

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk bertransformasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Media sosial menjadi salah satu sarana komunikasi digital yang penting dalam meningkatkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Namun, pada kenyataannya pemanfaatan media sosial oleh Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi masih menghadapi kendala seperti kurangnya responsivitas dan keterbatasan dalam pengelolaan konten.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh media sosial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi, sekaligus mengidentifikasi hambatan serta upaya yang dapat dilakukan dalam optimalisasi penggunaannya.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi untuk mengukur besarnya pengaruh media sosial terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan kontribusi sebesar **85,9%**, sementara 14,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Indikator yang paling menonjol adalah keterbukaan informasi, kecepatan respon, dan interaksi dengan masyarakat.

Media sosial memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, diperlukan peningkatan strategi komunikasi digital, peningkatan keterampilan sumber daya manusia, serta konsistensi dalam pengelolaan konten dan interaksi publik.

Kata Kunci: Media Sosial, Pelayanan Publik, Komunikasi Digital, Diskominfo Kota Cimahi

ABSTRACT

The development of information technology encourages the government to transform public services into more effective, transparent, and accountable systems. Social media has become an important digital communication tool to enhance two-way interaction between the government and society. However, in practice, the use of social media by the Department of Communication, Informatics, Archives, and Libraries of Cimahi City still faces challenges, such as limited responsiveness and constraints in content management.

This study aims to analyze the influence of social media on the quality of public services in the Department of Communication, Informatics, Archives, and Libraries of Cimahi City, as well as to identify obstacles and efforts that can be made to optimize its use.

The research employed a quantitative approach with questionnaires as the main data collection instrument. Data were analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, and the coefficient of determination to measure the influence of social media on public services.

The results show that social media significantly affects public services with a contribution of **85.9%**, while the remaining 14.1% is influenced by other factors outside this study. The most prominent indicators include information transparency, response speed, and public interaction.

Social media plays a crucial role in improving public service quality to be more responsive, transparent, and participatory. However, to achieve optimal results, it is necessary to strengthen digital communication strategies, improve human resource skills, and ensure consistency in content management and public interaction.

Keywords: Social Media, Public Services, Digital Communication, Cimahi City

RINGKESAN

Kamekaran téknologi informasi ngajurung pamaréntah pikeun ngalakukeun transformasi dina nyayogikeun palayanan publik sangkan leuwih épéktif, transparan, jeung akuntabel. Média sosial janten salah sahiji sarana komunikasi digital anu penting pikeun ningkatkeun interaksi dua arah antara pamaréntah jeung masarakat. Sanajan kitu, dina kanyataanana pamakéan média sosial ku Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan jeung Perpustakaan Kota Cimahi masih nyanghareupan sababaraha hambatan, saperti kurangna résponsivitas jeung kakurangan dina ngatur eusi kontén.

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis pangaruh média sosial kana kualitas palayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan jeung Perpustakaan Kota Cimahi, ogé pikeun ngidentifikasi hambatan jeung usaha anu tiasa dilakukeun pikeun ngoptimalkeun pamakéanna.

Métode panalungtikan ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalayan kuesioner salaku instrumen pangumpulan data. Data dianalisis ku uji validitas, reliabilitas, régrési linier saderhana, uji t, sarta koefisien determinasi pikeun ngukur sabaraha gedé pangaruh média sosial kana palayanan publik.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén média sosial miboga pangaruh anu signifikan kana palayanan publik kalayan kontribusi **85,9%**, sedengkeun 14,1% deui dipangaruhan ku faktor séjén di luar variabel ieu. Indikator anu pangdominanna nyaéta kabuka informasi, gancangna réspon, jeung interaksi jeung masarakat.

Média sosial boga peran penting dina ningkatkeun kualitas palayanan publik sangkan leuwih responsif, transparan, jeung partisipatif. Sanajan kitu, pikeun ngahontal hasil anu optimal diperlukeun penguatan strategi komunikasi digital, ngaronjatkeun katerampilan sumber daya manusa, sarta konsistén dina ngatur kontén jeung interaksi publik.

Kecap Konci: Média Sosial, Palayanan Publik, Komunikasi Digital, Diskominfo Kota Cimahi