

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENGGUNAAN
INSTAGRAM @diskominfokotapadang DALAM DISEMINASI
INFORMASI PUBLIK DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*“Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas”*



OLEH:

MUDIATUL AINI SAFERI

2010842035

Dosen Pembimbing:

Dr. Ria Ariany, M.Si

Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

ABSTRAK

Mudiatul Aini Saferi, No BP 2010842035, Efektivitas Pelayanan Publik melalui Penggunaan Instagram @diskominfokotapadang dalam Diseminasi Informasi Publik di Kota Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024, Dibimbing Oleh: Ria Ariany, M.Si dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.IP. Skripsi ini terdiri dari 147 halaman dengan referensi 2 buku teori 6 buku metode, 4 Skripsi, 11 Jurnal, 9 Dokumen, dan 8 Website internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Efektivitas Pelayanan Publik melalui Penggunaan Instagram @diskominfokotapadang dalam Diseminasi Informasi di Kota Padang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas pelayanan publik menurut Sondang P Siagian yaitu Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana, Kualitas dan Kuantitas, Waktu, dan Gaya Pemberian Pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data yang didapatkan dilapangan menggunakan triangulasi sumber. Peneliti menggunakan teknik pemilihan triangulasi dengan teknik *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui penggunaan Instagram @diskominfokotapadang sudah efektif dalam mendiseminasikan informasi publik khususnya 11 program unggulan Pemerintahan Kota Padang. Namun masih perlu peningkatan pada variable sumber daya manusia butuh lebih banyak tenaga ahli yang kompeten dibidangnya untuk menunjang tersampainya informasi yang lebih optimal mengingat tingginya tuntutan terhadap keterbukaan informasi publik. Selain itu, interaksi dengan masyarakat atau pengikut Instagram @diskominfokotapadang perlu untuk ditingkatkan agar terjalin kedekatan emosional antara pengikut atau masyarakat dengan Pemerintah Kota Padang.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Instagram @diskominfokotapadang, Diseminasi Informasi, Dinas Kominfo Kota Padang

ABSTRACT

Mudiatul Aini Saferi, No BP 2010842035, Effectiveness of Public Services through of Instagram @diskominfokotapadang in Disseminating Public Information in Padang City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, Padang, 2024, Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.IP. This thesis consists of 147 pages with references to 2 theory books 6 method books, 4 Thesis, 11 journals, 9 documents, and 8 internet websites.

This study aims to examine the Effectiveness of Public Services through Instagram @diskominfokotapadang in Information Dissemination in Padang City. The theory used in this research is the theory of public service effectiveness according to Sondang P. Siagian, namely Resources, Funds, Facilities and Infrastructure, Quality and Quantity, Time, and Service Delivery Style. The method used in this research is descriptive qualitative, data collection techniques using interviews, observation, and documentation. To test the validity of the data obtained in the field using source triangulation. Researchers use triangulation selection techniques with Purposive Sampling techniques.

The results showed that public services through Instagram @diskominfokotapadang have been effective in disseminating public information, especially the 11 flagship programs of the Padang City Government. However, there is still a need for improvement in the human resources variable, more experts who are competent in their fields are needed to support the delivery of more optimal information given the high demands for public information disclosure. In addition, interaction with the community or Instagram followers @diskominfokotapadang needs to be improved so that there is an emotional closeness between followers or the community and the Padang City Government.

Keywords: Service Effectiveness, Instagram @diskominfokotapadang, Information Dissemination, Kominfo Office of Padang City