desember 2024 pukul 22:10 WIB

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 290-291.



menganalisis bagaimana pemanfaatan media sosial oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam menyampaikan informasi pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mengakses dan merespons layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kontribusi media sosial dalam membangun kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara dalam konteks pelayanan publik.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Ada dua macam manfaat penelitian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan objek penelitian. Sedangkan manfaat praktis adalah manfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya serta seseorang untuk melakukan penelitian.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang hubungan antar media sosial dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil. Hasilnya dapat digunakan untuk mengembangkan teori- teori baru atau memperbarui teori-teori yang ada terkait dengan penggunaan media sosial di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana Dukcapil dapat membangun kerja sama dengan organisasi masyarakat sipil

atau lembaga lain melalui media sosial untuk mendukung peningkatan pelayanan publik serta dapat memberikan rekomendasi konkret bagi Dukcapil untuk meningkatkan kualitas layanan mereka melalui penggunaan media sosial. Ini bisa mencakup pengembangan prosedur yang lebih efisien dalam merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat.