
ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pandi Maulana¹, Ikhsanto Saputra², Rozan Rizkiadi³, Emilia Emharis⁴

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

Email : maulanapandi6@gmail.com¹, ikhsantosaputra2@gmail.com², rozanrizkiadi615@gmail.com³

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan publik. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai sarana penyebaran informasi yang cepat, mudah diakses, dan interaktif antara pemerintah dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada instansi pemerintah yang memanfaatkan media sosial sebagai media informasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial mampu meningkatkan kemudahan akses informasi, mempercepat penyampaian informasi pelayanan, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, efektivitas pemanfaatannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, serta belum optimalnya pengelolaan konten informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi pengelola media sosial, penyusunan strategi komunikasi digital yang lebih efektif, serta pembaruan informasi secara berkala agar pelayanan informasi kepada masyarakat menjadi lebih optimal.

Kata Kunci: media sosial, pelayanan publik, informasi publik, komunikasi digital, administrasi publik.

Abstract

The advancement of information technology has encouraged government institutions to utilize social media as a medium for delivering public service information. Social media functions not only as a communication platform but also as a fast, accessible, and interactive channel for disseminating information between the government and the public. This study aims to analyze the utilization of social media as a medium for public service information and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation at government institutions utilizing social media as an information service platform. The findings indicate that the use of social media improves access to information, accelerates the dissemination of public service information, and strengthens communication between the government and the community. However, its effectiveness is still constrained by limited human resources, low public participation in providing feedback, and suboptimal information content management. Therefore, improving the competencies of social media

administrators, developing more effective digital communication strategies, and regularly updating information are essential to optimize public information services.

Keywords: *social media, public service, public information, digital communication, public administration.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih cepat, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, media sosial telah berkembang menjadi salah satu sarana komunikasi yang banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran media sosial memungkinkan informasi disampaikan secara cepat, luas, dan mudah diakses tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana interaksi sosial, tetapi juga telah menjadi media komunikasi resmi bagi organisasi sektor publik. Berbagai platform seperti Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan WhatsApp dimanfaatkan oleh instansi pemerintah untuk menyampaikan informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, jadwal operasional, pengumuman, hingga kebijakan terbaru. Selain itu, media sosial juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, kritik, saran, maupun pengaduan secara langsung kepada instansi pemerintah. Dengan demikian, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih terbuka, cepat, dan interaktif.

Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik memberikan berbagai manfaat. Informasi dapat diperbarui secara real time sehingga masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan terkini. Media sosial juga mampu meningkatkan efisiensi penyebaran informasi karena tidak memerlukan biaya yang besar dibandingkan media konvensional. Selain itu, masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun memiliki berbagai keunggulan, pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan. Masih terdapat instansi pemerintah yang belum mengelola media sosial secara optimal, seperti keterlambatan dalam memperbarui informasi, kurangnya respons terhadap pertanyaan masyarakat, serta penyampaian informasi yang belum lengkap dan mudah dipahami. Di sisi lain, tidak semua masyarakat memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi resmi sehingga masih ditemukan kesalahan informasi akibat penggunaan sumber yang tidak valid. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas media sosial sebagai media pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas

pengelolaan akun, kompetensi sumber daya manusia, serta strategi komunikasi yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik, mempercepat penyebaran informasi, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada implementasi e-government atau digitalisasi pelayanan secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus membahas pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik masih relatif terbatas. Selain itu, setiap instansi pemerintah memiliki karakteristik pelayanan dan strategi komunikasi yang berbeda sehingga diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bagaimana media sosial dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penggunaan media sosial dalam pelayanan publik sekaligus menjadi masukan bagi instansi pemerintah dalam mengembangkan strategi komunikasi digital yang lebih efektif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi digital telah mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan media sosial sebagai salah satu media penyampaian informasi pelayanan publik. Platform seperti Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan WhatsApp digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi terkait persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, jadwal operasional, pengumuman, hingga kebijakan terbaru. Pemanfaatan media sosial dinilai mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital.

Media sosial menjadi alternatif yang efektif dibandingkan penyampaian informasi secara konvensional. Sebelum adanya media sosial, masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan atau menghubungi petugas untuk memperoleh informasi. Saat ini, sebagian besar informasi pelayanan telah tersedia pada akun resmi instansi pemerintah sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan maupun prosedur pelayanan sebelum datang ke kantor. Kondisi tersebut membantu mengurangi kesalahan administrasi akibat kurangnya informasi yang diterima masyarakat.

Selain sebagai media penyampaian informasi, media sosial juga berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan

pertanyaan, memberikan masukan, maupun melaporkan kendala pelayanan melalui kolom komentar atau pesan langsung. Interaksi tersebut memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk mengetahui kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi yang berkelanjutan.

Efektivitas Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Pelayanan

Pemanfaatan media sosial terbukti mampu meningkatkan efektivitas penyebaran informasi pelayanan publik. Informasi dapat disampaikan secara cepat kepada masyarakat tanpa harus melalui media cetak atau papan pengumuman. Apabila terjadi perubahan jadwal pelayanan, perubahan persyaratan administrasi, ataupun adanya program pelayanan baru, instansi pemerintah dapat segera mengunggah informasi sehingga masyarakat memperoleh informasi yang terbaru.

Media sosial juga mendukung keterbukaan informasi publik karena seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses informasi dari sumber resmi pemerintah. Hal ini mampu mengurangi penyebaran informasi yang tidak benar atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, fitur visual seperti gambar, infografis, video singkat, maupun siaran langsung membuat informasi lebih mudah dipahami oleh masyarakat dibandingkan penyampaian informasi dalam bentuk teks yang panjang.

Efektivitas penyebaran informasi melalui media sosial juga dipengaruhi oleh konsistensi instansi pemerintah dalam memperbarui konten. Akun media sosial yang aktif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat karena menunjukkan bahwa informasi yang tersedia selalu diperbarui sesuai kondisi terkini. Sebaliknya, akun yang jarang diperbarui dapat menimbulkan keraguan masyarakat terhadap keakuratan informasi yang disampaikan.

Manfaat Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Publik

Pemanfaatan media sosial memberikan berbagai manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Dari sisi pemerintah, media sosial menjadi sarana yang efisien dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan biaya yang relatif rendah. Penyebaran informasi tidak lagi bergantung pada media cetak sehingga dapat menghemat biaya operasional. Selain itu, media sosial memudahkan instansi pemerintah dalam menjangkau masyarakat dalam jumlah yang lebih besar dalam waktu yang singkat.

Bagi masyarakat, media sosial memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Masyarakat dapat mengetahui persyaratan administrasi, alur pelayanan, biaya layanan, serta jadwal operasional melalui akun resmi instansi pemerintah. Kemudahan tersebut dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kesiapan masyarakat dalam mengurus administrasi, serta meminimalkan kesalahan pengajuan dokumen.

Media sosial juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan kritik, saran, maupun penilaian terhadap pelayanan yang

diterima. Informasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Faktor Pendukung Pemanfaatan Media Sosial

Keberhasilan pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung. Pertama, tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat pendukung pengelolaan media sosial. Kedua, kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola akun media sosial sangat menentukan kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Faktor lainnya adalah adanya komitmen pimpinan instansi dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Dukungan tersebut dapat berupa penyediaan anggaran, pelatihan pengelola media sosial, serta penyusunan standar operasional pengelolaan media sosial. Selain itu, meningkatnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor pendukung karena masyarakat semakin terbiasa memperoleh informasi melalui media sosial.

Faktor Penghambat Pemanfaatan Media Sosial

Di samping berbagai manfaat yang diperoleh, pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam mengelola media sosial secara profesional. Pada beberapa instansi pemerintah, pengelolaan media sosial masih menjadi tugas tambahan sehingga pembaruan informasi sering terlambat.

Hambatan lainnya adalah rendahnya interaksi masyarakat dengan akun resmi pemerintah. Sebagian masyarakat masih lebih memilih memperoleh informasi secara langsung karena menganggap media sosial belum sepenuhnya memberikan informasi yang lengkap. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan akses internet maupun kemampuan menggunakan teknologi digital sehingga belum dapat memanfaatkan media sosial secara optimal.

Permasalahan lain adalah penyebaran informasi yang tidak benar (hoaks) melalui media sosial. Apabila instansi pemerintah tidak segera memberikan klarifikasi, masyarakat dapat memperoleh informasi yang keliru dan menimbulkan kesalahpahaman mengenai pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial harus dilakukan secara profesional dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan informasi yang disampaikan.

Pembahasan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi salah satu inovasi penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Pemanfaatannya tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Kecepatan

penyebaran informasi, kemudahan akses, serta kemampuan menjangkau masyarakat secara luas menjadi keunggulan utama media sosial dibandingkan media informasi konvensional.

Namun demikian, keberhasilan pemanfaatan media sosial tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, melainkan juga oleh kualitas pengelolaan akun, kompetensi aparatur, konsistensi pembaruan informasi, serta kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, menyusun strategi komunikasi digital yang terencana, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik. Dengan langkah tersebut, media sosial dapat berfungsi secara optimal sebagai media pelayanan yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. PENUTUP

Kesimpulan

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan publik merupakan salah satu bentuk inovasi dalam mendukung transformasi digital di sektor pemerintahan. Media sosial mampu mempercepat penyebaran informasi, mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan, serta meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Berbagai platform media sosial dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, jadwal operasional, hingga berbagai kebijakan terbaru secara cepat dan mudah diakses.

Meskipun demikian, efektivitas pemanfaatan media sosial masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kompetensi sumber daya manusia, konsistensi pembaruan informasi, kualitas pengelolaan konten, serta tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial perlu dilakukan secara profesional agar informasi yang disampaikan akurat, terkini, mudah dipahami, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan pengelolaan yang baik, media sosial dapat menjadi sarana informasi pelayanan publik yang efektif, transparan, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Saran

Instansi pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan media sosial dengan menyajikan informasi pelayanan secara lengkap, akurat, dan diperbarui secara berkala. Selain itu, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur dalam pengelolaan media sosial agar mampu memberikan respons yang cepat dan profesional terhadap pertanyaan maupun pengaduan masyarakat.

Di sisi lain, masyarakat diharapkan memanfaatkan akun media sosial resmi instansi pemerintah sebagai sumber informasi pelayanan yang terpercaya serta berpartisipasi aktif dalam memberikan

masuk dan evaluasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas penggunaan platform media sosial tertentu atau membandingkan pemanfaatan media sosial pada berbagai instansi pemerintah sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, M. R. R., & Wenggi, I. R. (2022). Pemanfaatan media sosial dalam rangka peningkatan pelayanan publik (Studi pada akun Twitter @DKIJakarta). *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i2.2741>
- Marthalina. (2022). Kualitas pelayanan melalui website dan media sosial dalam menyediakan layanan yang handal di masa pandemi Covid-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 40–52. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2428>
- Rosilawati. (2024). Melacak pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia. *Multidisiplin Paradigma Journal*, 1(2), 24–39. <https://doi.org/10.61696/muara.v2i1.450>
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Analisis pelayanan publik berbasis media sosial: Studi kasus Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Social Politics and Governance*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.24076/JSPG.2021v3i1.507>
- Wiratama, P. (2022). Etika penggunaan media sosial pemerintah dalam konteks pelayanan publik. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i7.7813>
- Rijal, R., Iriawan, H., Irwan, I., Leiwakabessy, D. R., Sahat, A., & Sigalingging, M. (2023). Pemanfaatan media sosial untuk pelayanan publik yang terintegrasi (Kajian pelayanan administrasi melalui aplikasi WhatsApp di Kantor Kelurahan Karang Mulya Kabupaten Biak Numfor). *Jurnal Pengabdian Dharma Laksana*, 5(2), 484–493. <https://doi.org/10.32493/j.pdl.v5i2.28118>
- Yanti, R., & Riofita, H. (2025). Efektifitas media sosial pemerintah dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2). <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.28563>
- Tamba, D., & Kholikin, R. A. (2025). Media sosial dalam membangun opini publik atas layanan pemerintah: Kajian literatur interaksi sosial digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(2), 113–126. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i2.79710>