

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

Unda Listari¹⁾, Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P²⁾, Eva Susanti, M.Si³⁾

^{1), 2),3)} Ilmu Pemerintahan Universitas Baturaja

[Jl.Ki Ratu Penghulu No. 2301 Karang Sari Baturaja]

Email : undalestari6@gmail.com¹⁾, yahnu_ws@yahoo.com²⁾, evaevtos@gmail.com³⁾

ABSTRACT

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*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menuju sistem pelayanan berbasis digital. Pemerintah dituntut tidak hanya memberikan pelayanan secara administratif, tetapi juga mampu menyediakan informasi yang cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu media yang digunakan pemerintah dalam menunjang pelayanan tersebut adalah media sosial yang memungkinkan komunikasi dua arah antara

instansi dan masyarakat secara langsung (Nasrullah, 2017).

Media sosial merupakan platform berbasis internet yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi, berbagi informasi, serta membentuk jaringan komunikasi secara virtual. Dalam konteks pemerintahan, media sosial berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi kebijakan, edukasi pelayanan, serta media pengaduan masyarakat (Kietzmann dkk., 2011). Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah menjadi bagian dari transformasi

pelayanan publik menuju pelayanan yang lebih transparan dan responsif.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan serangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2006). Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa prinsip, antara lain transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan keseimbangan hak serta kewajiban antara penyelenggara layanan dan penerima layanan (Dwiyanto, 2012). Penerapan prinsip-prinsip tersebut menuntut adanya sistem komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Namun dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan seringkali masih menghadapi kendala berupa keterbatasan informasi, miskomunikasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan tanpa mengetahui persyaratan secara lengkap sehingga pelayanan menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, diperlukan media komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat secara luas dan cepat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi pelayanan publik. Media sosial digunakan untuk menyampaikan informasi persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, edukasi dokumen kependudukan, serta menanggapi pertanyaan masyarakat (Indrajit 2019, 13). Pemanfaatan media sosial tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan informasi, kemudahan akses, dan partisipasi masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu (Sugiyono 2017, 290).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Sidiq et al. 2019, 1228) untuk memahami secara mendalam peran media sosial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu. Pendekatan pluralisme digunakan untuk melihat interaksi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam ruang komunikasi digital yang bersifat terbuka dan partisipatif (Agustino 2020, 13). Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan pengetahuan dan keterlibatan dalam pelayanan administrasi kependudukan (Mappasere dan Suyuti 2019, 33). Informan terdiri dari pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan, masyarakat pengguna layanan, serta akademisi dengan total delapan informan.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen, arsip, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif untuk memahami proses pelayanan secara langsung. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali pengalaman dan persepsi informan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip pelayanan, foto kegiatan, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan analisis tematik melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pegawai, masyarakat, dan akademisi.

III. PEMBAHASAN

Kabupaten Ogan Komering Ulu yang berada di Provinsi Sumatera Selatan dengan ibu kota Baturaja. Wilayah ini berbatasan dengan beberapa kabupaten lain sehingga memiliki cakupan pelayanan administrasi kependudukan yang cukup luas. Kondisi geografis wilayah yang tersebar menyebabkan masyarakat tidak seluruhnya berada dekat dengan pusat pelayanan. Hal ini menjadikan kebutuhan terhadap pelayanan berbasis digital semakin penting untuk mempermudah akses masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan demikian, karakteristik wilayah menjadi salah satu faktor yang mendorong pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pelayanan administrasi kependudukan.



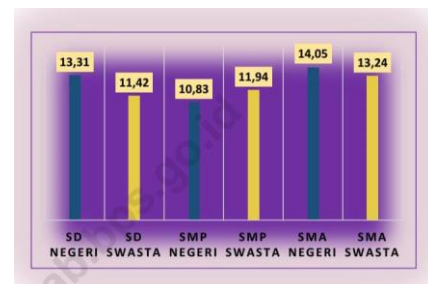
Gambar 1. Peta Kabupaten OKU

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten OKU Menurut Kelompok Umur (Jiwa) 2024.

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0-4	14.219	13.263	27.482
5-9	17.835	16.653	34.488
10-14	18.923	17.822	36.745
15-19	15.607	15.023	30.630
20-24	16.147	15.369	31.516
25-29	14.646	13.649	28.295
30-34	14.965	14.201	29.166
35-39	16.520	15.667	32.187
40-44	15.680	14.374	30.054
45-49	13.003	12.225	25.228
50-54	11.051	10.621	21.672
55-59	8.879	9.801	17.960
60-64	7.197	7.170	14.367
65-69	5.136	4.999	10.135

70-74	3.082	3.071	6.153
75+	3.438	4.092	7.530
Jumlah	196.328	187.280	383.608

Tabel 1 menunjukkan komposisi penduduk Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2024 sebanyak 383.608 jiwa yang terdiri dari 196.328 laki-laki dan 187.280 perempuan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ulu, 2025, 47). Distribusi penduduk didominasi kelompok usia produktif, terutama pada rentang usia 10 sampai 44 tahun. Dominasi kelompok usia produktif menunjukkan tingginya potensi kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, serta dokumen identitas lainnya. Kelompok usia tersebut merupakan kelompok yang paling aktif melakukan aktivitas pendidikan, pekerjaan, dan mobilitas sosial sehingga memerlukan kepastian dokumen kependudukan. Kondisi ini berimplikasi pada tingginya intensitas interaksi masyarakat dengan instansi pelayanan. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial menjadi relevan sebagai sarana komunikasi awal pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian informasi sebelum datang ke kantor.



Gambar 2. Rasio Murid-Guru Menurut Jenjang Pendidikan di Kabupaten OKU, 2023/2024

Rasio berkisar antara 10 hingga 14 murid per satu guru pada jenjang SD, SMP, dan SMA baik negeri maupun swasta. Kondisi tersebut menunjukkan tingkat partisipasi pendidikan masyarakat yang cukup tinggi serta persebaran penduduk usia sekolah yang merata. Tingginya aktivitas pendidikan berkaitan

dengan kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Identitas Anak dan pembaruan Kartu Keluarga. Dengan demikian, layanan administrasi kependudukan tidak hanya dibutuhkan oleh masyarakat usia dewasa, tetapi juga oleh keluarga dengan anak usia sekolah sehingga kebutuhan akses informasi pelayanan menjadi lebih luas.

I. Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh Disdukcapil OKU telah mengubah pola komunikasi pelayanan dari satu arah menjadi dua arah. Sebelumnya masyarakat harus datang langsung untuk memperoleh kepastian informasi, sedangkan saat ini komunikasi dapat dilakukan melalui WhatsApp maupun pesan pada akun media sosial resmi.

Interaksi yang terjadi tidak hanya berupa penyampaian informasi dari instansi, tetapi juga konsultasi dari masyarakat terkait prosedur pelayanan. Respons petugas yang relatif cepat membuat masyarakat dapat memastikan persyaratan sebelum datang ke kantor. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya ketidakpastian layanan serta meminimalkan kesalahan berkas. Secara empiris, komunikasi digital berfungsi sebagai tahap pra-pelayanan. Artinya, sebagian proses pelayanan sebenarnya sudah dimulai sejak masyarakat melakukan percakapan melalui media sosial. Dengan demikian, pelayanan tidak lagi dimulai saat masyarakat datang ke kantor, melainkan sejak komunikasi awal dilakukan secara daring. Namun, temuan juga menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka masih tetap digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa media sosial belum menggantikan komunikasi langsung, melainkan memperpendek proses interaksi pelayanan. Dengan kata lain, fungsi utama komunikasi digital berada pada peningkatan kesiapan pelayanan, bukan pada penggantian pelayanan fisik. Keberadaan komunikasi dua arah ini berimplikasi pada meningkatnya kepastian layanan karena masyarakat telah memahami prosedur sebelum datang. Akibatnya,

pelayanan menjadi lebih terstruktur dan potensi konflik pelayanan dapat ditekan.

II. Informasi

Disdukcapil OKU secara konsisten mempublikasikan informasi pelayanan melalui media sosial berupa persyaratan dokumen, alur layanan, serta edukasi administrasi kependudukan. Informasi tidak hanya bersifat pengumuman, tetapi juga berbentuk penjelasan prosedur yang dapat dipahami masyarakat.

Jumlah pengikut akun resmi tercatat 4.751 akun dari total penduduk 390.048 jiwa. Secara kuantitatif angka tersebut menunjukkan jangkauan langsung yang masih terbatas. Namun dari hasil wawancara diketahui bahwa informasi tetap menyebar lebih luas melalui tangkapan layar dan penerusan pesan di grup masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas informasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengikut, tetapi oleh pola distribusi sosial masyarakat. Media sosial berperan sebagai sumber informasi awal, sedangkan penyebaran utamanya terjadi melalui jaringan komunikasi antarwarga.

Publikasi informasi terbuka berdampak pada berkurangnya pertanyaan berulang terkait persyaratan pelayanan. Artinya, fungsi informasi tidak hanya memberi pengetahuan, tetapi juga mengurangi beban komunikasi petugas. Dengan demikian media sosial berperan sebagai mekanisme penyaringan pertanyaan masyarakat. Namun keterbatasan literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat tetap mengandalkan informasi langsung di kantor. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi digital efektif pada kelompok masyarakat yang telah terhubung secara digital, tetapi belum merata pada seluruh lapisan masyarakat.

III. Layanan Digital

Layanan digital Disdukcapil OKU diwujudkan melalui konsultasi administrasi kependudukan berbasis WhatsApp. Layanan ini memungkinkan masyarakat memeriksa

kelengkapan berkas sebelum melakukan pengurusan secara langsung. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa fungsi utama layanan digital bukan menggantikan pelayanan tatap muka, melainkan meningkatkan efisiensi pelayanan langsung. Masyarakat yang telah berkonsultasi sebelumnya datang dengan berkas lengkap sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Dampak yang terlihat adalah berkurangnya antrean serta meningkatnya kelancaran proses pelayanan di kantor. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi bekerja pada tahap persiapan pelayanan, bukan pada tahap penerbitan dokumen. Selain konsultasi, media sosial juga berfungsi sebagai saluran penyampaian kendala pelayanan. Masyarakat dapat melaporkan permasalahan tanpa harus kembali ke kantor, sehingga proses tindak lanjut menjadi lebih cepat.

Layanan digital belum sepenuhnya inklusif karena masih bergantung pada akses internet dan kemampuan penggunaan teknologi. Oleh sebab itu, layanan digital berperan sebagai sistem pendukung pelayanan publik, bukan sebagai pengganti pelayanan konvensional.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan media sosial oleh Disdukcapil OKU berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui tiga indikator utama, yaitu komunikasi, informasi, dan layanan digital. Pada indikator komunikasi, media sosial telah menciptakan pola interaksi dua arah antara instansi dan masyarakat. Komunikasi yang sebelumnya bersifat konvensional kini menjadi lebih cepat dan responsif melalui layanan WhatsApp dan media sosial resmi. Hal ini membantu masyarakat memperoleh kepastian informasi sebelum datang ke kantor pelayanan.

Indikator informasi, media sosial dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian persyaratan, alur pelayanan, serta edukasi administrasi kependudukan. Informasi yang disampaikan secara terbuka membantu mengurangi ketidakjelasan prosedur serta meminimalkan kesalahan berkas saat

pengurusan dokumen. Meskipun jangkauan pengikut akun resmi belum mencakup seluruh masyarakat, penyebaran informasi tetap berjalan melalui jaringan komunikasi antarwarga. Indikator layanan digital, konsultasi berbasis WhatsApp memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memastikan kelengkapan dokumen sebelum proses pelayanan langsung. Dampaknya terlihat pada efisiensi waktu, berkurangnya antrean, serta meningkatnya kesiapan masyarakat saat mengurus dokumen.

Secara keseluruhan, media sosial berfungsi sebagai pendukung sistem pelayanan publik yang meningkatkan efektivitas dari sisi kecepatan komunikasi, keterbukaan informasi, dan efisiensi layanan. Namun demikian, optimalisasi masih diperlukan terutama dalam memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan literasi digital masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Malang : Intrans Publishing.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ulu. (2025). *Ogan Komering Ulu dalam angka 2025*. BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dari :<https://okukab.bps.go.id> (diakses : 11 Juli 2025)
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Indrajit, R. Eko. (2019). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.
- Mappasere, S. A., dan Suyuti, N. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Winarno, Budi. (2020). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

Sidiq, Umar. Et All. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Jurnal Of Chemical Informan and Modeling.53(9). 1-228.