

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang pemerintahan menjadi suatu kebutuhan. Pemanfaatan teknologi berguna untuk mentransformasi pelayanan pemerintah menjadi lebih mudah diakses (*accessible*), efektif (*effective*) dan akuntabel (*accountabel*). Pemerintah menghadapi berbagai tekanan dan tuntutan baik dibidang ekonomi, politik, lingkungan, dan sosial untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga pemanfaatan teknologi, dan khususnya teknologi digital, memungkinkan untuk merespons tekanan tersebut secara lebih efisien dan dengan cara yang lebih transparan dan akuntabel.

Transformasi dari pemerintahan yang bersifat tradisional menuju pemerintahan berbasis elektronik harus dipertimbangkan untuk menghasilkan tata kelola pemerintahan yang efisien. Tidak terbatas pada pemanfaatan teknologi yang memperlihatkan kesuksesan adaptif dari suatu daerah, *e-government* yang memiliki sifat pemerintahan terbuka (*open government*) ini juga merupakan manifestasi dari upaya mewujudkan tatanan institusi yang berkembang sesuai tuntutan zaman.

Transformasi ini mengkombinasi perubahan organisasi dengan keterampilan baru dalam peningkatan pelayanan publik, partisipasi demokratis, dan pembuatan kebijakan publik. Penerapan teknologi informasi memiliki potensi untuk mengubah hubungan antara pemerintah dengan publik. Penerapan teknologi ini dapat digunakan sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kinerja aparatur sipil negara yang terkait dengan pemerintahan

sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, telah banyak daerah yang menerapkan e-government dalam pelayanan publik, ditandai dengan banyaknya 3 lembaga-lembaga pemerintahan yang mulai memanfaatkan kemajuan teknologi informasi guna diaplikasikan sebagai media dalam memberikan kemudahan penyampaian informasi publik dan kemudahan pelayanan publik (Surdin, 2016). Indonesia menduduki peringkat keempat sebagai negara pengguna internet terbesar di dunia (Internet World Stats, 2022). Berdasarkan tingkat pertumbuhan pengguna internet yang dibandingkan dengan jumlah populasi, persentase pertumbuhan penggunaan internet sangat pesat. Perbandingan data secara lengkap ditunjukkan pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. 1 Data Penggunak Internet**

No.	Negara	Pengguna Internet (2021)	Pengguna Internet (2000)	Populasi (2021)	Populasi (2000)	Pertumbuhan Internet (2000-2021)
1	China	854,000,000	22,500,000	1,439,062,022	1,283,198,970	3,796 %
2	India	560,000,000	5,000,000	1,368,737,513	1,053,050,912	11,200 %
3	United States	313,322,868	95,354,000	331,002,651	281,982,778	328 %
4	Indonesia	171,260,000	2,000,000	273,523,615	211,540,429	8,560 %
5	Brazil	149,057,635	5,000,000	212,392,717	175,287,587	2,980 %
6	Nigeria	126,078,999	200,000	206,139,589	123,486,615	63,000 %
7	Japan	118,626,672	47,080,000	126,854,745	127,533,934	252 %
8	Russia	116,353,942	3,100,000	145,934,462	146,396,514	3,751 %
9	Bangladesh	94,199,000	100,000	164,689,383	131,581,243	94,199 %
10	Mexico	88,000,000	2,712,400	132,328,035	2,712,400	3,144 %

Sumber: *Internet World Stast, 2021*

Data serupa juga dipublikasikan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) mengenai jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jika dilihat berdasarkan usianya, tingkat penetrasi internet paling tinggi di kelompok usia 13-18 tahun, yakni 99,16%. Posisi kedua ditempati oleh kelompok usia 19-34 tahun dengan tingkat penetrasi sebesar 98,64%. Tingkat penetrasi internet di rentang usia 35-54 tahun sebesar 87,30%. Sedangkan, tingkat penetrasi internet di kelompok umur 5-12 tahun dan 55 tahun ke atas masing-masing sebesar 62,43% dan 51,73%. Berdasarkan tingkat pendapatannya, penduduk dengan pemasukan di atas Rp5.000.000,00 hingga Rp15.000.000,00 paling banyak yang mengakses internet. Tingkat penetrasinya tercatat sebesar 96,83%. Tingkat penetrasi internet di kelompok pendapatan lebih dari Rp15.000.000,00 sebesar 88,53%. Kemudian, persentasenya di kelompok dengan pendapatan lebih dari Rp1.000.000,00 hingga Rp5.000.000,00 sebesar 88,07%. Sementara, kelompok yang pemasukannya kurang dari Rp1.000.000,00 tingkat penetrasinya tercatat sebesar 67,46%. Hal ini menunjukkan bahwa internet telah menjangkau pada seluruh masyarakat. Lebih lanjut, diperoleh sebesar 87,13% menggunakan internet untuk mengakses media sosial sehingga dapat dikatakan bahwa 87,13% aktif menggunakan media sosial (Bayu, 2022). Berdasarkan data tersebut, pengguna internet di Indonesia cukup pesat perkembangannya. Saat teknologi internet dan smartphone semakin maju, maka media sosialpun ikut tumbuh perkembangannya. Kini masyarakat dapat mengakses media sosial dengan mudah dimana saja dan kapan saja menggunakan smartphone.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, berbagai cara dapat dilakukan pemerintah daerah. Salah satunya adalah dengan membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat melalui media sosial (Purworini, 2014). Adanya media sosial sebagai media informasi juga merupakan bentuk aplikasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menyatakan bahwa negara menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik (Hafidhah, 2020). Ada berbagai macam aplikasi media sosial yang digunakan oleh masyarakat Indonesia. Instagram merupakan salah satu aplikasi yang cukup populer di kalangan masyarakat baik dari kalangan menengah atas maupun kalangan menengah bawah.

Pada kenyataannya masyarakat mengalami perubahan karena teknologi, dan mengikuti perkembangan tersebut yang akan memberikan keuntungan tersendiri bagi pemerintah daerah, terutama dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Meskipun penggunaan media sosial oleh pemerintah telah meningkat pesat belakangan ini dan berbagai studi memperlihatkan manfaat yang dapat diperoleh media sosial, bukan berarti penggunaan media sosial pemerintah ini tanpa risiko (Hastrida, 2021). Karakteristik media sosial yang bersifat dua arah dan diharapkan dapat memberi manfaat dalam komunikasi maupun pelayanan antara pemerintah dan masyarakat akan menjadi percuma bahkan dapat menjadi masalah jika media sosial pemerintah tidak dikelola dengan tepat. Sejumlah tantangan signifikan perlu diperhatikan, di antaranya terkait kebenaran konten, kebijakan dan kerangka kerja.

Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi memberikan pelayanan publik melalui pemberian informasi pada media sosial. Untuk dapat melakukan pelayanan yang baik dan efektif sangat dibutuhkan peran media sosial dalam proses reformasi birokrasi dan menciptakan pemerintahan yang baik. Salah satu upaya yang dilakukan Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dengan menerapkan adopsi media sosial sebagai salah satu teknologi pelayanan publik. Media sosial adalah suatu model yang digunakan pemerintah sebagai keputusan untuk memanfaatkan penggunaan teknologi baru melalui media sosial.

Selain adanya media sosial, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu penggunaan media sosial. Penggunaan media sosial dianggap menawarkan berbagai kemudahan berkomunikasi untuk membangun hubungan yang interaktif antara pemerintah dan masyarakat sehingga media sosial sering digunakan sebagai instrumen yang bermanfaat untuk partisipasi aktif warga, berbagi informasi, komunikasi dan hubungan online antar pihak. Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi telah melakukan upaya pemanfaatan media sosial, namun dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan pada keterbatasan penggunaan media sosial. Karakteristik lembaga pemerintahan seperti Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi cenderung kaku karena terikat dengan berbagai peraturan perundang-undangan membuat penggunaan media sosial oleh pemerintah seperti Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi menjadi cukup berbeda dengan penggunaan oleh perusahaan swasta maupun perorangan.

Keterbatasan penggunaan media sosial juga disebabkan oleh kurang responsifnya pihak yang berkaitan di Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam merespon masyarakat, kurangnya tenaga terlatih serta terkadang tidak adanya pegawai yang mendokumentasikan ketika ada kegiatan atau program. Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi perlu membekali pegawai dengan keterampilan di seluruh sistem seperti sistem canggih dan literasi informasi. Dengan adanya pemanfaatan media sosial, peran media sosial di bidang pemerintahan seperti pada Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi masih perlu ditelaah kembali terkait dengan arus informasi dan ketersediaan informasi dari pemerintah maupun penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan layanan informasi yang inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adanya pemanfaatan media sosial, Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi diharapkan dapat menjadi lebih responsif dan transparan, mempromosikan kemitraan pemerintah lebih efisien, dan memberdayakan warga dengan membuat pengetahuan dan sumber daya lainnya dapat diakses secara langsung. Penggunaan media sosial ini dapat mendekatkan hubungan dengan masyarakat yang pada akhirnya meningkatkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan reputasi Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai pernyataan di atas memberikan pemahaman betapa pentingnya pengaruh media sosial terhadap pelayanan publik di Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan

dukungan Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam menjalankan pemanfaatan media sosial.

Beberapa masalah yang ada di pelayanan publik Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi, yaitu :

1. Sebagian besar masyarakat Kota Cimahi masih belum mengetahui bahwa Dinas Komunikasi Informatika, Kearsipan, dan Perpustakaan Kota Cimahi sebenarnya memiliki akun media sosial resmi yang dapat diakses untuk memperoleh berbagai informasi penting. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan akun tersebut disebabkan oleh kurang optimalnya penyebaran informasi oleh pihak dinas melalui berbagai platform digital yang tersedia. Selain itu, akun media sosial yang dimiliki oleh dinas tersebut terpantau kurang aktif dalam mengunggah konten-konten informatif maupun dokumentasi kegiatan yang dilakukan, sehingga masyarakat tidak mendapatkan gambaran yang cukup mengenai peran dan fungsi dinas dalam kehidupan sehari-hari. Kurangnya frekuensi pembaruan konten, ketidakterlibatan dalam tren digital, serta tidak adanya interaksi dua arah yang intens dengan masyarakat juga menjadi faktor pendukung rendahnya visibilitas akun tersebut. Akibat dari semua hal ini, masyarakat menjadi kurang mendapatkan akses terhadap informasi yang seharusnya bisa disampaikan secara cepat dan luas melalui media sosial sebagai sarana komunikasi yang sangat efektif di era digital saat ini.
2. Kurangnya optimalisasi dalam penyebaran informasi oleh Dinas Komunikasi Informatika, Kearsipan, dan Perpustakaan Kota Cimahi melalui media sosial

berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik. Di era digital seperti saat ini, masyarakat sangat bergantung pada media sosial sebagai sumber utama dalam memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan terpercaya. Namun, rendahnya intensitas pembaruan konten serta minimnya aktivitas media sosial dari pihak dinas membuat masyarakat merasa bahwa informasi yang disampaikan masih sangat terbatas dan belum mencakup hal-hal yang mereka butuhkan. Tidak hanya itu, pengelolaan akun media sosial dinilai belum dilakukan secara profesional, terutama dalam hal membangun komunikasi dua arah dengan publik. Admin atau pengelola akun media sosial dinas dianggap kurang responsif dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, atau aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat melalui kolom komentar maupun pesan langsung. Akibatnya, banyak masyarakat yang merasa tidak mendapatkan perhatian atau tindak lanjut atas pertanyaan yang mereka ajukan. Hal ini menyebabkan munculnya kesan bahwa media sosial dinas tidak berfungsi secara maksimal sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Ketidakaktifan tersebut juga menimbulkan kesenjangan informasi, sehingga masyarakat merasa kurang puas karena informasi yang mereka butuhkan tidak tersedia secara lengkap, cepat, atau relevan. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap kinerja dinas dalam menjalankan perannya sebagai penyedia informasi yang terbuka, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Mengelola media sosial Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi membentuk sebuah tim efektif yang terdiri atas

pengarah sekaligus sebagai mentor, penanggung jawab, ketua tim, wakil ketua, sekretaris, dan anggota tim peningkatan kualitas pelayanan publik melalui media sosial sebagai sarana publikasi informasi pelayanan publik Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi. Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi juga memiliki 4 akun media sosial yang menjadi sarana publikasi informasi kepada masyarakat yaitu Instagram, Tiktok, Facebook, dan YouTube.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian sebagai berikut “ **Pengaruh Media Sosial Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi** “.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan suatu masalah, diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh media social terhadap pelayanan publik di Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi?
2. Apa hambatan Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam penggunaan media social terhadap pelayanan publik ?
3. Apa upaya Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam mengatasi hamabtan dalam penggunaan media social terhadap pelayanan publik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka secara spesifik tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh media social terhadap pelayanan public di Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui hambatan Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam penggunaan media social terhadap pelayanan public.
3. Untuk mengetahui upaya Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi dalam mengatasi hamabtan dalam penggunaan media social terhadap pelayanan public.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan. Manfaat dari penelitian ini yaitu :

#### **1) Manfaat Teoretis**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan, dan dapat menambah wawasan bagi pihak akademis serta sebagai gambaran bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan

dengan pengaruh media sosial terhadap pelayanan publik di Dinas komunikasi informatika kearsipan dan perpustakaan Kota Cimahi.

## 2) Manfaat Praktis

### a) Bagi Lembaga yang Bersangkutan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada Lembaga dan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang akan membantu Lembaga terkait, guna untuk mendorong dalam peningkatan pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan pelayanan public.

### b) Bagi Peneliti dan Pembaca

Penelitian ini di lakukan untuk mengimplementasikan ilmu yang didapatkan oleh peneliti selama perkuliahan pada masalah yang ada dalam kehidupan nyata, dan untuk memenuhi salah satu tugas yang menjadi syarat akhir perkuliahan. Dengan penelitian ini berharap peneliti menambah wawasan ilmiah mengenai supervisi dan profesionalisme tenaga kependidikan secara actual. serta dapat mengembangkan teori yang diperaktikan, dan dapat memberikan informasi, gambaran, kepada masyarakat.

### c) Bagi Universitas Pasundan

Hasil dari penelitian ini bisa di jadikan sebagai tambahan referensi, khususnya mengenai pengaruh media sosial terhadap pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Dan menjadi bahan Studi Pustaka untuk menambah bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Pasundan, terutama Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik. Semoga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.