

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga dapat menimbulkan kemanfaatan bagi pengguna. Kualitas merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sebuah layanan. Tujuan utama dari *good governance* yaitu terciptanya pemerintahan yang dapat menjamin pelayanan publik berlandaskan akuntabilitas, transparansi, peraturan hukum, orientasi konsensus, efektivitas, dan efisiensi.<sup>1</sup> Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik untuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup>

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan

---

<sup>1</sup> Rahim, A. (2019). Governance and Good Governance-A Conceptual Perspective. *Journal of Public Administration and Governance*. <https://doi.org/10.5296/jpag.v9i3.15417>

<sup>2</sup> Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik Menuju Good Local Governance*. <https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2008.07.013>

publik tidak hanya dilakukan oleh negara, melainkan dilakukan oleh beberapa pihak, diantaranya lembaga-lembaga publik, lembaga semiswasta, dan lembaga swasta.

Kepentingan publik juga dibutuhkan untuk memahami apa yang menarik bagi publik terhadap layanan publik dan memotivasi pelayanan publik untuk tampil efektif dari waktu ke waktu.<sup>3</sup> Pemerintah berperan penting dalam penyediaan pelayanan publik yang prima untuk masyarakatnya sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.<sup>4</sup> Berlakunya kebijakan otonomi daerah, birokrat pemerintah daerah dituntut dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat daerahnya. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut juga pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif.<sup>5</sup> Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baru dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terhadap pencapaian tujuan *good governance*.<sup>6</sup> Tuntutan terhadap pemerintah untuk semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan media sosial sebagai salah satu media yang saat ini berkembang pesat. *E-government* atau *electronic government* merupakan

---

<sup>3</sup> Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Revisited*. Public Administration Review. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>

<sup>4</sup> Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang "Pelayanan Publik"*.

<sup>5</sup> Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Revisited*. Public Administration Review. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>

<sup>6</sup> Heeks, R. (2020b). Understanding e-Governance for Development. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540058>

penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah guna memberikan informasi kepada masyarakat sebagai upaya dalam pengoptimalan pelayanan publik.

Tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, dan komunikasi. Kondisi perubahan cepat yang di ikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi pelayanan publik yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan dan cita-cita nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik daerah berkewajiban memberikan pelayanan publik berkualitas termasuk dibidang sistem informasi sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Padang (PERWALI) Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik Pasal 27 Tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik yang mana (1) dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi daerah. Sistem informasi yang sebagaimana dimaksud berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap daerah, unit kerja, kelurahan dan BUMD.<sup>7</sup> Informasi ini harus di publikasikan secara

---

<sup>7</sup> Peraturan Walikota Kota Padang (PERWALI) Nomor 1 Tahun 2017 *Tentang Pelayanan Publik*

jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses.

Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentu membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.<sup>8</sup> Pelayanan pemerintah yang berbasis *e-government* ini dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan pemerintahan yang birokratis dan terkesan lamban dapat dieleminir. Penyelenggaraan *e-government* dengan media sosial memungkinkan komunikasi terbuka kepada berbagai pihak dengan beragam latar belakang dan kepentingan. Hal tersebut bisa menjadi sarana yang tepat untuk mendorong keterbukaan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus dapat mengikuti perkembangan media sosial agar dapat berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat dan memberikan respon dengan segera. Media sosial juga menjadi wadah dokumentasi online yang diperlihatkan kepada publik dengan terbuka, sehingga pemerintah harus dapat mengetahui informasi apa yang patut dan tidak patut untuk disampaikan kepada publik serta bagaimana cara penyampaiannya.

---

<sup>8</sup> Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan pemanfaatan web opensid dalam pelayanan publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.

Diseminasi informasi merupakan suatu proses penyebaran informasi yang dilakukan secara sistematis dan terencana dengan tujuan agar informasi tersebut dapat diterima dan dimanfaatkan oleh kelompok target atau masyarakat secara luas. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyebarluaskan informasi agar masyarakat dapat mengambil keputusan yang tepat dan berpartisipasi aktif dalam program-program yang ditawarkan. Melalui berbagai media, baik cetak, elektronik, maupun digital, informasi dapat disampaikan dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Diseminasi informasi publik merupakan aspek krusial dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, program diseminasi informasi menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang relevan mengenai layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, serta hak dan kewajiban mereka.

Keterbukaan informasi publik menjadi landasan utama, menciptakan akses yang luas bagi masyarakat terhadap informasi yang dimiliki oleh pemerintah atau lembaga publik. Transparansi yang dihasilkan dari keterbukaan ini tidak hanya memungkinkan pemantauan tindakan pemerintah, tetapi juga memberikan dasar untuk penyediaan layanan informasi yang efektif kepada publik. Dengan demikian, keterbukaan informasi dan pelayanan informasi tidak hanya saling melengkapi, tetapi juga membangun fondasi yang kokoh untuk pembangunan masyarakat yang demokratis, transparan, dan partisipatif.

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu elemen utama yang mendukung dan mendorong terciptanya *good governance*. Berdasarkan Pasal (1)

angka (1) Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi bahwa informasi adalah Keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.<sup>9</sup>

Pemerintah Kota Padang memiliki Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Kota Padang.<sup>10</sup> Pemerintah Kota Padang menyadari bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak azazi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung kedaulatan rakyat. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan badan publik lainnya, serta pelayanan publik dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Menurut Gohar F. Khan dalam bukunya *social media for Government*, media sosial adalah sebuah *platform* berbasis internet yang mudah digunakan sehingga memungkinkan para pengguna untuk membuat dan berbagi konten (informasi, opini, dan minat), dalam konteks yang beragam (Informatif, Edukatif, Sindiran, Kritik dan sebagainya) kepada khalayak yang lebih banyak lagi. Sehingga media sosial memiliki efek berantai yang membuat proses transmisi

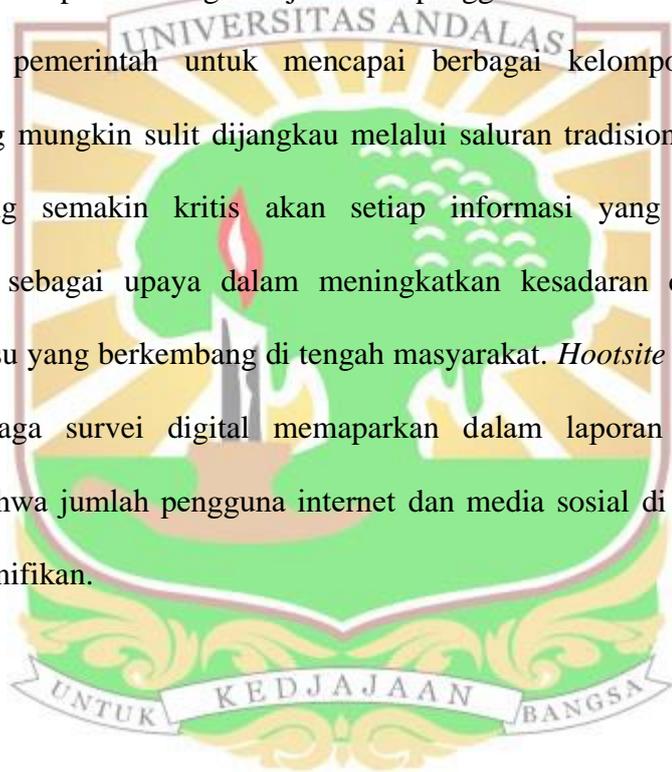
---

<sup>9</sup> Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*

<sup>10</sup> Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*

yang terjadi tidak berhenti pada satu audiens pokok saja (*multiplier effect*).<sup>11</sup> Oleh karena itu, media sosial dapat menjadi salah satu alat komunikasi yang berpengaruh dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi pemerintah merupakan wujud perkembangan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintah yang dapat dimanfaatkan sebagai jalan keluar dari permasalahan permasalahan yang ada.

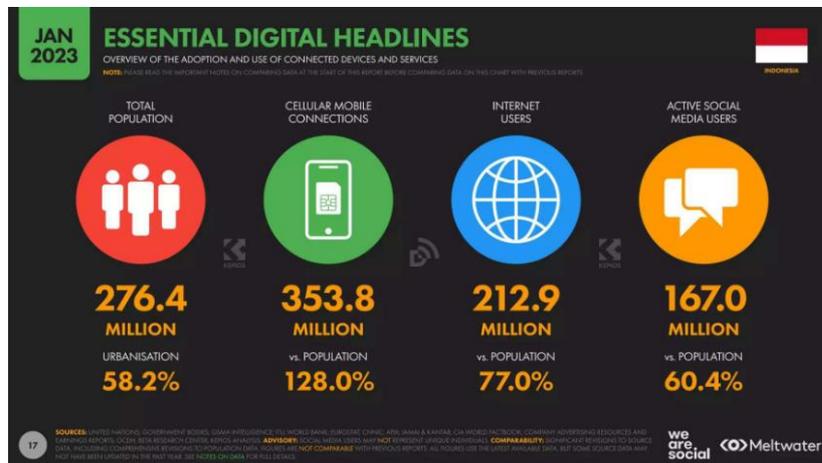
Pesatnya perkembangan jumlah pengguna media sosial dapat dimanfaatkan pemerintah untuk mencapai berbagai kelompok masyarakat, termasuk yang mungkin sulit dijangkau melalui saluran tradisional. Dewasa ini, khalayak yang semakin kritis akan setiap informasi yang beredar dapat dimanfaatkan sebagai upaya dalam meningkatkan kesadaran dan kepedulian terhadap isu-isu yang berkembang di tengah masyarakat. *Hootsuite (We are Social)* sebagai lembaga survei digital memaparkan dalam laporan “Digital 2023 Indonesia” bahwa jumlah pengguna internet dan media sosial di Indonesia terus meningkat signifikan.



---

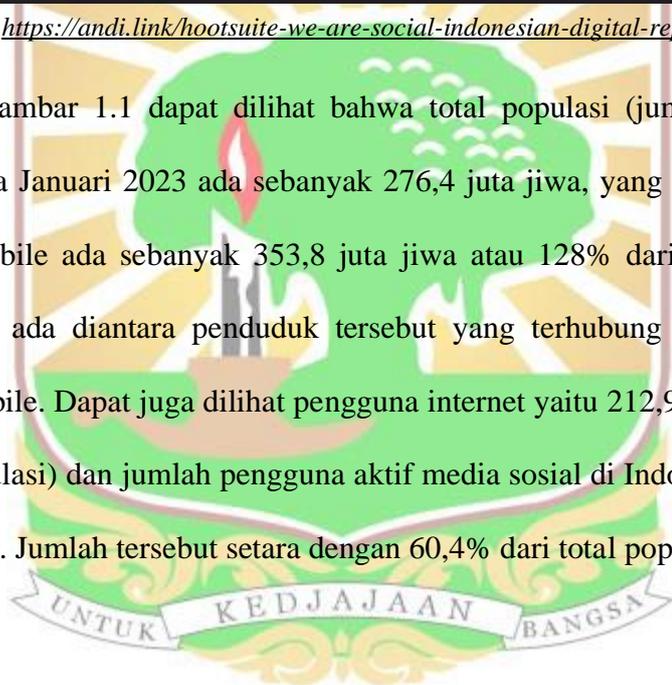
<sup>11</sup> A Hastrida.(2021).” *Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat Dan Risiko Process Of Government Social Media Management: Benefit And Risk* 25(2),149–165.

**Gambar 1.1 Data (Tren) Pengguna Internet dan Media sosial di Indonesia Tahun 2023**



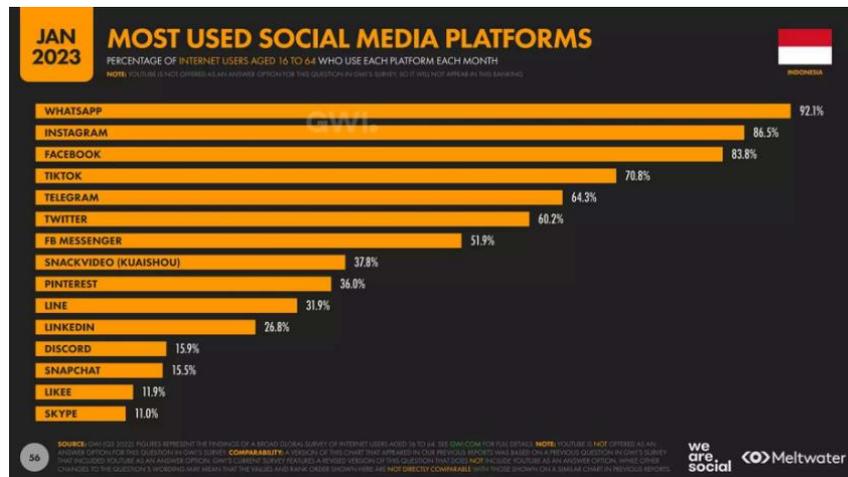
Sumber: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023/>

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa total populasi (jumlah penduduk) Indonesia pada Januari 2023 ada sebanyak 276,4 juta jiwa, yang telah terhubung Perangkat Mobile ada sebanyak 353,8 juta jiwa atau 128% dari total populasi, dengan artian ada diantara penduduk tersebut yang terhubung lebih dari satu perangkat mobile. Dapat juga dilihat pengguna internet yaitu 212,9 juta jiwa (77% dari total populasi) dan jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia sebanyak 167 juta orang. Jumlah tersebut setara dengan 60,4% dari total populasi.



Gambar 1.2

## Platform Media Sosial yang Banyak digunakan di Indonesia Tahun 2023



Sumber: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023/>

Berdasarkan pada gambar 1.2 dapat disimpulkan bahwa Instagram menjadi aplikasi media sosial populer nomor 2 di Indonesia setelah aplikasi Whatsapp diurutan pertama. Pengguna Instagram di Indonesia ada sebanyak 86,5% dari jumlah populasi, angka ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 84,8%. Jika dikalkulasikan dengan total populasi berarti ada sekitar 104,8 juta pengguna Instagram di Indonesia. Jumlah tersebut menjadikan Indonesia sebagai negara dengan pengguna Instagram terbanyak keempat di dunia.<sup>12</sup> Berikut disajikan jumlah penduduk yang sudah mengakses internet di Kota dan Kabupaten yang ada di Sumatera Barat yang diurut berdasarkan populasi terbesar.

<sup>12</sup> Goodstats, "Indonesia Jadi Negara Keempat Pengguna Instagram Terbesar di Dunia" last modified 2022, accessed January 22, 2024. [Indonesia Jadi Negara Keempat Pengguna Instagram Terlama di Dunia - GoodStats](#)

**Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Kota dan Kabupaten di Sumatera Barat**

| No | Kabupaten dan Kota di Sumatera Barat | Pengguna Internet (%) | Jumlah Penduduk (Jiwa) | Jumlah Pengguna Internet (Jiwa) |
|----|--------------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
| 1  | Kota Padang                          | 72,45%                | 919.150                | 665.924                         |
| 2  | Kab.Agam                             | 67,19%                | 540.910                | 363.437                         |
| 3  | Kab.Pesisir Selatan                  | 57,60%                | 516.520                | 297.515                         |
| 4  | Kab. Pasaman Barat                   | 51,53%                | 442.480                | 228.009                         |
| 5  | Kab. Padang Pariaman                 | 56,81%                | 436.130                | 247.765                         |
| 6  | Kab. Solok                           | 53,34%                | 397.830                | 212.202                         |
| 7  | Kab. Lima Puluh Kota                 | 56,15%                | 388.380                | 218.075                         |
| 8  | Kab. Tanah Datar                     | 63,30%                | 376.280                | 238.185                         |
| 8  | Kab. Pasaman                         | 54,68%                | 307.430                | 168.102                         |
| 9  | Kab. Sijunjung                       | 63,53%                | 240.320                | 157.481                         |
| 10 | Kab. Dharmasraya                     | 76,01%                | 234.710                | 178.403                         |
| 11 | Kab. Solok Selatan                   | 58,59%                | 188.650                | 110.530                         |

|    |                     |        |         |         |
|----|---------------------|--------|---------|---------|
| 12 | Kota Payakumbuh     | 75,29% | 143.330 | 107.913 |
| 13 | Kota Bukittinggi    | 84,32% | 122.310 | 103.131 |
| 14 | Kota Pariaman       | 70,69% | 96.720  | 68.371  |
| 15 | Kab. Mentawai       | 37,42% | 89.400  | 33.453  |
| 16 | Kota Solok          | 77,29% | 75.850  | 58.624  |
| 17 | Kota Sawah Lunto    | 70,49% | 66.410  | 46.812  |
| 18 | Kota Padang Panjang | 84,51% | 57.850  | 48.889  |

Sumber: Data Olahan Peneliti, Data BPS tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut diketahui pengguna internet terbesar berdasarkan populasi adalah berada di Kota Padang yaitu 72,45% dari total populasi di Kota Padang sebanyak 919.150 jiwa, jika dikalkulasikan berarti ada sekitar 665.924 jiwa penduduk Kota Padang yang sudah mengakses internet. Berdasarkan persentase pengguna internet di Sumatera Barat yang berada di urutan pertama adalah Kota Padang Panjang dengan angka 84,51% kemudian diikuti Kota Bukittinggi 84,32%, Kab.Solok 77,29%, Kota Payakumbuh 75,29% dan Kota Padang berada pada urutan ke-5 dengan angka 72,45%. Meskipun demikian Kota Padang tetap daerah yang memiliki pengguna internet terbesar diantara Kota/Kabupaten di wilayah Sumatera Barat setelah di kalkulasikan dengan jumlah populasi wilayahnya.

Sebagaimana halnya fenomena di seluruh dunia dan tidak terkecuali di Kota Padang tujuan penggunaan internet terbanyak yaitu untuk media sosial dan jejaring sosial dengan angka 78,63%, diikuti dengan 78,04% diantaranya menyatakan mengakses internet untuk hiburan dan 77,94% berinternet untuk mendapatkan informasi atau berita. Selanjutnya, 20,37% pengakses internet mengatakan online untuk mendapatkan informasi barang/jasa, 14,83% untuk pembelian barang/jasa, 14,57% belajar online, 12,04% untuk mengirim dan menerima email, 6,22% untuk fasilitas finansial dan 2,76% untuk penjualan barang dan jasa.<sup>13</sup>

Pertumbuhan pengguna media sosial yang semakin meningkat menjadi peluang strategis untuk publikasi dan informasi publik. Pemerintah Kota Padang menyadari keberadaan Instagram sebagai media potensial yang populer dan lebih cepat dalam pendistribusian informasi. Hal ini sejalan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang yang tercantum dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Padang Nomor 34 Tahun 2022 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Informatika. Berdasarkan bagian keenam mengenai Bidang Informasi Komunikasi Publik, pasal (18) yang memiliki fungsi sebagai berikut: Memfasilitasi keterbukaan informasi publik; Menyelenggarakan diseminasi informasi publik; Melaksanakan tugas dukungan

---

<sup>13</sup> Redaksi, "63 Persen Warga Sumbar Telah Mengakses Internet, Berikut Data BPS Per Kabupaten Dan Kota," *Langgam.Id*, last modified 2022, accessed January 22, 2024, <https://langgam.id/63-persen-warga-sumbar-telah-mengakses-internet-berikut-data-bps-per-kabupaten-dan-kota/>.

terhadap penyelenggaraann Pemerintahan Daerah; dan Menyelenggarakan layanan permohonan informasi publik.<sup>14</sup>

Kepala Bidang Informasi, Komunikasi dan Publikasi (IKP) mengungkapkan bahwa:

“.... Keberadaan instagram @diskominfokotapadang ini merupakan perwujudan untuk publikasi kegiatan OPD yang ada di Kota Padang. Targetnya adalah terpublikasikan dan terdesiminasikan seluruh program kerja unggulan dari Pemerintahan Kota Padang. Masing-masing OPD kan memiliki program unggulan (progul) dan itu yang harus di desiminasikan kepada masyarakat, semua kegiatan yang ada di OPD itu tersebar luaskan secara maksimal. Jangka waktu publikasi progul ini masa waktunya selama 5 tahun sesuai yang tertera dalam RPJMD, selama 5 tahun itu lah program itu harus didesiminasikan secara maksimal menimbang masa kerja kepala pemerintah adalah selama 5 tahun. Informasi utama yang wajib untuk di publikasikan pada instagram Diskominfo ada 11 progul yang bisa dilihat pada website Pemerintahan Kota Padang” (Wawancara bersama Koordinator bidang Informasi, Komunikasi dan Publikasi Dinas Kominfo Kota Padang tanggal 8 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa Oganisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan penerima layanan yang diberikan oleh Dinas Kominfo dalam menyebarluaskan program kerja unggulan Pemerintah Kota Padang melalui instagram @diskominfokotapadang. Adapun program unggulan pemerintahan Kota Padang dan OPD penanggung jawab pada masing-masing progul yaitu:

---

<sup>14</sup> Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Padang Nomor 34 Tahun 2022 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika*

**Tabel 1.2 Program Unggulan Pemerintah Kota Padang dan OPD Penanggung Jawab**

| No | Nama Program Unggulan Pemerintah Kota Padang  | OPD Penanggung Jawab   |
|----|---|--|
| 1  | Melanjutkan betonisasi jalan lingkung, pengaspalan dan pelebaran jalan dan perbaikan drainase dan pengendalian jalan terpadu  | PUPR   |
| 2  | Meningkatkan efektifitas reformasi birokrasi, budaya kerja aparatur dan pelayanan publik  | BKPSDM, Dinas Kominfo  |
| 3  | Melanjutkan kawasan wisata terpadu Gunung Padang, Pulau-pulau kecil, wilayah timur Kota Padang  | Dinas Pariwisata   |
| 4  | Melanjutkan kegiatan pesantren ramadhan, keagamaan, seni budaya dan olahraga yang berkualitas   | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Pemuda dan Olahraga                           |
| 5  | Melanjutkan penataan angkutan umum dengan pembukaan koridor bus trans Padang serta melakukan manajemen sam rekayasa lalu lintas untuk meperlancar pergerakan orang dan barang | Dinas Perhubungan  |
| 6  | Membangun 500 ruang kelas baru untuk SD dan SMP   | Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  |
| 7  | Merevitalisasi sarana dan prasarana olahraga tingkat RT/RW dan membuat taman kota per kecamatan serta membangun pusat kreatifid dan inovasi pemuda (Youth Centre)             | Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pariwisata, Semua Kecamatan |
| 8  | Meningkatkan dana stimulan kecamatan Rp 1   | Bagian Kesejahteraan   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | M, dana kelurahan Rp 100 juta serta meningkatkan dana operasional RT, RW, Guru TPA/MDA dan Imam Mesjid. | Rakyat  |
| 9  | Meningkatkan indeks kemudahan berwirausaha di Kota Padang   | Dinas Koperasi dan UMKM, DPMPTSP, Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian |
| 10 | Mendorong penyediaan rumah bersubsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah                             | Dinas Perkim, Dinas PUPR  |
| 11 | Membangun kampung tematik dalam pembangunan ekonomi lokal masyarakat berdasarkan potensi wilayah.       | BAPPEDA, Dinas Pariwisata, Semua Kecamatan                                |

Sumber: RPJMD Pemko Padang

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa ada 11 program unggulan pemerintah Kota Padang yang diprioritaskan untuk didesiminasikan melalui instagram @diskominfokotapadang. Dalam mendapatkan pelayanan dari Dinas Kominfo, OPD terlebih dahulu harus mengikuti alur yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kominfo Kota Padang yaitu masing-masing OPD yang ingin mengajukan kolaborasi konten di Instagram @diskominfokotapadang harus mencantumkan bentuk kegiatan beserta keterangannya melalui surat dari masing-masing OPD yang tertuju kepada Kepala Bidang Informasi, Komunikasi dan Publikasi (IKP) pada Dinas Kominfo Kota Padang. Meskipun sudah tupoksi dari Dinas Kominfo sendiri untuk mendesiminasikan informasi tersebut namun OPD terkait tetap harus mengikuti alur yang sudah ditentukan agar informasi yang disampaikan lebih tepat dan akurat.

Bidang IKP selaku bidang yang bertanggung jawab dalam manajemen informasi yang akan di diseminasikan pada instagram @diskominfokotapadang sendiri mendapatkan beberapa kendala seperti yang di ungkapkan oleh Koordinator IKP berikut:

“...karena tenggat waktu yang sering berhimpitan dalam pelaksanaan program ada beberapa informasi yang belum selesai untuk diolah malah tidak jadi di *upload*. Mau di upload pun informasinya sudah basi karena eventnya sudah lewat. Hal ini karena sumber daya yang ada memang belum cukup untuk *handle* beberapa event dalam satu waktu bersamaan, terkadang juga dari OPD lainnya yang terlambat untuk menginfokan, sedangkan apapun informasi yang akan di upload pada instagram @diskominfokotapadang harus melalui beberapa tahap juga seperti design flayer, pengolahan informasi dan validasi kepada pimpinan. Belum lagi revisi secara mendadak oleh OPD terkait walaupun konten sudah terupload” (Wawancara bersama Koordinator bidang Informasi, Komunikasi dan Publikasi Dinas Kominfo Kota Padang tanggal 8 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya jumlah SDM yang terbatas dapat menjadi kendala dalam diseminasi informasi melalui instagram @diskominfokotapadang, selain itu kesalahan teknis maupun informasi pada konten setelah di posting pada media instagram juga perlu diperhatikan. Permasalahan ini tentunya menjadikan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Padang belum berjalan efektif. Hal ini dapat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat yang mengikuti instagram @diskominfokotapadang. Jika informasi penting yang seharusnya didesiminasikan tidak tersampaikan menyebabkan masyarakat tidak mengetahui adanya program kerja yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, selain itu informasi yang sering berubah ubah juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Akun instagram @diskominfokotapadang berdiri sejak tahun 2021 dengan berbasis media *public and government service*. Hingga kini per 26 Maret 2024 instagram @diskominfokotapadang memiliki postingan sebanyak 1.759 postingan, 9.908 *followers*, dan 264 *following*. Jumlah postingan, *followers*, dan *following*-nya bersifat dinamis dan akan terus bertambah setiap harinya. Akun instagram ini sendiri berada dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang, adapun bidang yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun instagram @diskominfokotapadang ini yaitu bidang Informasi Komunikasi dan Publik (IKP). Setiap informasi yang akan didesiminasikan oleh OPD pemerintahan Kota Padang melalui instagram @diskominfokotapadang terlebih dahulu di proses oleh bidang IKP.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan partisipasinya terhadap roda pemerintahan terlihat jelas dari laman komentar pada media sosial pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwasannya masyarakat sudah semakin kritis menyaring setiap informasi yang disajikan, tentunya pemerintah juga harus dapat mengimbangnya dengan memberikan informasi yang berkualitas serta tepat sasaran. Komentar berupa kritik dan saran tersebut akan memberikan pandangan terhadap pemerintah Kota Padang terkait program-program yang dijelankannya. Tentunya tidak semua masyarakat puas dengan kinerja dari pemerintahan. Seperti beberapa komentar berikut:

### Gambar 1.3 Kritikan Masyarakat melalui Instagram

@diskominfokotapadang



Sumber : instagram @diskominfokotapadang

Berdasarkan pada gambar 1.3 dapat dilihat dari komentar masyarakat pada instagram @diskominfokotapadang bahwasannya masih ada distribusi informasi yang belum dilakukan secara maksimal. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor diantaranya kekurangan SDM ahli dari Dinas Kominfo maupun OPD yang tidak menaati alur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kominfo dan faktor lainnya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui media sosial Instagram @diskominfokotapadang sehingga menjadikan pelayanan publik lebih efektif dalam memanfaatkan media intagram dan tentunya dapat menarik perhatian masyarakat untuk lebih mengetahui program unggulan pemerintah Kota Padang. Jadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Instagram @diskominfokotapadang Dalam Diseminasi Informasi Publik di Kota Padang”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui penggunaan Instagram @Diskominfokotapadang dalam diseminasi informasi publik Di Kota Padang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui penggunaan Instagram @Diskominfokotapadang dalam diseminasi informasi publik Di Kota Padang

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai efektivitas pelayanan publik melalui penggunaan Instagram @Diskominfokotapadang dalam diseminasi informasi publik Di Kota Padang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Ada beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan Administrasi Publik, karena penelitian ini terdapat kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi Manajemen Publik terutama dalam hal efektivitas.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini menjadi wadah dalam menerapkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan di Administrasi Publik. Kemudian, bagi lembaga diharapkan dapat menjadi bahan acuan serta masukan terhadap instansi terkait yang dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Bagi pihak lainnya, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang peran instagram dalam pelayanan publik.

