

SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo

Sil Viyah Wanda Hamidah¹, Julyanto Ekantoro², Fitria Widiyani Roosinda³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: Silviyahwanda@gmail.com

Abstract

This research is a research on how the Plavon website-based public service socialization on the Instagram account @Dispendukcapilsidoarjo. This study aims to analyze how socialization of public services is carried out through agency Instagram accounts with all the advantages and disadvantages that exist on Instagram social media. This study uses a qualitative descriptive research method by describing the current state of the subject and research object based on the facts that have been collected. This study also used observational data collection techniques and direct interviews with the public relations division, especially in the Sidoarjo Dispendukcapil data base. The results of this study indicate that the socialization of public services based on the Plavon website carried out by the Sidoarjo District Population and Civil Registry Service through the institution's official Instagram account, namely @Dispendukcapilsidoarjo, is running as expected, this can be seen by the large number of people who know information about online services from the Plavon website. dukcapil through the agency's Instagram account. So that the community can take care of the required population administration documents independently.

Keywords: Socialization, Public Service, instagram

PENDAHULUAN

Sosialisasi merupakan suatu kegiatan atau interaksi sosial yang digunakan untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi kepada individu atau kelompok. Dalam kegiatan sosialisasi tentunya memiliki tujuan tertentu pada suatu pesan yang disampaikan. Kata sosialisasi bukan lagi menjadi suatu hal yang aneh untuk didengar karena kegiatan ini sudah ada sejak dulu baik di lingkup masyarakat, organisasi atau instansi. Dulu sosialisasi dapat dilakukan dengan cara tatap muka antara komunikator dengan komunikator yang dituju pada sosialisasi, namun saat ini sosialisasi banyak sekali dilakukan dengan menggunakan dan memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Kelahiran dunia maya membawa babak baru di bidang telekomunikasi ke masyarakat modern. Aktivitas masyarakat saat ini hampir sebagian besar dari mereka telah menggunakan media siber atau dapat disebut

juga dengan internet dalam keseharian mereka. Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi ini membuat banyak sekali individu atau lembaga memanfaatkan media ini untuk mereka melakukan aktivitas mereka, baik untuk sekolah, bekerja, hiburan, dan sebagainya. Hal ini membuat banyak terobosan baru untuk tiap individu atau organisasi untuk saling mengembangkan pola kegiatan mereka untuk mensukseskan tujuan mereka masing-masing untuk lebih berkembang lagi seperti halnya sebuah perusahaan atau organisasi memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi kali ini untuk memperbarui dan meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik dan dapat lebih memudahkan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang memudahkan orang banyak (masyarakat) untuk memenuhi suatu kehendak. Masyarakat merupakan salah satu

tujuan pelayanan publik yang memerlukan perbaikan terus menerus, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Sebab selama ini tak bisa dipungkiri lembaga pemerintah kerap dikritik oleh masyarakat. Hal ini disebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang mereka terima (Yohanitas, 2018). Dari segi kualitas dapat dilakukan pengurangan kesalahan layanan, kecepatan penggunaan, dan kemudahan penggunaan. Sedangkan secara kualitatif dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah orang yang dilayani dan waktu pelayanan. Perkembangan teknologi ini sangat membantu pemerintah untuk membantu pekerjaannya dengan segala kekurangannya. Perkembangan yang sangat pesat ini mendorong pemerintah atau perusahaan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi atau mencukupi kebutuhan dan keinginan masyarakat agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah selalu diusahakan supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan sesuai standar setiap instansi di Indonesia. Pelayanan terbaik membutuhkan sistem terintegrasi yang optimal, baik mulai dari Tingkat pusat hingga tingkat daerah.

Era modern ini, teknologi informasi yang cepat sangat bermanfaat baik untuk individu, organisasi, lembaga, pemerintahan, ataupun suatu perusahaan. Aktivitas organisasi dalam melakukan kinerjanya saat ini lebih banyak ditekankan pada kegiatan berbasis online. Dengan fokus inilah, praktisi Humas dapat memanfaatkan sepenuhnya keunggulan -keunggulan media online, seperti kecepatan dalam menyebarkan informasi kepada publik, komunikasi yang berkesinambungan dan stabil, serta komunikasi media online yang interaktif, sehingga praktisi Humas dapat memperoleh umpan balik dari masyarakat atau pengunjung situs website yang dikelola humas itu sendiri. Dengan perkembangan tersebut, kegiatan kehumasan di perusahaan atau organisasi atau dinilai cukup besar dalam hal pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Arahan dalam kinerja humas pada dasarnya sudah mulai diterapkan dan oleh beberapa pemerintah daerah melalui jajaran lembaga afiliasinya. Di semua tingkat pemerintahan daerah, fokus utamanya adalah

pada lingkup kota atau wilayah, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) di Kabupaten Sidoarjo. Dispendukcapil bertanggung jawab atas pengelolaan dan kependudukan masyarakat. Kondisi Pandemi ini membuat Pemerintah terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disingkat (Dispendukcapil) kota sidoarjo untuk menutup pelayanan langsung/tatap muka seperti yang telah dikatakan oleh Reddy Kusuma (Kepala Dispendukcapil Sidoarjo) "Karena yang jelas pemkab akan terus melihat situasi dan kondisi yang ada, apakah nantinya memungkinkan dibuka kembali atau tidak" dikutip dari radarsurabaya jawapos pada tanggal 29 Maret 2020, "Dispendukcapil Sidoarjo Tutup Sementara Seluruh Layanan Tatap Muka" dikutip dari radarsurabaya jawapos pada tanggal 29 Maret 2020. Dengan adanya hal tersebut membuat petugas Cyber PR dispendukcapil Sidoarjo menciptakan hal-hal baru untuk pelayanan publik. Salah satu tujuan dari dispendukcapil Sidoarjo yakni mendorong terwujudnya *e-government*, yang nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan pelayanan berupa akses ke dalam informasi, meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat serta memperbaiki kinerja yang ada di pemerintahan agar lebih efisien sehingga nantinya masyarakat dapat terlayani dengan optimal (Ibrahim & Maita, 2017).

Pelayanan publik selalu diusahakan untuk ditingkatkan oleh organisasi atau instansi karena pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan reputasi dan kualitas dari instansi. Kualitas dari pelayanan publik yang diberikan oleh instansi nantinya akan menghasilkan kepuasan masyarakat. Dari kepuasan masyarakat tersebut nantinya akan mempengaruhi reputasi suatu instansi, apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat cukup baik maka masyarakat akan memberikan nilai positif kepada instansi tersebut, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat kurang memuaskan maka masyarakat akan memberikan penilaian yang kurang baik pula kepada instansi.

Seperti halnya dispendukcapil sidoarjo, Sebelum adanya pandemi covid-19 dispendukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tatap muka dengan datang ke kantor dispendukcapil sidoarjo langsung, dan disarankan untuk mengambil antrean terlebih dahulu secara online. Masyarakat dapat mengurus dokumen penting mereka dengan langsung datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Sidoarjo. Antara masyarakat dengan pemberi pelayanan dapat langsung bertatap muka dan pengurusan dokumen administrasi kependudukan mereka dibantu secara langsung oleh pemberi pelayanan di kantor dispendukcapil sidoarjo. Namun karena adanya pandemi ini membuat humas dispendukcapil mengatur strategi ulang bagaimana mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka tanpa melanggar kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, dengan adanya situasi dan kondisi saat ini yang tidak memungkinkan untuk masyarakat berkerumun sesuai himbuan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah untuk masyarakat saling menjaga jarak, menghindari keramaian, menjaga imunitas tubuh dan sebagainya. Humas dispendukcapil sidoarjo membuat pengembangan dan peningkatan dalam hal pelayanan publik berupa pelayanan secara online. Pelayanan ini dibuat untuk masyarakat agar lebih mudah dalam mengurus dokumen penting mereka, dan juga menghindari adanya kerumunan di kantor dispendukcapil sidoarjo.

Kepala Dispendukcapil Sidoarjo, Reddy Kusuma mengatakan “untuk pengajuan kepengurusan berbasis website atau Pelayanan Via Online itu diberi nama dengan ‘Plavon’ Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Pada website Plavon ini terdapat 8 layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada program ini. 8 layanan ini diantaranya adalah pelayanan untuk Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian”. Petugas cyber PR dispendukcapil Sidoarjo membuat pelayanan online ini untuk mempermudah pemohon atau masyarakat dalam mengurus berkas penting mereka seperti yang dikatakan Reddy Kusuma selaku kepala Dispendukcapil Sidoarjo “Dispendukcapil buka layanan E-KTP lewat online” Katanya kepada Radar Sidoarjo.

Rendy kusuma juga mengatakan “Pada prinsipnya kami ingin mempermudah pemohon,” yang di publish pada tanggal 31 Juli 2019, kutipan berita dari Radarsurabaya jawapos.

Plavon Dukcapil merupakan website untuk pelayanan online yang dibuat oleh humas dispendukcapil sidoarjo yang kemudian disosialisasikan melalui instagram @dispenducapilsidoarjo dengan maksud agar masyarakat dapat mengetahui peningkatan pelayanan yang diberikan oleh dispendukcapil sidoarjo dan cara mengurus dokumen melalui online, serta untuk pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil yang artinya salah satu inovasi layanan yang dikembangkan oleh layanan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis internet atau bisa yang juga dikenal dengan website. Peningkatan pelayanan ini dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan, baik registrasi kependudukan maupun pencatatan sipil, yang dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Pelayanan melalui Plavon Dukcapil yang berbasis website ini dibuat atau dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola dokumen penting terkait pengelolaan kependudukan, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di seluruh titik layanan Dukcapil, termasuk melalui petugas pendaftaran administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan online ke Dispendukcapil untuk layanan seperti: KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga dan dokumen kependudukan lainnya. Dengan adanya website ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi mereka, sehingga lebih mudah dan tidak memakan waktu lama. Sosialisasi pelayanan online berbasis pada website plavon ini disosialisasikan melalui instagram karena pihak humas dispendukcapil sidoarjo melihat besarnya peluang untuk masyarakat melihat sosialisasi peningkatan pelayanannya melalui instagram karena instagram merupakan salah satu aplikasi sosial media yang banyak sekali digunakan oleh masyarakat luas saat ini, dengan fiturnya yang beragam dan tampilan yang menarik membuat banyak sekali masyarakat yang tertarik untuk menggunakan

aplikasi sosial media instagram ini. Humas dispendukcapil sidoarjo menilai sosial media instagram cukup efektif dan efisien untuk digunakan dalam sosialisasi peningkatan pelayanan dispendukcapil sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat fenomena yang menurut penulis menarik untuk diteliti, Sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo ditujukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa terdapat peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang mana sebelumnya pelayanan dilakukan secara tatap muka atau langsung kemudian ditingkatkan menjadi pelayanan online. Selain agar masyarakat mengetahui informasi terbaru ini, masyarakat juga tetap dapat mengikuti himbuan pemerintah agar tidak berkerumun dan juga dapat mempermudah akses masyarakat dalam mengurus berkas-berkas penting mereka, sehingga nantinya dengan kemudahan akses tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dispendukcapil Sidoarjo.

Adapun tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui sosialisasi pelayanan public yang berbasis website Plavon melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo

Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam kegiatan penelitian yang berjudul “Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo” ini adalah metode kualitatif, yang didefinisikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang telah dikumpulkan. Hasil dari pengumpulan data ini nantinya akan dianalisis lebih lanjut secara deskriptif dengan berupaya menggambarkan apa yang terjadi di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam tentang kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif ini juga bertujuan untuk memberikan

gambaran secara mendalam dari fokus penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari suatu observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi merupakan suatu proses interaksi sosial yang digunakan untuk menyampaikan suatu pesan atau tujuan kepada individu, publik, atau organisasi agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima oleh komunikan dengan baik. Seperti yang kita lihat bahwa sosialisasi juga seringkali dilakukan oleh para instansi atau organisasi guna menyampaikan kinerja, kegiatan atau bahkan informasi penting yang mereka miliki yang juga penting untuk masyarakat atau khalayak ketahui. Dengan adanya sosialisasi dapat meminimalisir kesalahpahaman antara organisasi dengan masyarakat dan dapat menambah pengetahuan masyarakat.

Ada berbagai macam bentuk yang dapat dilakukan dalam sosialisasi, bentuk-bentuk sosialisasi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi Sekunder

Sosialisasi sekunder merupakan sosialisasi yang diterima oleh individu atau masyarakat melalui lingkungan luar atau juga dari media massa. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan sosialisasi yakni dengan memanfaatkan media massa atau lebih tepatnya salah satu aplikasi media sosial yang biasa disebut dengan instagram.

2. Sosialisasi Partisipatoris

Sosialisasi ini merupakan bentuk sosialisasi yang mengutamakan keikutsertaan individu atau masyarakat dengan tujuan agar dapat membawa ilmu yang dimiliki ke dalam suatu organisasi yang diikuti. Maksudnya disini adalah individu atau masyarakat diberikan ruang kebebasan untuk memberikan saran atau penilaian mereka terhadap sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sidoarjo pada ruang komentar yang ada di instagram @Dispendukcapilsidoarjo. Dengan adanya saran-saran dari masyarakat tersebut nantinya akan mendorong petugas atau penyelenggara sosialisasi untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan pada website plavon yang disosialisasikan tersebut.

3. Sosialisasi formal

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat disebut dengan sosialisasi formal karena sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon ini diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yang resmi.

4. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung merupakan sosialisasi yang dilakukan secara langsung dan bertatap muka antara komunikasi dengan masyarakat tanpa menggunakan perantara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebelumnya melakukan sosialisasi pelayanan publik ini secara langsung, namun saat ini dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat dan juga kondisi saat ini yang kurang efektif untuk melakukan sosialisasi secara langsung membuat Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan akun instagram resmi instansi.

5. Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung dilakukan dengan menggunakan perantara media yakni media sosial instagram. Informasi atau pesan yang disampaikan disosialisasikan melalui instagram, dengan begitu masyarakat akan mengetahui atau menerima informasi atau pesan tersebut dari sosial media instagram mereka. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dispendukcapil) kabupaten sidoarjo dalam mensosialisasikan berbagai macam pelayanan dokumen administrasi kependudukan melalui

instagram, pelayanan-pelayanan tersebut salah satunya yakni website plavon dukcapil. Dispendukcapil sidoarjo melakukan sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon dukcapil ini melalui akun instagram resmi mereka yakni @Dispendukcapilsidoarjo karena instagram dianggap sebagai aplikasi yang banyak dipakai masyarakat saat ini daripada aplikasi yang lain.

6. Sosialisasi Otoratif

Pada sosialisasi ini individu atau masyarakat diberikan kebebasan untuk menerima atau bahkan menolak informasi dalam sosialisasi ini. Dispendukcapil Sidoarjo sangat berusaha agar sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon yang disosialisasikan melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo dapat tersampaikan dan diterima dengan baik oleh masyarakat sidoarjo. Pesan dari sosialisasi ini yakni berupa berbagai informasi penting mengenai pelayanan publik berbasis website plavon yang mana website ini cukup penting bagi masyarakat karena dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan mereka.

7. Sosialisasi Ekuaitatif

Sosialisasi ekuaitatif merupakan sosialisasi yang berdasarkan pada kesamaan kedudukan. Seperti Dispendukcapilsidoarjo yang juga melakukan sosialisasi dengan linea samping seperti RSUD, RS Swasta, Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, dan sebagainya yang memiliki kedudukan yang sama dengan instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Latifa Indira Dewi, beliau juga menuturkan bahwa masyarakat saat ini lebih banyak menggunakan instagram sebagai media atau alat untuk sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon ini sendiri, penyelenggara sosialisasi menuturkan bahwa instagram masih menjadi tingkat utama yang efektif untuk

digunakan sebagai wadah sosialisasi pelayanan publik karena masyarakat lebih cepat mengetahui informasi yang disampaikan oleh petugas dispendukcapil melalui aplikasi ini. selain itu, sosialisasi pelayanan publik yang dilakukan melalui instagram ini cukup mengefisiensi waktu dan kinerja dari instansi ini sendiri karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Di zaman yang modern seperti sekarang ini hampir seluruh instansi pemerintahan di Indonesia memiliki akun sosial media untuk membagikan seluruh informasi yang dianggap penting atau kegiatan yang mereka lakukan, aplikasi yang sering mereka gunakan yakni salah satunya seperti instagram. Instagram merupakan salah satu sarana untuk memperluas cakupan sosialisasi atau kegiatan lainnya kepada masyarakat. Instagram dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo dimanfaatkan untuk banyak hal, selain untuk membagikan informasi-informasi dan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan dispendukcapil sidoarjo, juga dimanfaatkan untuk mensosialisasikan pelayanan mereka. Setiap instansi tentunya selalu memiliki dan mengupayakan peningkatan terhadap kinerja mereka, baik kinerja untuk internal maupun eksternal bagi instansi. Dispendukcapil sidoarjo meningkatkan pelayanan mereka dengan menciptakan website yang dikenal dengan sebutan "Plavon Dukcapil" untuk pelayanan publik. Hal ini, tentunya sangat bermanfaat baik bagi instansi maupun masyarakat. Bagi instansi, dengan adanya website ini juga membantu kinerja mereka agar lebih mudah dan efektif. Sedangkan bagi masyarakat, website ini sangat membantu untuk masyarakat atau pemohon yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan yang mereka butuhkan. Adanya website ini kemudian di sosialisasikan oleh instansi kepada masyarakat melalui beberapa macam cara, salah satunya yakni melalui aplikasi media sosial instagram. Website plavon dukcapil sendiri merupakan sebuah transformasi digital seperti layanan sebelumnya, hanya mengubah kultur saja dari yang tadinya kultur tatap muka sekarang diubah menjadi kultur digital. Momen pandemi saat ini memberikan banyak sekali pelajaran dan perubahan baik bagi masyarakat,

perusahaan, ataupun instansi karena dengan banyaknya kebijakan dan peraturan yang ada membuat aktivitas masyarakat dan instansi menjadi terbatas, peraturan tersebut antara lain seperti harus menggunakan masker, menjaga jarak, tetap dirumah saja, dan sebagainya. Hal ini membuat berbagai instansi maupun masyarakat membuat banyak sekali perubahan baru terhadap aktivitas atau kegiatan yang akan mereka kerjakan. seperti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat peningkatan dan perubahan terhadap layanan mereka melalui website plavon dukcapil yang kemudian website ini disosialisasikan oleh mereka melalui instagram karena instagram dianggap sebagai aplikasi yang lebih banyak digunakan masyarakat. sebagaimana yang diungkapkan dalam wawancara dengan ibu Latifa Indira Dewi selaku Administrator data base kependudukan ahli muda:

"Alasannya karena akun instagram saat ini sedang banyak diminati dan digunakan masyarakat dibandingkan dengan aplikasi yang lain. Tingkat keterlibatannya juga lebih tinggi kalau dari akun instagram, jangkauan lebih luas."

Menurut beliau menggunakan instagram sebagai sosialisasi cukup memberikan manfaat yang besar bagi instansi karena instagram dianggap memiliki pengaruh yang cukup besar untuk pesan tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat luas karena instargram saat ini dapat dibilang menjadi salah satu aplikasi dari media sosial yang banyak sekali digunakan oleh masyarakat luas dan memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dari aplikasi yang lain. Instagram juga memiliki jangkauan yang luas karena hampir seluruh masyarakat dunia juga banyak yang menggunakan aplikasi instagram ini, sehingga sosialisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh dispendukcapil sidoarjo dapat dengan cepat diterima oleh banyak masyarakat. seperti yang telah dikatakan oleh informan dari dispendukcapil sidoarjo yang penulis wawancara:

"Keuntungan penggunaan akun instagram lebih hype, gerakan tangan

masyarakat juga cepat jadi informasi yang disebarkan oleh dispenduk lebih cepat tersebar.”

Menurut ibu latifa Indira Dewi, Bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dispedukcapil) kabupaten sidoarjo sendiri akun instagram yang mereka miliki sangat bermanfaat, efektif, dan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam membantu kinerja mereka. Keuntungan yang diperoleh instansi juga cukup banyak dari memanfaatkan akun instagram resmi instansi untuk membagikan seluruh informasi dan kegiatan karena gerakan tangan masyarakat saat ini lebih cepat jadi informasi yang mereka bagikan akan sangat cepat sekali diterima oleh masyarakat.

Banyak fitur dari instagram juga yang dapat digunakan dan menarik untuk dinikmati khalayak ramai, fitur-fitur tersebut seperti stories yang memiliki masa waktu 24 jam untuk dapat dilihat oleh masyarakat, feeds yang berupa postingan yang dapat dinikmati kapanpun masyarakat ingin melihat, reels biasanya berupa kumpulan informasi yang berupa video yang dikemas dengan menarik, video, IG TV, dan sebagainya.

Sosialisasi pelayanan publik oleh dispendukcapil sidoarjo dilakukan melalui akun instagram resmi mereka dengan memanfaatkan beberapa fitur yang ada di instagram. Meskipun belum memanfaatkan semua fitur yang ada pada instagram, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo selalu berusaha memaksimalkan sosialisasi pelayanan publik yang mereka lakukan dari beberapa fitur yang mereka gunakan saat ini dan memberikan kualitas pelayanan publik dari website plavon yang telah disosialisasikan melalui instagram ini agar masyarakat juga dapat dengan mudah dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang masyarakat butuhkan. Fitur-fitur tersebut, antara lain seperti: stories, feeds, video, caption, komentar dan highlights.

Dari kegiatan sosialisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui beberapa fitur dari akun resmi instagram @Dispendukcapilsidoarjo ini mendapat respon baik oleh masyarakat pengguna layanan.

Respon tersebut dapat dilihat dari banyaknya like dan viewers yang ada pada postingan yang berisi sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon melalui akun instagram resmi @Dispendukcapilsidoarjo. Dari kegiatan sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon yang dibagikan melalui instagram ini dengan 3 Highlights, 3 Video, 31 postingan, stories dan beberapa fitur lain mendapat respon baik dari masyarakat hingga mencapai likes atau postingan mengenai sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon sebanyak 300 likes, dan dari fitur video mencapai 3.813 views dalam penayangan yang diunggah pada akun resmi @dispendukcapilsidoarjo. Dengan jumlah likes dan views pada masing-masing unggahan di akun instagram instansi dengan beberapa fitur tersebut penyelenggara sosialisasi pelayanan publik atau Dispendukcapil Sidoarjo menyebut bahwa sosialisasi pelayanan publik yang mereka lakukan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh instansi, dan informasi mengenai website plavon yang mereka bagikan melalui instagram dapat tersosialisasikan dengan optimal dan baik. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon melalui akun instagram dengan menggunakan beberapa fitur pada instagram mereka untuk membagikan atau memberikan berbagai informasi dan kegiatan yang mereka lakukan dan yang dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat juga mengetahui perkembangan-perkembangan yang terjadi pada dispendukcapil kabupaten sidoarjo.

Target sasaran utama dalam kegiatan sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon dukcapil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah masyarakat sidoarjo, kalangan muda dan seluruh pengguna layanan mereka. Karena administrasi kependudukan bukan sebuah pelayanan dasar tetapi merupakan dasar dari seluruh pelayanan, jadi target sasaran yang ditujukan kepada kalangan muda dan seluruh pengguna layanan. Pelayanan administrasi kependudukan dalam penggunaannya tidak hanya dari lingkup bawah tetapi merambah ke lingkup samping atau vertikal dan bahkan sekarang juga mulai

merambah ke lingkup atas. Lingkup bawah yang dimaksud disini adalah masyarakat, sedangkan lingkup samping/vertikal yakni seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Pengadilan Negeri (PN), BPJS, RSUD, BANK atau instansi resmi lainnya, dan Lingkup atas yang dimaksud adalah pemerintah pusat. Petugas dari Dispendukcapil sidoarjo mengharapkan agar layanan yang diberikan kepada khalayak dapat membantu mempermudah kinerja mereka dan memudahkan mereka dalam pengurusan berkas/dokumen administrasi kependudukan yang khalayak butuhkan.

Dalam suatu kegiatan tentunya terdapat kendala-kendala yang dialami oleh instansi, seperti kendala yang dialami oleh Dispendukcapil Sidoarjo dalam melakukan kegiatan sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo ini adalah budaya membaca masyarakat masih terbilang cukup rendah, banyak masyarakat yang kurang memiliki minat untuk membaca sehingga banyak informasi yang disebarkan oleh pihak dinas yang kurang dimengerti dengan baik oleh masyarakat meskipun informasi tersebut sudah disebarkan secara jelas dan rinci. Selain itu jejak digital juga sulit, misalnya kultur yang lama dengan menggunakan metode tatap muka yang masyarakat kurang tau berapa lama dokumen terselesaikan, bagaimana prosedurnya, dan sejauh mana permohonan tersebut berjalan dan dengan peraturan yang ada bahwa instagram resmi dispendukcapil sidoarjo tidak boleh mematikan fitur komentar sehingga masyarakat terpancing untuk berkomentar di instagram resmi dispendukcapil sidoarjo, dengan adanya komentar tersebut juga memancing masyarakat yang lain untuk ikut serta berkomentar juga. Karena komentar yang ada pun juga beragam ada yang positif atau bahkan ada juga yang negatif, dengan melihat komentar tersebut yang dapat berpengaruh pada citra dispendukcapil sidoarjo itu sendiri. Hal inilah yang disebut bahwa masyarakat masih terbawa oleh jejak digital yang lama atau dengan kata lain jejak keluhan orang seperti yang sebelum-sebelumnya.

Kendala lain yang dialami oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo yakni bahwa website plavon dukcapil

dapat dibilang lahir secara premature atau belum siap untuk diterbitkan karenan dengan situasi dan kondisi yang ada akhirnya website tersebut harus diterbitkan dengan segala kelemahan-kelemahan yang ada dan belum benar-benar siap untuk tampil di masyarakat. Dengan begitu tentunya banyak pro dan kontra yang terjadi di mata masyarakat, sehingga seiring berjalannya waktu dengan adanya pro dan kontra tersebut website plavon dukcapil ditingkatkan pelan-pelan agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo melalui website plavon dukcapil ini. Selain itu, Ibu Latifa Indira Dewi juga menuturkan bahwa Persentasi khalayak masih sangat jauh. Karena satu orang pengguna bisa mendaftarkan beberapa anggota keluarganya. Dengan jumlah warga sidoarjo sebanyak kurang lebih 2jt jiwa. Masih sekitar 25%, sehingga ditingkatkan lagi tidak hanya dari lingkaran bawah tetapi juga harus dari lingkaran samping dan atas. Dengan begitu, petugas Dispendukcapil Sidoarjo menyusun ulang strategi dengan cara akun instagram dinaikkan kelas dengan memposting minimal satu minggu sekali, dengan ini maka disebut juga dengan instagram naik kelas, website plavon juga naik kelas dari yang awalnya di linea bawah sekarang merambah ke linea samping seperti RSUD/RS SWASTA/ PUSKESMAS/ PENGADILAN NEGERI/ PENGADILAN AGAMA. Jadi pengguna layanan tidak hanya dari linea bawah saja tetapi juga dari linea samping. Azas kebermanfaatannya naik juga dari yang tadinya 25% menjadi 30%.

Ibu Latifa Indira Dewi juga menuturkan bahwa dengan adanya kendala-kendala yang terjadi dalam melakukan sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon dukcapil melalui akun instagram resmi dispendukcapil sidoarjo membuat instansi lebih termotivasi untuk terus berupaya dalam meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat agar lebih banyak masyarakat yang dapat menerima dan membaca informasi tersebut. Dispendukcapil sidoarjo juga menyediakan pelayanan secara offline atau bisa datang langsung ke tempat, selain itu instansi juga menyediakan ruang informasi, konsultasi, membuat banner, spanduk, dan baliho mengenai website plavon

dukcapil yang berisi mengenai bagaimana alur dan tata cara pemakaian website plavon dukcapil tersebut. Hal ini dilakukan oleh dispendukcapil sidoarjo guna memberikan informasi bagi masyarakat yang tidak paham dan kurang mengerti akan sosial media karena tidak semua orang juga menggunakan sosial media termasuk instagram salah satunya. Berbagai cara yang telah dilakukan dispendukcapil sidoarjo ini diharapkan agar dapat dengan sangat untuk membantu masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus dokumen mengenai administrasi kependudukan yang mereka butuhkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan terkait dengan pemanfaatan akun instagram @dispendukcapilsidoarjo sebagai media sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon, dapat disimpulkan bahwasannya sebagai berikut:

1. Sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavo melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo berjalan sesuai dengan harapan. Karena saat ini instagram merupakan salah satu aplikasi sosial media yang cukup banyak digunakan oleh sebagian seluruh masyarakat dari berbagai kalangan, dengan begitu informasi mengenai website plavon yang disosialisasikan kepada publik oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo akan cepat tersosialisasikan.
2. Sosialisasi Pelayanan publik berbasis website plavon ini dilakukan melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo dengan menggunakan beberapa fitur pada instagram Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Fitur-Fitur tersebut antara lain: video, feeds, highlights, stories, caption, dan komentar. Dari kegiatan sosialisasi pelayanan publik dengan memanfaatkan beberapa fitur pada akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo ini mendapat respon yang baik dari masyarakat. Respon ini berupa jumlah komentar dan likes dari setiap postingan

sosialisasi dan penilaian masyarakat yang terdapat di kolom komentar.

3. Kekurangan dan kendala dari sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo yakni seperti dengan jumlah warga sidoarjo yang berkisar 2 juta jiwa dan followers instagram dispendukcapil sidoarjo masih 12 ribu sekian artinya belum semuanya mengikuti dan belum tentu dibaca setiap hari karena budaya literasi membaca juga masih rendah, fitur komen juga harus dibuka dan terdapat berbagai komentar tidak hanya positif tetapi juga ada yang negative sehingga mempengaruhi citra instansi sendiri.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai pemanfaatan akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo sebagai media sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon, bahwa ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan yang berkaitan dengan pemanfaatan instagram sebagai media sosialisasikan pelayanan publik, yaitu:

1. Untuk kedepannya sebaiknya lebih dimaksimalkan lagi penggunaan atau pemanfaatan fitur-fitur instagram, seperti fitur reels yang berisi langkah-langkah penggunaan website plavon dukcapil, menggunakan fitur tagar dan fitur lain dari instagram, karena fitur-fitur tersebut dapat menunjang kegiatan sosialisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo melalui akun instagram resmi instansi.
2. Hendaknya dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo jugab mensosialisasikan pelayanan publik yang berbasis website plavon ini melalui aplikasi yang lain seperti tiktok lebih diaktifkan dan ditingkatkan lagi seperti instagram, karena saat ini tiktok juga terbilang sebagai aplikasi yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

*Berikut Fungsi Instagram yang Paling Utama,
Bisa untuk Kembangkan Bisnis |*

- merdeka.com.* (n.d.). Retrieved November 25, 2021, from <https://www.merdeka.com/jatim/berikut-fungsi-instagram-yang-paling-utama-bisa-untuk-kembangkan-bisnis-kln.html>
- Dispendukcapil Buka Layanan E-KTP Lewat Online.* (n.d.). Retrieved March 22, 2021, from <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2019/07/31/148820/dispdukcapil-buka-layanan-e-ktp-lewat-online>
- Dispendukcapil Sidoarjo Tutup Sementara Seluruh Layanan Tatap Muka.* (n.d.). Retrieved March 22, 2021, from <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2020/03/29/186078/dispdukcapil-sidoarjo-tutup-sementara-seluruh-layanan-tatap-muka>
- Dr.Rulli Nasrullah M.Si. dalam buku Media Sosial (2016;13). (2014). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 16(1).
- Friyadie. (2016). internet menurut Anhar (2017). *Kesuma & Rahmawati*, 4Brady, 8–22. <https://repository.bsi.ac.id>
- Hasibuan, E. B., Gide, A., Shakespeare, W., Rofifah, D., 青柳いずみこ, & Belakang, A. L. (2014). BAB 1 PENDAHULUAN. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1, 39.
- Hayat, 2017:22. (2019). pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- Huberman, M. (1992: 15-19). (2013). teknik analisis data. *Jurnal Penelitian*, 31–40. [https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB III 09.10.033 Aji p.pdf](https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf)
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publikberbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Jenis Layanan / Disdukcapil.* (n.d.). Retrieved March 3, 2022, from <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/standar-layanan/jenis-layanan>
- Kuncoro adhi. (2020). Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Bab I*, 1–16. <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/profil/dispduk>
- Kusuma, K. (2018). Activities of the Cyber Public Relations of O Chanel TV in Promoting their Company on the Instagram Social Media. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 2(9), 50–56.
- Standar Pelayanan / Disdukcapil.* (n.d.). Retrieved March 3, 2022, from <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/standar-layanan/service-delivery-manufacturing>
- Struktur Organisasi / Disdukcapil.* (n.d.). Retrieved May 19, 2021, from <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/profil/struktur-organisasi>
- Sciences, H. (2016). *Landasan Teori*. 4(1), 1–23.
- Sundawati, N. (2018). Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Upaya Meningkatkan Hasil Belajar Dan Motivasi Siswa. *Universitas Pasundan*, 110(9), 1689–1699. [http://repository.unpas.ac.id/40202/%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/40202/5/8. BAB II.pdf](http://repository.unpas.ac.id/40202/%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/40202/5/8.BAB%20II.pdf)
- Tupoksi / Disdukcapil.* (n.d.). Retrieved March 17, 2022, from <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/profil/tupoksi>
- Website Adalah: Jenis, Unsur, Fungsi, Manfaat dan Contoh.* (n.d.). Retrieved January 11, 2022, from <https://pakdosen.co.id/website-adalah/>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*

(*JIMIA*), 2, 56–65.

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

√ 10 *Bentuk Sosialisasi dan Contohnya Lengkap* / *DosenSosiologi.Com*. (n.d.). Retrieved December 6, 2021, from <https://dosensosiologi.com/bentuk-sosialisasi/>