

**SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE
PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM
@Dispendukcapilsidoarjo**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SIL VIYAH WANDA HAMIDAH

NIM : 1813211027

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2022

SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON
MELALUI AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disusun Oleh :

SIL VIYAH WANDA HAMIDAH

1813211027

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram@Dispendukcapilsidoarjo

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :
SIL VIYAH WANDA HAMIDAH
1813211027

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.
NIDN : 0706077106

Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos,
M.Si, CiQar
NIDN : 0706088003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.
NIDN : 0706077106

LEMBAR PENGESAHAN

Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :
SIL VIYAH WANDA HAMIDAH
1813211027

Tanggal Ujian : 31 Maret 2022

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos,
M.Si, CiQar

NIDN : 0706088003

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Julyanto Ekantoro, S.E.,
S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si. Ita Nurlita, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN : 0730017201

NIDN : 0711046901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Dra. Tri Prasetyowati,
M.Si.

NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S.,
M.Si.

NIDN : 0706077106

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **SIL VIYAH WANDA HAMIDAH**
Tempat, Tanggal Lahir : **Sidoarjo, 6 September 1999**
NIM : **1813211027**
Fakultas / Program Studi : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @DISPENDUKCAPILSIDOARJO**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 31 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan

Mtr 6rb

SIL VIYAH WANDA HAMIDAH

MOTTO

“Jangan pernah merasa lelah untuk terus berproses, karena hasil yang kita tuai akan dapat menebus semua rasa lelah dari rangkaian proses yang telah kita lakukan”

-Sil Viyah Wanda Hamidah.

PERSEMBAHAN

Skripsi yang berjudul “Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Media Sosial Instagram @Dispendukcapilsidoarjo” ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang sangat berjasa dalam hidup saya, mereka adalah kedua orang tua saya dan keluarga saya yang tidak pernah lelah untuk memberikan support dan motivasi kepada saya agar dapat berkembang menjadi orang yang lebih baik lagi dan menjadi manusia yang dapat menjadi manfaat bagi sekitar.

KATA PENGANTAR

Segenap Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya dan telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PEMANFAATAN AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo SEBAGAI MEDIA SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK YANG BERBASIS WEBSITE PLAVON” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Publik Relations pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun atas berkat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral, spiritual, maupun finansial. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran atas hidup penulis dan pada penyelesaian skripsi ini.
2. Ayah Suhermanto yang telah mendukung penuh dan membiayai seluruh kebutuhan dari awal sampai akhir perkuliahan penulis.
3. Segenap keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Dra. Tri Prasetyowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan izin penelitian pada skripsi ini.
5. Bapak Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si Selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberi motivasi kepada penulis untuk terus semangat dan membantu serta membimbing dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

1. Ibu Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si, CiQar selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memotvasi, dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Segenap Dosen Universitas Bhayangkara Surabaya telah mengajar, membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu Pengetahuan sehingga penulis dapat membuka wawasan berfikir lebih luas dan menerapkannya.
3. Teman-Teman Penulis Viki Fanani, Ria Ilma Saidah, Keanie Asthama, Devia Novianna, Virda Yusfi, Agnesti yang telah banyak membantu, mendukung, dan memberi semangat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Yanto selaku tukang kebun FISIP Universitas Bhayangkara Surabaya yang banyak memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
5. Teman seperjuangan di Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah berproses bersama-sama dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Sahabat-Sahabat yang selalu ada dalam susah maupun Senang, meskipun lebih sering datangnya waktu senang-senangnya saja.

Penulis menyadari akan kekuarang sempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Baik dari segi penjelasan maupun dalam penulisan kata dan bahasanya. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk menambah kesempurnaan penulisan skripsi ini dan agar kelak dikemudian hari penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata dengan iringan do'a semoga amal ibadah dari pihak-pihak yang telah membantu penulis pada penulisan skripsi ini mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 25 Maret 2022

Sil Viyah Wanda Hamidah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Definisi Konsep	10
1.5.1 Sosialisasi	10
1.5.2 Pelayanan Publik.....	11
1.5.3 Website.....	11
1.5.4 Instagram	12
1.6. Metode Penelitian	13

1.6.1	Jenis Penelitian.....	13
1.6.2	Lokasi Penelitian.....	14
1.6.3	Subjek Penelitian.....	14
1.6.4	Objek Penelitian.....	14
1.6.5	Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6.6	Teknik Analisis Data.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		19
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
2.2	Kerangka Konseptual	26
2.3	Landasan Teori.....	27
2.3.1	Sosialisasi	27
1.	Pengertian Sosialisasi	27
2.	Bentuk-Bentuk Sosialisasi	27
3.	Tujuan Sosialisasi.....	29
4.	Tahap-Tahap Sosialisasi	30
2.3.2	Pelayanan Publik	32
1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	32
2.	Unsur-Unsur Pelayanan Publik	33
3.	Jenis – Jenis Pelayanan.....	34
4.	Kualitas Pelayanan	36
2.3.3	Website	39
1.	Pengertian Website.....	39
2.	Jenis-Jenis Website.....	40
3.	Unsur-Unsur Website	42
4.	Kelebihan dan Kekurangan Website	43
2.3.4	Sosial Media Instagram.....	44
1.	Pengertian Sosial Media Instagram	45
2.	Fitur-Fitur Instagram	46
3.	Manfaat Instagram.....	50
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		52
3.1	Profil Dispendukcapil Sidoarjo	52
3.2	Visi Misi Dispendukcapil Sidoarjo	53
3.3	Logo Dispendukcapil Sidoarjo	54
3.3.1	Logo Dinas Kabupaten Sidoarjo.....	54

3.3.1 Logo Official Dispendukcapil Sidoarjo	56
3.4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Sidoarjo	57
3.5 Peran dan Fungsi Dispendukcapil Sidoarjo	58
3.6 Jenis Pelayanan	59
3.7 Jaminan Pelayanan	63
 BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	 65
4.1 Sosialisasi Pelayanan Publik	65
4.1.1 Akun Instagram Dispendukcapil Sidoarjo	69
4.1.2 Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo	73
4.2 Target Sasaran yang Dituju Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Dalam Melakukan Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instageram @Dispendukcapilsidoarjo.....	88
4.3 Kendala yang Dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam Melakukan Sosialisasi Pelayanan Publik yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo.....	90
 BAB V PENUTUP.....	 93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran-Saran.....	94
 DAFTAR PUSTAKA	 96
 LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.5 Jenis Pelayanan Dispendukcapil Sidoarjo.....	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
Diagram 3.4 Struktur Organisasi Duspendukcapil Sidoarjo.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3.1 Logo Dinas Kabupaten Sidoarjo	54
Gambar 3.3.2 Logo Official Dispendukcapil Sidoarjo.....	56
Gambar 4.1.1 Akun Instagram Dispendukcapil Sidoarjo.....	70
Gambar 4.1.2 Jumlah Likes dari Postingan Dispendukcapil Sidoarjo	71
Gambar 4.1.3 Jumlah Komentar dari Unggahan Dispendukcapil Sidoarjo.....	72
Gambar 4.2.1 Hightlights Sosialisasi Website plavon	78
Gambar 4.2.2 Video Sosialisasi Pelayanan Publik Website Plavon	80
Gambar 4.2.3 Feeds Sosialisasi Pelayanan Publik Websiteb Plavon	82
Gambar 4.2.4 Stories Sosialisasi Pelayanan Publik Website Plavon	83
Gambar 4.2.5 Caption Sosialisasi Pelayanan Publik Website Plavon.....	84
Gambar 4.2.6 Komentar Sosialisasi Pelayanan Publik Websiteb Plavon	86

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : PEDOMAN WAWANCARA
- LAMPIRAN II : DRAFT JAWABAN WAWANCARA
- LAMPIRAN III : SURAT IJIN PENELITIAN (UNIVERSITAS)
- LAMPIRAN IV : SURAT IJIN PENELITIAN (BAKESBANGPOL PROVINSI
JAWA TIMUR)
- LAMPIRAN V : SURAT IJIN PENELITIAN (BAKESBANGPOL
SIDOARJO)
- LAMPIRAN VI : FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo

Sil Viyah Wanda Hamidah

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : silviyahwanda@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan suatu penelitian tentang bagaimana Sosialisasi Pelayanan publik berbasis website plavon pada akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sosialisasi pelayanan publik tersebut dilakukan melalui akun instagram instansi dengan segala kelebihan dan kelemahan yang ada pada media sosial instagram. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat ini berdasarkan dengan fakta-fakta yang telah dikumpulkan. Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara langsung kepada divisi humas khususnya bidang data base Dispendukcapil Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui akun instagram resmi instansi yakni @Dispendukcapilsidoarjo berjalan dengan sesuai harapan, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang mengetahui informasi mengenai pelayanan online dari website plavon dukcapil melalui akun instagram instansi. Sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan secara mandiri.

Kata Kunci: Sosialisasi, Pelayanan Publik, instagram

***Socialization of Plavon Website-Based Public Services Through Instagram
Account @Dispendukcapilsidoarjo***

Sil Viyah Wanda Hamidah

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : silviyahwanda@gmail.com

ABSTRACT

This research is a research on how to socialize public services based on the Plavon website on the @Dispendukcapilsidoarjo Instagram account. This study aims to analyze how the socialization of public services is carried out through the agency's Instagram account 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 object of research based on the facts that have been collected. This study also uses observation 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 Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency through the agency's official Instagram account, @Dispendukcapilsidoarjo, went according to expectations, 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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 komunikan yang dituju pada sosialisasi, namun saat ini sosialisasi banyak sekali dilakukan dengan menggunakan dan memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Berkembangnya zaman saat ini telah membawa perkembangan yang sangat besar dalam dunia cyber. Kelahiran dunia maya membawa babak baru di bidang telekomunikasi ke masyarakat modern. Teknologi ini adalah Internet, yang memungkinkan semua pengguna untuk menggunakannya tanpa ada batasan waktu atau tempat dalam mengakses atau memperoleh informasi. Kemajuan teknologi juga memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat sosial karena sebagian besar aktivitas keseharian mereka tidak lepas dari bantuan teknologi. Dengan perkembangan teknologi juga dapat mendukung efisiensi, produktivitas dan efisiensi kerja. Sehingga pekerjaan dapat selesai dengan cepat, tepat dan efisien.

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. Penggunaan teknologi saat ini juga tidak dapat dihindari. Karena kebutuhan publik untuk mendapatkan informasi yang sangat cepat dan akurat menjadi tuntutan utama dalam semua aspek. Saat ini, teknologi yang perkembangannya cukup cepat adalah teknologi berbasis jaringan atau bisa disebut dengan teknologi Internet. Teknologi tersebut telah diterapkan di berbagai bidang usaha dan bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan, dll. Teknologi internet saat ini harus dioptimalkan untuk penggunaan yang mengakar, keberadaan teknologi dapat diprediksi. Hal ini juga dapat menjadi sebuah jawaban yang menyamaratakan kecepatan layanan, pemerintah mulai mengangkat teknologi ini sebagai infrastruktur utama dalam pelayanan publik.

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. Dalam hal ini, public relations memiliki peranan yang cukup besar karena setiap aktivitas yang dilakukan secara online memiliki peran yang cukup besar dalam hal melakukan komunikasi dengan publik. 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).

Pemerintah merupakan penyedia layanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik(Yayat, 2017). Pelayanan publik juga merupakan patokan dari suatu keberhasilan yang sudah diberikan oleh penyedia pelayanan publik.

Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat tentunya akan selalu terpacu kepada kualitas dari pelayanan itu sendiri. 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 himbauan 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 @dispendukcapilsidoarjo 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 himbauan 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.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo?
2. Apa saja kendala dalam Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk:

1. Untuk menganalisis Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo.
2. Untuk menganalisis kendala-kendala yang terjadi dalam Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Ditinjau secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan ilmiah dalam bidang ilmu komunikasi khususnya konsentrasi humas juga sebagai bahan bacaan atau referensi bagi seluruh pihak. Kegiatan penelitian ini juga memberikan manfaat dan wawasan baru yang lebih luas lagi bagi semua pihak khususnya bagi mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah atau Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan dan keputusan sebagai salah satu upaya untuk evaluasi dan meningkatkan sistem komunikasi pada lembaga organisasi.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh mahasiswa untuk penulisan penelitian baik untuk skripsi atau karya ilmiah lainnya, khususnya Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo.

c. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pemahaman penulis.

1.5 Definisi Konsep

1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu proses sosial tempat dimana individu mendapatkan sebuah pembentukan sikap untuk mereka, agar dapat bersikap sesuai dengan sikap orang-orang disekitar mereka. (Soekanto dalam Lindriati dkk, 2017)

Sosialisasi secara umum ialah suatu proses interaksi sosial yang digunakan untuk menyampaikan suatu pesan kepada individu, khalayak umum, atau organisasi. sosialisasi juga mempelajari nilai dan norma sosial yang ada di dalam lingkup sosial masyarakat. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan suatu

instansi atau organisasi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada publik.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah kegiatan melayani secara keseluruhan aspek pada pelayanan dasar yang diperlukan oleh khalayak untuk dipenuhi sesuai ketentuannya. (Hayat, 2017 : 22).

Pelayanan Publik ialah pemberian layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu lembaga atau organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Mukaron dan Laksana, 2016:41).

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau kegiatan melayani atau memberikan pelayanan yang optimal dan professional sesuai kebutuhan masyarakat dan juga dapat memberikan pengaruh yang positif kepada masyarakat.

3. Website

Menurut Puspitosari dalam Kesuma & Rahmawati (2017:3) menjelaskan bahwa Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia, selama terkoneksi dengan jaringan internet.

Menurut Sidik dalam Arizona (2017:107) mengatakan bahwa Situs Web (Website) awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan

konsep hiperlink yang memudahkan surfer (sebutan bagi pemakai komputer yang melakukan penyelusuran informasi di Internet) untuk mendapatkan informasi dengan cukup mengklik suatu link berupa teks atau gambar maka informasi dari teks atau gambar akan ditampilkan secara lebih terperinci (detail).

Menurut Yuhefizar dalam (Yanuardi & Permana, 2018) website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi.

Website merupakan suatu kumpulan dari halaman atau tautan yang berhubungan dengan berbagai file yang saling terkait satu sama lain. (Afdhal, 2018).

Secara umum website merupakan halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang menyajikan informasi berupa tulisan, gambar, video, dan sebagainya.

4. Instagram

Anugerah Ayu (2019) dalam artikelnya mengatakan bahwa "Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan aktivitas berjejaring lainnya.

Instagram berasal dari pemahaman tentang fungsionalitas keseluruhan aplikasi. Kata "insta" berasal dari kata "instan", seperti kamrea polaroid yang saat itu lebih dikenal dengan "foto instan". Instagram juga bisa menampilkan foto secara instan dalam tampilannya, layaknya sebuah Polaroid. Dan "gram" berasal dari kata "telegram", yang merupakan cara untuk mengirim pesan ke orang lain dengan cepat. Demikian pula Instagram memerlukan terhubung dengan internet untuk mengunggah

foto dengan informasi lain sehingga informasi yang ingin disampaikan dapat cepat diterima. Instagram juga merupakan aplikasi media sosial berbasis Android.

1.6 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.

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan analisis penelitian deskriptif kualitatif, yang dimana proses penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan bukti-bukti akurat berupa data untuk pemecahan masalah yang digambarkan sesuai dengan objek dan subjek pada permasalahan dengan data kualitatif yang ada dan kemudian hasil dari penelitian ini nanti

dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menganalisis suatu kejadian atau fenomena.

1.6.2 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang bertempat di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Peneliti menggunakan tempat ini sebagai lokasi penelitian karena Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sidoarjo merupakan salah satu instansi yang melakukan peningkatan publiknya dengan pelayanan online yang dapat diakses melalui web yang telah mereka sediakan untuk masyarakat sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada instansi ini.

1.6.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Divisi Humas Dispendukcapil Sidoarjo yang melakukan sebuah Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo.

1.6.4 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini yaitu meneliti sebuah Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagaimana yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan ialah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ialah kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis pada unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014:46).

Observasi merupakan suatu proses yang dianggap kompleks atau dapat diartikan juga sebagai suatu proses yang terdiri dari berbagai proses, baik biologis ataupun psikologis (Sugiyono, 2014:145)

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan suatu bentuk pengumpulan data menggunakan cara langsung atau tidak langsung dalam melakukan penelitian serta mencatat data yang ada pada subjek atau objek penelitian.

b. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi merupakan catatan sebuah peristiwa yang telah berlalu. Dokumen ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013:240)

Metode dokumentasi dapat diartikan sebagai cara untuk mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang telah ada (Riyanto, 2012:103).

Dari definisi beberapa pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara melihat dan

menganalisis data-data atau dokumen-dokumen yang telah ditemukan. Dokumen-dokumen tersebut bisa berbentuk agenda, file, gambar atau foto, profil suatu lembaga atau instansi, dan sebagainya yang berkaitan dengan bidang kehumasan.

c. Wawancara

Wawancara disini dimanfaatkan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan suatu permasalahan yang harus diteliti dan juga digunakan apabila peneliti ingin mendapatkan data dengan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016:317)

Proses untuk mendapatkan penjelasan guna mengumpulkan berbagai informasi menggunakan cara tanya jawab, cara ini dapat dilakukan sambil bertatap muka ataupun tanpa bertatap muka yakni dapat melalui media komunikasi antara pewawancara dengan orang yang narasumber yang akan diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.

Dalam teknik wawancara ini nantinya peneliti akan melakukan Tanya jawab dengan pihak humas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Sidoarjo, dan dari hasil wawancara ini nantinya peneliti akan mengetahui bagaimana Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo tersebut berjalan.

1.6.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menentukan mana yang krusial dan yang akan dipelajari, serta membentuk kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh diri sendiri juga orang lain (Sugiyono, 2018:482). Analisis data dilakukan untuk dapat menarik kesimpulan dari temuan-temuan data yang sudah dikumpulkan. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu memakai teknik kualitatif. Analisis data pada penelitian kualitatif pada dasarnya dikembangkan dengan maksud hendak memberikan makna terhadap data, menafsirkan, atau mentransformasikan data ke dalam bentuk-bentuk narasi.

Adapun langkah-langkah analisis data yakni sebagai berikut :

a. Pengumpulan data

Pada pengumpulan data ini berarti mengumpulkan beragam data dari lokasi survei melalui sebuah observasi, wawancara, dan pencatatan, menentukan strategi pengumpulan data yang dianggap sesuai, dan menentukan fokus serta kedalaman data dalam proses pengumpulan data berikutnya.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan serangkaian informasi yang memungkinkan terjadinya suatu penelitian. Penyajian data dilakukan melalui berbagai jenis, jaringan, tautan aktivitas, atau tabel.

c. Penarikan kesimpulan

Ketika mengumpulkan serangkaian data, peneliti perlu memahami sesuatu dan bereaksi terhadap apa yang telah dipelajari secara langsung di lapangan dengan menyusun pola arah dan sebab akibat yang mana kemudian meneliti melakukan penarikan kesimpulan dari data-data yang telah dikumpulkan dengan observasi yang telah dilakukan di lapangan.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Kesimpulan
1.	Mukmin Muhammad, S.Sos,MH. Pusat Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3m), Stia Al Gazali Barru September 2019	Sosialisasi Pelayanan Publik Secara Online Berbasis Website di Desa Balusu Kabupaten Barru	<p>Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan teknologi ini menjadi salah satu hal yang tidak dapat dihindari melihat kecepatan informasi yang diterima dengan cepat dan tepat menjadi keperluan yang utama pada semua aspek. Teknologi yang berkembang pesat kali ini ialah teknologi yang berbasis website yang biasa disebut juga dengan internet. Target utama pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yakni sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya layanan berbasis online ini membuat pemerintah lebih mudah dalam memeberikan

			<p>pelayanan yang berkualitas pada publik.</p> <p>2. pelayanan online ini membantu masyarakat untuk lebih mudah dalam memperoleh informasi.</p> <p>3. Pemerintah dapat menggunakan kesempatan dari teknologi yang digunakan dalam e- government yakni teknologi informasi dan komunikasi, melihat kelak publik memiliki pilihan dalam mengakses pelayanan publik secara modern.</p>
2.	<p>Fitria Yuliani, Rekho Adriadi, dan Linda Saftra (Jurnal) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UM Bengkulu 2020</p>	<p>Pemanfaatan Sosial Media Instagram dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Ombudsman RI Bengkulu)</p>	<p>Ombudsman RI Bengkulu memanfaatkan media sosial instagram untuk sosialisasi pelayanan publik mereka karena spesifikasi instagram yang menarik dan dapat membagikan foto dan video yang mana ini nanti dapat diperluaskan untuk kepentingan publik. Ombudsman RI Bengkulu dalam menyampaikan informasi</p>

			<p>untuk publik dalam media instagramnya dapat dibilang cukup aktif dan rutin baik dalam bentuk gambar maupun video minimal 1 kali dalam satu minggu, informasi yang disampaikan melalui instagram ini juga dimaksudkan untuk sosialisasi kepada publik.</p>
3.	<p>Anindita Susilo dan Erlina Sari (Jurnal) Program Studi Ilmu Komunikasi, FIKOM Universitas Mercu Buana 2020</p>	<p>Implementasi Program Cyber Public RelationsPt. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi PublikDi Media Sosial Instagram</p>	<p>Simpulan dari hasil penelitian ini adalah PT. Kereta Api Indonesia memanfaatkan media sosial instagramnya @keretaapikita untuk menyampaikan berita seputar layanan KAI, informasi tiket, dan informasi seputar bepergian dengan menggunakan kereta api yang mana hal ini dapat diakses langsung oleh publik menggunakan smartphonenya. Akun instagram @keretaapikita ini juga dimanfaatkan agar masyarakat tidak perlu susah payah mengantre atau</p>

			<p>dating ke stasiun untuk mencari informasi yang dibutuhkan karena hampir seluruh informasi telah diinformasikan melalui akun instagram @keretaapikita.</p>
4.	<p>Dinda Sekar Puspitarini dan Reni Nuraeni (Jurnal) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University 2019</p>	<p>Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi (Studi Deskriptif Pada Happy Go Lucky House)</p>	<p>Kesimpulan pada hasil penelitian tersebut yakni Happy go lucky house melakukan promosi mereka melalui instagram. Kegiatan sales happy go lucky house dalam memberikan promosi disini berupa memberikan diskon dan giveaway. Instagram dipilih sebagai media promosi untuk happy go lucky house karena instagram banyak sekali digunakan oleh masyarakat dan peminat dari instagram selalu bertambah. Dengan banyaknya peminat ini maka cukup besar peluang untuk happy go lucky</p>

			<p>house dapat dikenal khalayak ramai.</p> <p>Promosi melalui instagram oleh happy go lucky house berupa ads instagram, mengunggah ulang testimonial yang telah diberikan konsumen dalam instastory instagram mereka, mengunggah foto pada feeds instagram happy go lucky house.</p>
5.	<p>Yosieana Duli Deslima (Skripsi) Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018</p>	<p>Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Dakwah Bagi Mahasiswa Komunikasi Dan Penyiaran Islam Uin Raden Intan Lampung</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah pemanfaatan instagram untuk mahasiswa komunikasi dan penyiaran islam, hampir semua mahasiswa mengatakan instagram merupakan media sosial yang dapat dibilang sangat efektif dalam menyebarkan pesan dan dengan peminat yang sangat banyak membuat konten yang dibagikan banyak dilihat orang dan pesan yang disampaikan dapat tersalurkan melalui instagram. Pemanfaatan instagram disini dijadikan sebagai</p>

			wadah atau tempat untuk berdakwah, karena zaman sekarang dakwah sudah menjadi hal yang milenial seiring dengan perkembangan zaman.
6.	Kurniastuti Kusuma (American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana 2018	Activities of the Cyber Public Relations of O Chanel TV in Promoting their Company on the Instagram Social Media	Simpulan pada penelitian ini adalah humas Channel O TV memanfaatkan media sosial instagram untuk mempromosikan berbagai program mereka karena instagram memiliki berbagai keunggulan, antara lain mudah, cepat, murah, komunikatif dan memiliki segmentasi khalayak yang luas. Humas channel O TV mengangaap dengan mempromosikan berbagai program mereka di instagram dapat dijangkau dan dilihat banyak khalayak karena instagram diangaap dapat

			memudahkan proses komunikasi dua arah dengan cepat, efisien, dan efektif karena instagram memiliki karakteristik media yang interaktif.
--	--	--	---

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

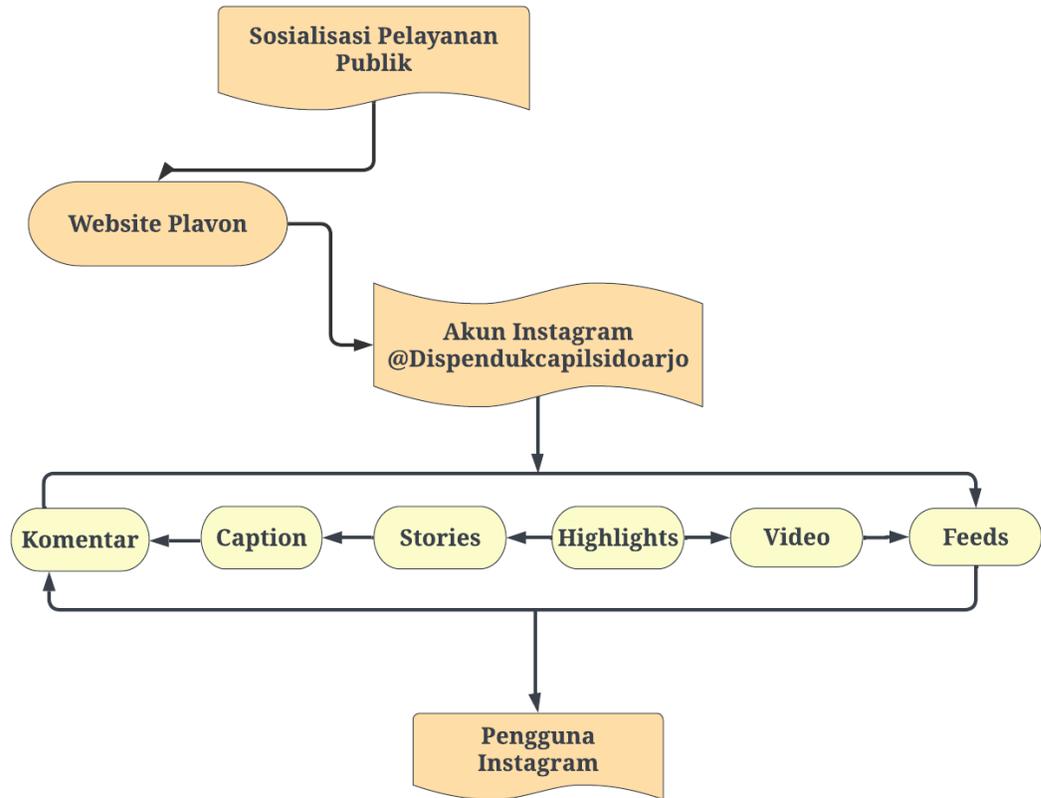


Diagram 2.2 Kerangka Konseptual

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Sosialisasi

1. Pengertian Sosialisasi

Individu perlu melakukan proses sosial di tempat individu tersebut dapat membentuk sikap dan berperilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang disekitarnya. (Soekanto dalam Lindriati dkk, 2017)

Sosialisasi juga adapat diartikan sebagai suatu proses interaksi sosial yang digunakan untuk menyampaikan suatu pesan kepada individu, khalayak umum, atau organisasi. sosialisasi juga mempelajari nilai dan norma sosial yang terdapat di dalam lingkungan sosial masyarakat. Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan suatu instansi atau organisasi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada publik.

2. Bentuk-Bentuk Sosialisasi

Terdapat berbagai bentuk sosialisasi yang digunakan untuk sosialisasi pelayanan publik ini, antara lain:

a. Sosialisasi sekunder

Sosialisasi sekunder merupakan bentuk sosialisasi yang diterima individu dari lingkungan luar seperti lingkungan sekolah, lingkungan bermain, lingkungan kerja, atau juga dari media massa. Sosialisasi sekunder merupakan kelanjutan dari sosialisasi primer.

b. Sosialisasi Partisipatoris

Sosialisasi ini merupakan bentuk sosialisasi yang mengutamakan keikutsertaan individu pada organisasi sosial dengan tujuan agar dapat membawa ilmu yang dimiliki ke dalam organisasi sosial yang diikuti. Sosialisasi ini juga mengutamakan keaktifan peran pada objek sosialisasi dalam sebuah proses internalisasi norma dan nilai seorang individu.

c. Sosialisasi Formal

Sosialisasi formal ini merupakan sosialisasi yang dilakukan melalui lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Negara atau lembaga resmi yang dibentuk melalui undang-undang dan peraturan pemerintah yang sedang berjalan. Sosialisasi formal merupakan sosialisasi yang terkait dengan lembaga formal atau instansi, seperti sekolah, instansi pemerintahan, dan lain sebagainya.

d. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi ini merupakan suatu bentuk sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka langsung antara komunikator dengan masyarakat tanpa menggunakan perantara media atau perantara komunikasi. Sosialisasi langsung ini dilakukan seperti ngobrol santai dan dapat mengurangi resiko timbulnya hoax atau informasi yang tidak sesuai fakta yang ada.

e. Sosialisasi Tidak Langsung

Bentuk sosialisasi ini dilakukan menggunakan perantara media atau komunikasi, seperti menggunakan media sosial, pesan singkat, telepon, email, dan lain sebagainya. sosialisasi tidak langsung ini dapat menimbulkan dampak negative seperti terciptanya berita hoax atau berita yang tidak sesuai fakta yang ada sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat tidak sempurna.

f. Sosialisasi Otoratif

Pada sosialisasi ini individu diberikan kebebasan untuk menerima dan menolak perilaku tertentu. sosialisasi otoratif memberikan pendekatan kepada individu agar melakukan sosialisasi sebagaimana mestinya.

g. Sosialisasi ekualitatif

Bentuk sosialisasi yang berdasarkan pada kesamaan kedudukan antara yang melakukan sosialisasi dengan pihak yang disosialisasi, seperti supervisor yang sedang memberikan pengarahan kepada HRD pada sebuah perusahaan.

3. Tujuan Sosialisasi

Dalam sosialisasi tentunya memiliki sebuah tujuan, diantaranya untuk:

- a. Memberikan keterampilan kepada seseorang untuk dapat hidup bermasyarakat. Dengan memberikan sosialisasi kepada individu, maka individu tersebut pada akhirnya dapat dengan mudah untuk belajar

bersosialisasi kepada masyarakat, sehingga individu dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat.

- b. Mengembangkan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi secara efektif. Dengan sosialisasi, individu dapat dengan mudah dan terbiasa untuk berkomunikasi dengan dunia luar atau lingkungan masyarakat.
- c. Untuk mengembangkan fungsi-fungsi organik seseorang melalui intropeksi yang tepat. Dengan bersosialisasi, fungsi organik dalam tubuh atau jiwa seseorang akan dapat terlatih dengan baik, sehingga individu tersebut dapat dengan mudah untuk berkumpul pada masyarakat. dengan terjalannya komunikasi yang baik pula, maka individu dapat dengan mudah untuk hidup berdampingan dengan masyarakat.
- d. Untuk menanamkan nilai-nilai dan kepercayaan kepada seseorang yang mempunyai tugas pokok dalam masyarakat. dengan sosialisasi, individu dapat dengan mudah untuk mendapatkan kepercayaan diri karena mereka memiliki komunikasi yang baik di masyarakat. dengan adanya kepercayaan dan komunikasi tersebut maka individu dapat dengan mudah untuk bersosialisasi kepada masyarakat.

4. Tahap-Tahap Sosialisasi

George Herbert Mead Menyebutkan bahwa terdapat empat tahapan dalam Sosialisasi, antara lain:

- a. Tahap Persiapan (*Preparatory Stage*)

Tahap persiapan merupakan tahap sosialisasi awal yang dicapai oleh manusia, pada titik ini, setiap orang harus melaluinya. Langkah ini dimulai sejak manusia lahir ke dunia. Sejak inilah seseorang memiliki kesiapan diri untuk bersosialisasi dan melakukan tindakan yang sesuai dengan lingkungan.

b. Tahap Meniru (*Play Stage*)

Pada tahap ini, anak mulai memiliki kemampuan meniru dengan sempurna. Tahap meniru ini juga dikenal sebagai tahap bermain. Pada tahap ini, persepsi bahwa dunia sosial manusia mengandung sejumlah besar orang yang telah memulai terbentuk. Pada tahap ini, anak menyadari bahwa “significant others” adalah orang-orang dalam komunitas atau lingkungannya yang dianggap penting bagi pertumbuhan dan pembentukannya, misalnya: ayah, ibu, saudara laki-laki atau perempuan, pengasuh, kakek, nenek, dengan siapa mereka sering berinteraksi secara interaktif. Contoh: Seorang anak selalu meniru apa yang dilakukan orang di sekitarnya dan menerima apa yang dilihatnya.

c. Tahap Siap Bertindak (*Game Stage*)

Pada tahap ini, peniruan yang dilakukan oleh seseorang mulai berkurang dan digantikan oleh peran langsung yang dimainkan oleh diri sendiri dengan penuh kesadaran. Pada tahap ini, kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi orang lain mulai tumbuh untuk meningkatkan kemampuan bermain dalam tim. Aturan yang berlaku di luar rumah secara bertahap dipahami. Pada titik ini, mereka siap

untuk menjadi peserta aktif dalam masyarakat. Teman dekat sangat berpengaruh dalam permainan panggung ini, karena dengan teman, seseorang mulai mengerti dan terhubung dengan dunia di luar rumahnya.

d. Tahap Penerimaan Norma Kolektif (*Generalzed Other*)

Dalam tahapan ini, seseorang telah dianggap sebagai manusia dewasa. Seseorang tidak hanya dapat menempatkan dirinya pada posisi orang lain, tetapi juga memiliki rasa toleransi dalam masyarakat yang lebih luas. Seseorang telah belajar pentingnya aturan sehingga mereka dapat bekerja sama dengan lebih baik. Tahap ini, manusia dianggap sebagai warga sosial masyarakat dalam artian penuh.

2.3.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu cikal bakal kepuasan pelanggan dalam bekerja dan merupakan syarat mutlak yang harus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi karena bentuk pelayanan yang diberikan mencerminkan kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan tersebut. Pada hakikatnya suatu pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan harus terjadi secara berkala atau tidak terputus-putus. Proses dalam pelayanan sendiri berkaitan dengan pemenuhan semua keputusan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan dalam suatu

perkumpulan atau kelompok, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik.

Aktivitas dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan perspektif dalam suatu pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh publik untuk dapat terpenuhi sesuai ketentuannya. (Hayat, 2017 : 22)

Pemberian pelayanan pada kebutuhan masyarakat yang memiliki kebutuhan pada lembaga atau perusahaan yang sesuai dengan peraturan-peraturan pokok dan cara - cara yang telah ditetapkan. (Mukaron dan Laksana, 2016:41)

Pengertian secara umum, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan melayani atau memberikan pelayanan yang optimal dan professional sesuai kebutuhan masyarakat dan juga dapat memberikan pengaruh yang positif kepada masyarakat.

2. Unsur-unsur pelayanan publik

Ada 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yakni sebagai berikut:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik,

Pada unsur yang pertama ini setiap lembaga penyelenggara Negara, lembaga independen, korporasi, dan badan hukum lain dibentuk semata untuk aktivitas pelayanan publik.

2. Penerima layanan (pelanggan),

Dalam unsur ini individu ataupun organisasi yang berkepentingan atau membutuhkan pelayanan tidak mempunyai kapasitas dan tidak pada posisi

sama untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga tidak mempunyai portal guna mendapatkan suatu pelayanan yang optimal. kedudukan ini nantinya akan mendorong terjadinya komunikasi 2 arah serta dapat merusak image dalam sebuah pelayanan, salah satunya yakni maraknya pungli.

3. kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan),

Pada unsur ini kepuasan pelanggan menjadi sebuah perhatian penyelenggara pelayanan itu sendiri (Pemerintah) kinerja akan diperbaiki dan ditingkatkan untuk memuaskan pelanggan.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Ada dua kategori pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan juga harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda, jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat pun berbeda-beda. Organisasi publik harus memperhatikan standar pelayanan publik, yang mengacu pada kepuasan Menteri Negara yang diberdayakan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian, antara lain:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif atau biasa disebut juga dengan pelayanan administrasi merupakan sebuah bentuk pelayanan yang melayani berbagai

macam dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, contohnya status kewarganegaraan, sertifikat kepemilikan atas suatu barang dan sebagainya.

Dokumen-dokumen pada pelayanan administratif ini biasanya berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Paspor, Akta Kelahiran dan Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Sertifikat Kepemilikan, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang merupakan sebuah bentuk pelayanan yang menghasilkan suatu bentuk atau jenis barang yang dapat digunakan oleh masyarakat atau publik, contohnya penyediaan Air Bersih, Jaringan Telepon, penyediaan tenaga listrik, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah sebuah pelayanan yang menghasilkan suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat umum atau publik, contohnya pendidikan, pemeriharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

Berdasarkan poin-poin di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi masyarakat tersebut. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat tanpa membeda-bedakan. Jenis pelayanan yang

diberikan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya, namun pengelolaan penyelenggaraan pelayanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Hayat (2017: 69) Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi untuk terjalinnya hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, baik dalam bentuk layanan jasa maupun manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat penyelenggara negara. Bangsa dibangun oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang strategis karena implementasinya hingga saat ini belum memberikan dampak yang luas terhadap perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat. Organisasi layanan publik memiliki karakteristik akuntabilitas publik, dan setiap warga negara berhak mengevaluasi kualitas layanan yang diterimanya. Sulit untuk menilai kualitas layanan tanpa mempertimbangkan atau memperhitungkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan lembaga yang memberikan pelayanan (penyedia layanan).

Memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas merupakan salah satu upaya untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan

kembali jasa organisasi. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh suatu organisasi atau perusahaan agar dapat menumbuhkan kepercayaan publik. Sebuah pelayanan memiliki kualitas untuk membuat pelanggannya senang, sehingga suatu instansi atau organisasi harus fokus pada segala aspek yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

Dalam kualitas pelayanan ini terdapat indikator-indikator seperti yang disebutkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Indikator-indikator tersebut meliputi:

1. Ketampakan fisik atau Penampilan (*Tangible*)

Indikator ini merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam menilai kualitas suatu pelayanan. Pada ketampakan fisik ini lebih mengacu pada ketersediaan fasilitas, dan hal fisik lainnya, seperti penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses untuk penerima pelayanan, dan penggunaan alat dalam layanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan ini berkaitan dengan apakah petugas konsisten dalam pelayanannya. Indikator ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek pemberian layanan kepada pemohon. Dalam hal keandalan ini, penerima layanan dapat melihat atau menilai apakah layanan yang diberikan oleh petugas memenuhi standar umum atau bahkan standar

internasional yang dijanjikan atau sebaliknya. Langkah-langkah keandalan meliputi kecukupan layanan dan kepedulian lembaga terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Indikator ini mencakup kesesuaian pelayanan yang diberikan, kepedulian instansi atau organisasi dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh pemohon, ketepatan waktu pelayanan dan ketepatan pengolahan arsip atau dokumen administrasi. Dimensi ini juga mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti kecermatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdapat standar dalam pelayanan yang jelas, serta kemampuan petugas dalam mengaplikasikan alat bantu yang digunakan pada proses pelayanan.

3. Respon atau Tanggapan (*Responsiveness*)

Dalam indikator ini respon yang cepat dalam menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat sangat diharapkan. Indikator ini juga mencakup atas kejelasan waktu dalam pemberian pelayanan dari awal, dan kesanggupan pemberi layanan untuk selalu membantu memberikan pelayanan kepada pemohon.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan kepada masyarakat guna membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Selain itu, indikator ini juga berkaitan dengan kesopanan, pengetahuan, serta kemampuan mereka untuk dapat menimbulkan kepercayaan, seperti petugas layanan

memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan, petugas memberikan garansi dalam pelayanan kepada pemohon, dan petugas memberikan jaminan dan kepastian terhadap biaya pelayanan yang akan dikeluarkan oleh pemohon.

5. Empati (*Empathy*)

Indikator ini mencakup bagaimana penyelenggara mendahulukan kepentingan pemohon, petugas layanan melayani pemohon dengan sikap yang ramah dan sopan sehingga pemohon dapat merasa puas atas pelayanan yang telah diterima, dan petugas dapat melayani pemohon dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan.

2.3.3 Website

1. Pengertian Website

Menurut Puspitosari dalam Kesuma & Rahmawati (2017:3) menjelaskan bahwa “Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia, selama terkoneksi dengan jaringan internet”

Menurut Sidik dalam Arizona (2017:107) mengatakan bahwa Situs Web (Website) awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hiperlink yang memudahkan surfer (sebutan bagi pemakai komputer yang melakukan penyelusuran informasi di Internet) untuk mendapatkan informasi dengan cukup mengklik suatu link berupa teks atau

gambar maka informasi dari teks atau gambar akan ditampilkan secara lebih terperinci (detail).

Menurut Yuhefizar dalam (Yanuardi & Permana, 2018) website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi.

Website merupakan suatu kumpulan dari halaman atau tautan yang berhubungan dengan berbagai file yang saling terkait satu sama lain. (Afdhal, 2018).

Secara umum website merupakan halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang menyajikan informasi berupa tulisan, gambar, video, dan sebagainya.

2. Jenis-Jenis Website

Website terbagi menjadi 3 jenis, antara lain:

a. Website Statis

Situs web statis adalah situs web yang tidak mengubah halaman, biasanya dengan mengubah kode untuk mengubahnya secara manual. Informasi statis tentang situs web adalah informasi satu arah yang diberikan hanya kepada pemilik perangkat lunak dan hanya dapat diperbarui oleh pemiliknya. Contoh website statis adalah company profile atau profil suatu perusahaan dan search engine.

b. Website Dinamis

Website dinamis adalah website yang halamannya selalu di-refresh atau diperbarui dan biasanya merupakan halaman internal (halaman admin) yang digunakan untuk menambah atau mengubah konten. website dinamis membutuhkan database untuk menyimpannya. Situs web dinamis memiliki aliran informasi dua arah antara pengguna dan pemilik, sehingga memungkinkan pengguna dan pemilik situs web untuk melakukan pembaruan.

Website dinamis biasanya dirancang dengan konsep visual dan pengalaman pengguna yang tinggi. Beberapa fitur yang dapat Anda tambahkan pada website dinamis adalah kolom komentar, fitur live chat, formulir pendaftaran dan lain-lain. Contoh: katalog online, situs berita, web portal, dan lain sebagainya.

c. Website Interaktif

Website interaktif adalah sebuah website yang dirancang untuk terhubung dengan orang lain secara online. Pengguna situs tersebut biasanya komunitas atau pengguna Internet aktif. Contohnya: Situs forum online, Blog, Situs Media Sosial.

3. Unsur-Unsur Website

Berikut ini merupakan unsur-unsur yang ada dalam sebuah website, antara lain:

a. Nama Domain

Domain merupakan alamat permanen halaman di dunia internet untuk bookmark atau dengan kata lain alamat yang digunakan untuk mencari halaman website yang ingin dikunjungi. Contoh: <https://disdukcapil.sidoarjo.go.id/>

b. Hosting

Hosting adalah ruang di hard disk yang menyimpan berbagai data, file, gambar, dll. yang akan ditampilkan di situs website. Jumlah data yang dapat dimasukkan tergantung pada seberapa banyak hosting yang disewa atau dimiliki. Semakin banyak hosting yang dimiliki, semakin banyak data yang dapat dimasukkan ke dalam situs. Kapasitas hosting ditentukan dalam megabyte (MB) atau gigabyte (GB), tergantung pada ukuran hard disk. Jangka waktu sewa hosting rata-rata dihitung setiap tahun. Sewa hosting dibuat oleh perusahaan persewaan web hosting yang umum di Indonesia dan luar negeri.

c. Bahasa Program (Scripts)

Bahasa pemrograman (script) adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah di situs saat kita mengaksesnya. Jenis skrip sangat menentukan sifat statis, dinamis, atau interaktif sebuah situs. Semakin banyak skrip berbeda yang digunakan, semakin dinamis

dan interaktif tampilan dan tampilan situs. Kegunaan sebuah situs dapat dinilai dari reaksi dan frekuensi pengunjung

d. Design Web

Setelah menyewa domain, menghosting dan menguasai skrip, desain menjadi elemen paling penting dan mendasar dari sebuah situs. Desain web sangat berkaitan dengan kualitas dan keindahan, dan memiliki dampak besar pada bagaimana pengunjung menilai situs tersebut baik atau tidak.

e. Konten Website

Konten website merupakan isi atau konten yang ada di website. Apabila tidak ada konten di situs web maka tidak ada pula yang dipromosikan kepada pengguna di situs yang kita miliki. Seperti halnya sebuah toko, website adalah toko yang kita miliki dan konten di website kita adalah produk yang akan kita promosikan kepada konsumen.

4. Kelebihan dan Kekurangan dari Website

Kelebihan Website:

- a. Jangkauan pasar dari website sangat luas karena memungkinkan seseorang dengan lingkup yang sangat besar untuk dapat mengunjunginya, dan peluang untuk bisnis cukup besar
- b. Dapat diakses oleh siapapun dan kapanpun tanpa batasan ruang dan waktu
- c. Melalui website, suatu perusahaan dapat memberikan informasi terbaru dengan cepat.

- d. Website dapat dimanfaatkan untuk memasarkan, mempromosikan atau melakukan kegiatan marketing lainnya dari sebuah bisnis yang tengah digeluti.

Kekurangan Website

- a. Untuk mengunjungi website seseorang harus terhubung dengan jaringan internet.
- b. Cukup susah untuk mendapat kepercayaan pelanggan atau client, karena antara pemilik website tidak bertemu langsung dengan client.
- c. Sulit untuk mencapai target pengunjung. Hal ini maksudnya, Sulit untuk mendapatkan peringkat yang baik di Google karena ada banyak persaingan di internet.

2.3.4 Sosial Media Instagram

Terdapat beragam jenis pada sosial media, salah satu dari jenis tersebut adalah instagram. Instagram merupakan sebuah aplikasi yang terdapat dalam sosial media yang menyajikan beragam jenis fitur-fitur menarik didalamnya. Dengan tampilan dan fitur-fitur yang menarik tersebut membuat banyak sekali masyarakat yang menggunakan aplikasi instagram ini. Instagram juga dianggap cukup efektif dan efisien baik digunakan untuk pribadi dari masyarakat, digunakan untuk mempromosikan bisnis atau produk, digunakan untuk sosialisasi oleh organisasi ataupun instansi, dan masih banyak lagi. Instagram digunakan untuk sosialisasi karena melihat besarnya

peluang untuk dilihat masyarakat luas karena saat ini instagram banyak sekali peminatnya dari semua kalangan.

Adanya instagram cukup membantu instansi dalam mempermudah kinerjanya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi ini. seperti untuk sosialisasi, masyarakat dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ada di instagram untuk mensosialisasikan kegiatan atau informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat. nantinya masyarakat akan melihat sosialisasi tersebut dan akan menerima pesan yang disampaikan dari informasi yang telah di sosialisasikan tersebut.

1. Pengertian Sosial Media Instagram

Media sosial merupakan sebuah media atau alat yang digunakan oleh seseorang untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan saling berinteraksi antar sesama khalayak dengan menggunakan jaringan internet. Media sosial juga merupakan sarana bagi publik untuk berbagi dan mendapatkan informasi secara online. Media sosial juga dapat dijadikan wadah untuk promosi. Media sosial yang paling banyak digunakan dan dikunjungi masyarakat hingga saat ini adalah facebook, twitter, instagram, google+, path, dan masih banyak lagi sebagainya. Namun, saat ini instagram menjadi salah satu bentuk media sosial yang paling banyak diminati dan dijadikan media promosi oleh masyarakat luas.

Anugerah Ayu (2019) dalam artikelnya mengatakan bahwa "Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang

memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan aktivitas berjejaring lainnya.

Instagram merupakan sebuah bentuk dari perkembangan media sosial yang menyajikan berbagai macam aplikasi-aplikasi menarik untuk digunakan setiap harinya. Instagram merupakan sebuah aplikasi media sosial yang cukup digemari oleh berbagai kalangan masyarakat. Instagram merupakan sebuah aplikasi sosial media yang memiliki berbagai fitur menarik di dalamnya. Dengan berlatar belakang sebagai aplikasi jejaring sosial yang dikhususkan untuk berbagi foto, video, dan sebagainya.

2. Fitur- Fitur Instagram

Instagram merupakan salah satu aplikasi yang terdapat pada media sosial yang menyajikan berbagai fitur-fitur digital yang cukup menarik, fitur-fitur yang disajikan oleh Instagram dapat mengubah tampilan efek pada foto dan dapat dibagikan ke berbagai media sosial lain seperti Facebook, Twitter, dan milik Instagram pengguna sendiri. Instagram memiliki 5 menu pada tampilan bagian bawah Instagram. 5 menu yang merupakan fitur pada Instagram itu antara lain:

a) Home Page

Home page merupakan halaman utama yang terdapat pada Instagram, home page ini menampilkan unggahan-unggahan dari sesama pengguna yang diikuti. Unggahan ini dapat berupa foto, video, reels, atau siaran langsung yang dibagikan.

Cara melihat unggahan-unggahan foto, video atau yang lain ini dengan cara mengscroll ke atas layar gadget atau mouse di komputer, maka akan terlihat postingan atau unggahan yang telah diunggah oleh pengguna lain.

b) Explore

Explore instagram berisi tampilan foto-foto atau video yang populer dan paling banyak disukai oleh pengguna instagram yang lain. Explor bisa berisi foto-foto atau video dari orang terkenal (artis), video-video beragam, pemandangan, atau hal-hal lain yang menarik bagi pengguna instagram.

c) News Feed

News feed merupakan fitur instagram yang menampilkan pemberitahuan atau notifikasi dari berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pengguna instagram. Ada dua jenis tab pada news feed, yakni following dan news. Following menampilkan aktivitas-aktivitas terbaru dari pengguna yang diikuti. Sedangkan news menampilkan notifikasi-notifikasi terbaru mengenai aktivitas para pengguna instagram terhadap unggahan yang telah dibagikan.

d) Profil

Profil merupakan halaman instagram yang dapat mengetahui secara rinci informasi dari pengguna instagram, baik profil milik akun pribadi maupun pengguna instagram yang lain.

Pada fitur profil ini menampilkan jumlah foto yang telah dibagikan, jumlah following dan followers instagram.

e) Stories

Stories merupakan fitur instagram yang menampilkan foto-foto dan video dari semua pengguna instagram yang telah diikuti. Pada fitur stories ini foto-foto dan video-video yang dibagikan memiliki batas waktu yang ditampilkan, batas waktu ini hanya 24 jam penampilan dan akan otomatis terhapus apabila waktu habis. Fitur ini biasanya digunakan para pengguna instagram untuk membagikan aktivitas-aktivitas atau momen singkat mereka.

Selain fitur menu diatas, instagram juga memiliki fitur-fitur menarik lain yang dapat membuat konten yang ingin diunggah oleh pengguna dapat lebih menarik lagi, fitur-fitur ini antara lain:

a) Captions

Captions atau keterangan biasanya dibuat oleh pengguna instagram ketika ingin mengunggah konten mereka. Biasanya captions akan berisi pesan-pesan atau cerita dari sebuah konten, sehingga konten yang diunggah akan lebih bermakna.

b) Hastag

Hastag merupakan sebuah symbol bertanda (#), fitur ini digunakan agar pengguna lebih mudah untuk mencari foto atau video di instagram dengan hastag tertentu.

c) Lokasi

Fitur ini disertakan untuk menampilkan sebuah lokasi tempat pengguna mengambil foto atau membuat video.

Pada instagram terjadi banyak sekali interaksi antar penggunanya, aplikasi ini memeberikan beberapa aktivitas yang dapat dilakukan antar penggunanya, antara lain:

a) Like

Like merupakan sebuah ikon bergambar love yang digunakan oleh pengguna instagram untuk menyukai berbagai konten yang dibagikan oleh pengguna instagram lain.

b) Follow

Follow digunakan oleh pengguna instagram untuk saling mengikuti satu sama lain dan terjalin pertemanan pada sosial media instagram ini.

c) Comments

Pafa fitur ini para pengguna instagram melakukan aktivitas untuk memberikan pikiran atau komentarnya terhadap sebuah unggahan di instagram baik dari unggahan yang telah diikuti, explore, hastag, stories, atau yang lainnya. Komentar tersebut dapat berupa candaan, pujian, atau kritikan.

d) Mentions

Fitur ini digunakan untuk memanggil atau mengajak pengguna lain untuk ikut serta melihat atau berkomentar pada konten instagram. Cara untuk mentions

pengguna instagram lain yakni dengan menggunakan tanda arroba (@) yang kemudian memasukkan id pengguna instagram yang ingin disebutkan.

3. Manfaat Instagram

Media sosial instagram merupakan bagian dari jejaring media sosial yang dapat menjadi sebuah relasi, koneksi, dan komunikasi secara tidak langsung bagi para penggunanya. Instagram juga memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- a) Instagram merupakan aplikasi media sosial yang berfungsi untuk membagikan foto atau video pribadi atau bisnis. Dibalik postingan instagram tersebut terjadi sebuah interaksi sosial secara tidak langsung antar pengguna, dan akhirnya membuat hubungan antar pengguna satu dengan pengguna lainnya menjadi lebih baik.
- b) Di dalam instagram terdapat berbagai macam hal-hal yang ingin pengguna cari, apabila pengguna sedang membutuhkan inspirasi atau ide-ide, pengguna dapat mencarinya di instagram berbagai macam foto dan video yang menarik dan kreatif yang dapat menumbuhkan inspirasi pengguna setelah melihatnya.
- c) Pengguna aktif instagram biasanya tidak hanya menggunakan instagram secara pribadi saja, tetapi banyak juga akun-akun lainnya seperti yang memberikan sebuah pengetahuan baru atau ilmu-ilmu baru yang menarik. Oleh karena itu, instagram dapat mencari tau berbagai fakta yang menarik.

- d) Instagram dapat digunakan untuk mencari berita-berita atau informasi terbaru yang sedang terjadi.
- e) Insatgram menjadi salah satu aplikasi jejaring sosial yang multi fungsi karena sekarang ini instagram tidak hanya dijadikan untuk membagikan foto atau video saja tetapi juga dapat digunakan untuk hal yang lainnya. Seperti digunakan untuk mencari informasi mengenai lowongan pekerjaan atu halyang lainnya, digunakan untuk promosi bisnis, dan sebagainya.
- f) Instagram juga memiliki berbagai manfaat dalam bidang politik. Maksudnya adalah instagram dapat digunakan sebagai sarana kampanye untuk lebih mengenal masyarakatnya. Selain bermanfaat untuk bidang politik, instagram juga bermanfaat untuk bidang-bidang lain seperti bidang bisnis, pariwisata, kuliner, dan lain sebagainya.

BAB III

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) SIDOARJO

3.1 Profil Dispendukcapil Sidoarjo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berada di bawah tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas pokok untuk membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan tugas pembantuan di Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga merupakan sebuah instansi daerah Kabupaten Sidoarjo berperan penting dalam menjaga hak-hak penduduk. Hal Ini disediakan oleh dispendukcapil di Kabupaten Sidoarjo Termasuk warga negara Indonesia (WNI) dan Warga negara asing (WNA).

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bertempat di Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Layanan Dispendukcapil dapat dibagi menjadi beberapa layanan Kewarganegaraan dan pencatatan sipil. Pelayanan kependudukan meliputi KTP, KK, "Pindah masuk dan keluar email" saat merekam jenis layanan PNS, termasuk akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, akta cerai dan Akta adopsi. Sebagai penyedia layanan dan pengatur layanan, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan

masyarakat setempat. Namun, apakah pemerintah daerah dapat menjalankan perannya sangat bergantung pada kualitas layanan publik yang diberikan.

3.2 Visi dan Misi Dispendukcapil Sidoarjo

Visi

"Prima Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil"

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, tanggap respon dan adaptif.

Misi

- a. Meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki kelengkapan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Meningkatkan SDM aparatur yang memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

3.3 Logo Dpendukcapil Sidoarjo

3.3.1 Logo Dinas Kabupaten Sidoarjo



Gambar 3.3.1

Logo Dinas Kabupaten Sidoarjo

Lambang Daerah Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 5 bagian :

1. Logo lembaga daerah sidoarjo berbentuk segilima beraturan dan sisi-sisinya berbentuk kurung kurawal. Bentuk ini melambangkan falsafah Pancasila dan menyiratkan bahwa masyarakat Sidoarjo menerapkan ajaran Pancasila secara tertib dan tegas.
2. Terdapat bintang berujung lima di logo. Bentuk ini melambangkan Ketuhanan Yang Maha Esa yang menggambarkan kehidupan suci atau religius masyarakat Sidoarjo.
3. Setangkai padi dengan delapan belas butir, sebatang tebu lima ruas yang berbentuk bulat. Bentuk ini melambangkan hasil bumi yang mana merupakan hal yang paling penting dalam daerah kabupaten sidoarjo. bentuk padi dan tebu yang membulat melambangkan tekad yang bulat untuk membangun masyarakat sidoarjo yang adil dan

makmur. Dan delapan belas butir padi melambangkan jumlah kecamatan yang ada di kabupaten sidoarjo.

4. Logo ikan bandeng dan ikan udang yang membentuk suatu huruf “S” yakni melambangkan hasil tambak dari daerah kabupaten sidoarjo. bentuk huruf “S” dari kedua ikan tersebut menunjukkan huruf pertama dari kata Sidoarjo.

Arti Warna Pada Logo:

1. Pada logo diatas terdapat warna biru laut seperti air, warna ini digunakan karena sesuai dengan kota sidoarjo yang dijuluki “DELTA BRANTAS” karena kota sidoarjo dikelilingi air yakni sungai dan laut. Dalam lingkaran padi dan tebu terdapat warna biru laut yang berarti air, warna ini juga menggambarkan bahwa daerah kabupaten sidoarjo merupakan daerah yang terdapat banyak tambak dan banyak menghasilkan ikan bandeng dan ikan udang.
2. Warna dasar logo kabupaten berwarna hijau. Warna ini melambangkan kesuburan pada daerah kabupaten sidoarjo atau yang sering disebut dengan kota delta brantas.
3. Warna kuning yang terdapat pada gambar bintang, padi, tebu, dan pita dari logo ini melambangkan kesejahteraan rakyat atau masyarakat di kabupaten sidoarjo.
4. Pada gambar tebu, ikan bandeng, ikan udang, dan tulisan kabupaten sidoarjo melambangkan keteguhan iman dari masyarakat sidoarjo.
5. Warna abu-abu pada gambar ikan bandeng dan udang digunakan sebagai warna pelengkap.

3.3.2 Logo Official Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo



Gambar 3.3.2
Logo Official Dispendukcapil Sidoarjo

Logo diatas merupakan gambar logo official dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo, yang mana logo ini dibuat hanya dijadikan sebagai identitas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo saja. Karena instansi pemerintah tidak diperbolehkan untuk membuat logo sendiri, dan harus memakai logo kabupaten daerah sidoarjo. Oleh karena itu, dispendukcapil sidoarjo membuat logo diatas hanya sebagai logo official untuk identitas atau penanda dispendukcapil sidoarjo.

3.4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Sidoarjo

Berikut ini merupakan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sidoarjo:

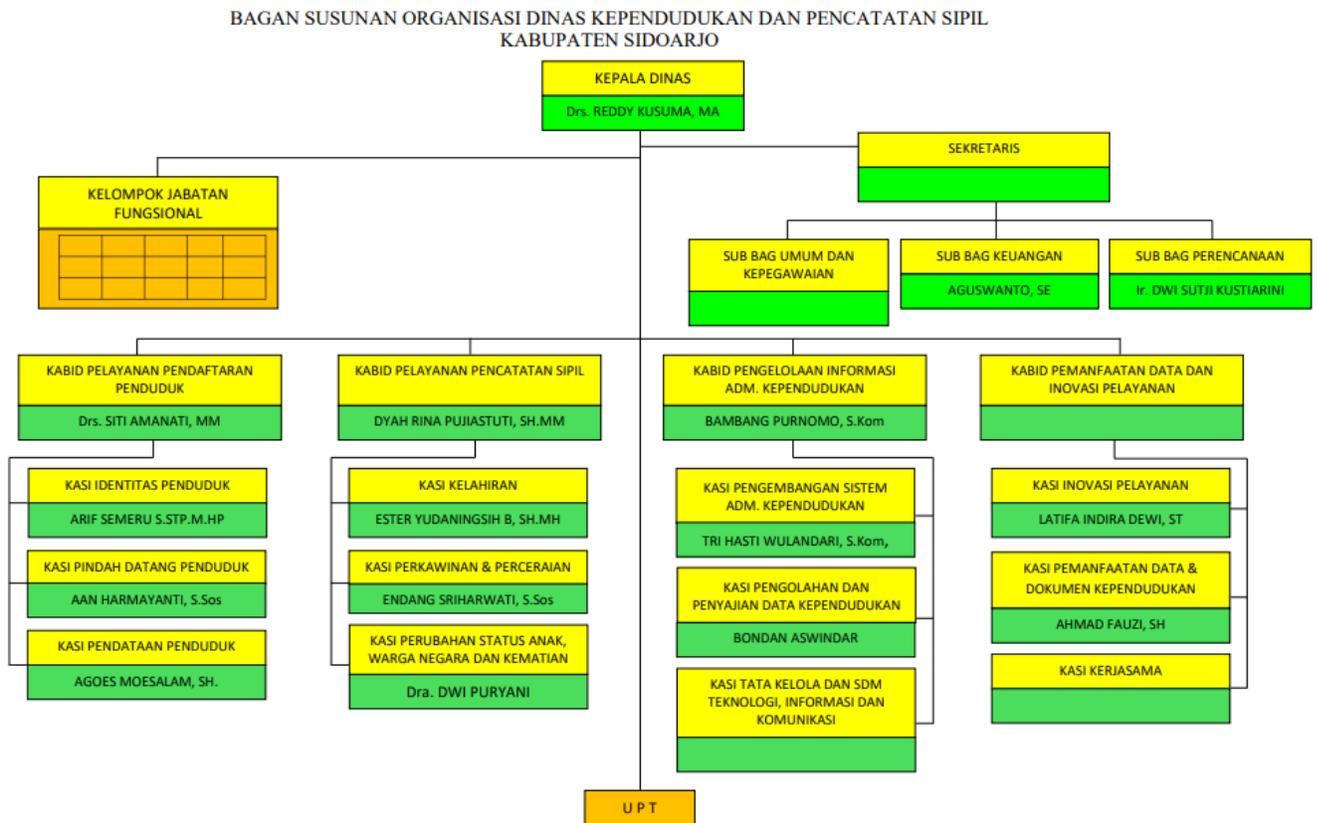


Diagram 3.4

Struktur Organisasi Dispendukcapil Sidoarjo

3.5 Peran dan Fungsi Dispendukcapil Sidoarjo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan tugas pembantuan di Kabupaten Sidoarjo.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Merumuskan kebijakan perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
2. Pelayanan kepada masyarakat di Bidang Kependudukan , Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
3. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan di bidang Kependudukan Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
4. Pengawasan dan pengendalian teknis di bidang administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
5. Melaksanakan tugas kesekretariatan.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Sebagai contoh pelayanan prima dalam memberikan pelayanan Pengelolaan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Masyarakat guna meningkatkan tertib

pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, yaitu:

1. Sederhana, prosedur pelayanan dilakukan dengan mudah dan cepat dan tidak rumit.
2. Kejelasan dan kepastian prosedur layanan, persyaratan dan interpretasi kepada masyarakat.
3. Keamanan, proses dan hasil pelayanan dengan kepastian hukum dan rasa aman.
4. Terbuka, masyarakat dapat dengan mudah memahami proses pelayanan.
5. Efisiensi, proses hasil pelayanan disesuaikan dengan kondisi setempat.
6. Keadilan dan ketidakberpihakan, dengan jangkauan layanan terluas dan paling adil mungkin.
7. Tepat waktu dan melayani masyarakat waktu yang tepat.

3.6 Jenis Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Dispendukcapil Sidoarjo) memiliki kewenangan untuk mengkoordinir dan melakukan pemrosesan administrasi (adminduk) dan pencatatan sipil masyarakat sidoarjo, meliputi:

No	Standar Pelayanan (SP)	Keterangan
1	Pelayanan Kartu Keluarga (KK) untuk WNI/WNA	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 3 Hari Kerja
2	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) WNI/WNA	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 2 Hari Kerja
3	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk WNI/WNA	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 2 Hari Kerja
4	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 2 Hari Kerja
5	Pelayanan Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan (SKPSK) dari WNA menjadi WNI atau sebaliknya	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
6	Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal Terbatas Orang Asing (SKTT)	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
7	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Tempat (SKPT)	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja

8	Pelayanan Surat Keterangan Pindah atau Datang dari Luar Negeri (SKPDLN)	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
9	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
10	Pelayanan Surat Keterangan Pindah atau Datang (SKPD) dengan syarat	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 1 Hari Kerja
11	Penerbitan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 1 Hari Kerja
12	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
13	Pencatatan Pembatalan Perkawinan	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
14	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja

15	Pencatatan Pembatalan Perceraian	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
16	Pelayanan Surat Dispensasi Perkawinan Sebelum Batas Waktu Ketentuan Pengumuman	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 1 Hari Kerja
17	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Kedua dan Seterusnya	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja (Maksimal)
18	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
19	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
20	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
21	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Pengangkatan Anak Kedua Dan Seterusnya	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja

22	Pencatatan Dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 5 Hari Kerja
23	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 7 Hari Kerja
24	Penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian Dan Kutipan Kedua Akta Kelahiran	Berkas Lengkap dan Benar Akan Diproses Dalam 7 Hari Kerja

3.7 Jaminan Pelayanan

Kompensasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yakni apabila dalam pemrosesan sebuah dokumen adminduk yang disebabkan oleh faktor internal dari Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil itu sendiri, maka kompensasinya meliputi:

- d. Pemberitahuan secara langsung kepada pemohon melalui telepon seluler sebagai awal informasi untuk pemohon.
- e. Mengantarkan produk pelayanan secara langsung kepada pemohon.

Dan agar tidak dikenakan pajak dan perantara ilegal oleh kedua belah pihak di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Premier Sidoarjo dan Pihak eksternal telah difasilitasi sebagai berikut:

- a. Surat pernyataan tidak menerima dan memberikan sesuatu berupa apa pun, antara petugas di layanan, pejabat struktural, dan masyarakat/pemohon.
- b. Pemeriksaan dokumen adminduk permohon oleh petugas layanan bagian pendaftaran sebelum dokumen tersebut dilakukan pemrosesan lebih lanjut.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab IV ini penulis akan memaparkan dan menyajikan data-data dari hasil wawancara dengan informan atau subyek penelitian dan hasil observasi data yang ada terkait dengan analisis pemanfaatan akun instagram dari instansi pemerintahan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo yang digunakan untuk sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon dukcapil. Peneliti mengambil Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo sebagai lokasi penelitian skripsi. Pada bagian ini penulis akan menguraikan dan memaparkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan secara langsung mengenai bagaimana sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon dukcapil melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo. Penulis juga akan membahas bagaimana sosialisasi pelayanan publik dilakukan, apa saja keuntungan melakukan sosialisasi pelayanan publik melalui instagram, siapa target sasaran yang dituju dalam sosialisasi pelayanan publik, dan sebagainya.

4.1 Sosialisasi Pelayanan Publik

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 komunikasikan 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 Ekuwalitatif

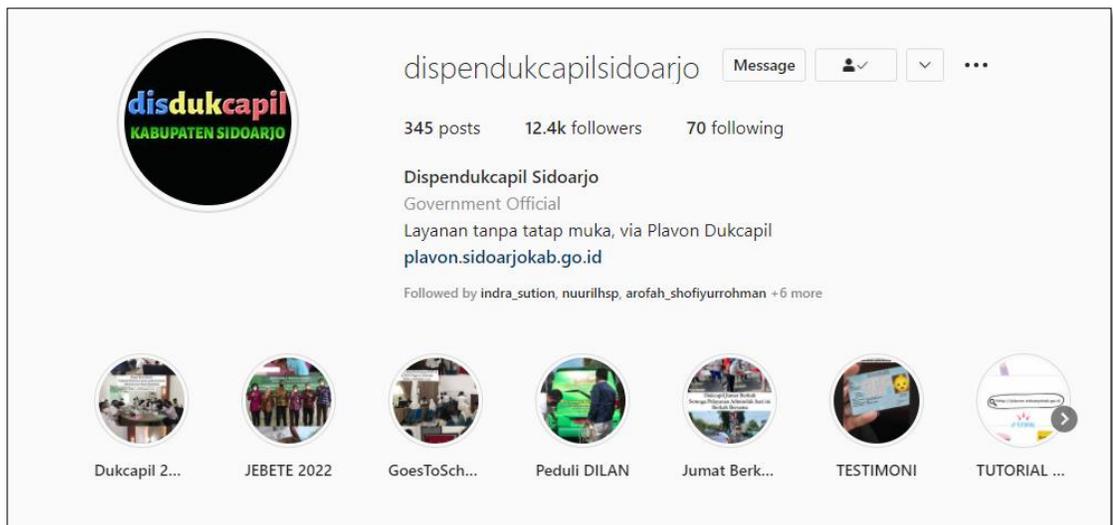
Sosialisasi ekuwalitatif merupakan sosialisasi yang berdasarkan pada kesamaan kedudukan. Seperti Dispendukcapilsidoarjo yang juga melakukan sosialisasi dengan linea samping seperti RSUD, RS Swasta, Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, dan sebagainya yang memiliki kedudukan yang sama dengan instansi.

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.

4.1.1 Akun Instagram Duspendukcapil Sidoarjo

Instagram merupakan salah satu aplikasi sosial media yang memiliki berbagai fungsi dan fitur-fitur yang menarik di dalam nya. Dengan fitur-fitur yang menarik dari instagram ini membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi ini, baik dari masyarakat biasa, tokoh-tokoh elit nasional, publik figure, instansi pemerintah, perusahaan, dan banyak sekali bahkan hampir seluruh masyarakat dunia juga menggunakan aplikasi instagram. Tujuan dari penggunaan aplikasi ini biasanya dapat dipakai untuk kebutuhan pribadi seperti berbagi aktivitas keseharian, mencari informasi, hiburan, dan sebagainya. Sedangkan tujuan yang lain dari penggunaan instagram ini juga dipakai untuk kebutuhan instansi, organisasi, dan sebagainya untuk membagikan informasi, kegiatan, dan sebagainya, seperti halnya instansi pemerintah dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo menggunakan instagram ini selain untuk membagikan kegiatan-kegiatan mereka juga untuk mensosialisasikan pelayanan-pelayanan yang mereka berikan dan membagikan informasi-informasi yang dianggap penting untuk diketahui masyarakat mengenai pelayanan dan sebagainya.



Gambar 4.1.1 Akun Instagram Dispendukcapil Sidoarjo

Gambar diatas merupakan instagram resmi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Akun instagram dispendukcapil dibuat pada tahun 2019 yang mana akun tersebut digunakan untuk membagikan berbagai informasi dan pelayanan kepada masyarakat, namun pada awal adanya akun instagram tersebut sampai tahun 2020 penyebaran informasi dan sebagainya masih kurang aktif karena dari tim kerja di instansi pun belum terlalu atau bahkan dapat dibilang kurang solid dan mulai aktif secara penuh pada tahun 2021 sampai sekarang..

Akun instagram dispendukcapil sidoarjo memiliki 12.400 followers atau pengikut dengan lebih dari 300 postingan. Isi dari postingan instagram dispendukcapil sidoarjo ini sendiri bermacam-macam. Tidak selalu membagikan atau membahas mengenai pelayanan, tetapi juga kegiatan-kegiatan mereka seperti kunjungan kerja, laporan harian, kegiatan pegawai instansi, kegiatan berbagi, dan masih banyak lagi

informasi-informasi lainnya yang dibagikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo melalui postingan instagram mereka. Semua informasi yang diposting tersebut diharapkan oleh instansi agar dapat diterima oleh masyarakat dengan mudah.

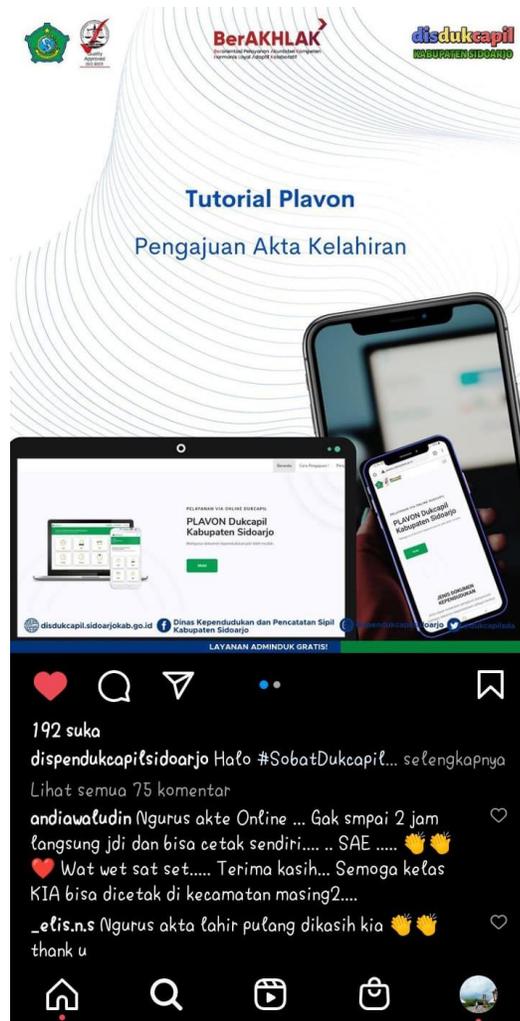


Gambar 4.1.2

Jumlah Likes dari Postingan Dispendukcapil

Gambar diatas merupakan salah satu unggahan dari akun instagram resmi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo, yang mana dari unggahan tersebut dapat kita lihat bahwa terdapat 252 pengguna instagram yang menyukai postingan tersebut dan dengan caption yang telah diterangkan oleh Dispendukcapil Sidoarjo. Meskipun dari seluruh jumlah followers yang sebanyak 12 ribu dan yang menyukai postingan tersebut hanya 252 tetapi respon masyarakat sudah cukup baik

terhadap informasi mengenai plavon dukcapil yang disosialisasikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 4.1.3

Jumlah Komentar Dari unggahan Dispendukcapil

Gambar diatas menunjukkan banyaknya jumlah komentar yang terdapat pada salah satu unggahan dari akun instagram resmi @dispendukcapilsidoarjo mengenai

informasi yang berisi tutorial penggunaan website plavon untuk pengajuan akta kelahiran yang disosialisasikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Komentar tersebut menunjukkan respon masyarakat, dan dari sekian banyaknya followers dari akun instagram dispendukcapil yang berkomentar sebanyak 75 orang. Dari komentar tersebut sebagian besar berisi tentang penilaian pelayanan yang telah diberikan oleh dispendukcapil sidoarjo kepada masyarakat yang mana dari sebagian besar masyarakat yang berkomentar menunjukkan rasa kepuasan mereka setelah mengurus berkas dokumen adminduk mereka melalui website plavon dukcapil.

Menurut Ibu Latifa Indira Dewi, Beliau mengungkapkan bahwa sedikitnya minimal setiap minggu atau bahkan diusahakan setiap hari selalu ada postingan yang dibagikan oleh pihak instansi, baik berupa informasi, kegiatan, ataupun yang lainnya yang tidak kalah penting. Postingan-postingan ini tidak hanya berupa foto atau gambar saja, tetapi juga ada video dan bahkan juga berupa reels. Postingan-postingan yang dibagikan disajikan dengan baik dan diolah semenarik mungkin dengan disertai caption atau keterangan yang jelas agar dapat menarik minat masyarakat untuk membaca dan melihat postingan yang telah diunggah tersebut.

4.1.2 Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispdukcapilsidoarjo

Setiap instansi tentunya perlu menjalin relasi yang baik terhadap masyarakat dan tentunya perlu pensosialisasian mengenai kinerja mereka agar masyarakat juga dapat mengetahui informasi tersebut. Semakin aktif suatu instansi dalam membagikan sebuah informasi yang penting kepada masyarakat maka akan

semakin meningkatkan pemahaman dan penilaian masyarakat terhadap instansi tersebut. 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. Berikut inilah berbagai unggahan sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon melalui akun instagram resmi dispendukcapil sidoarjo dari berbagai fitur yang digunakan:

1. Highlights



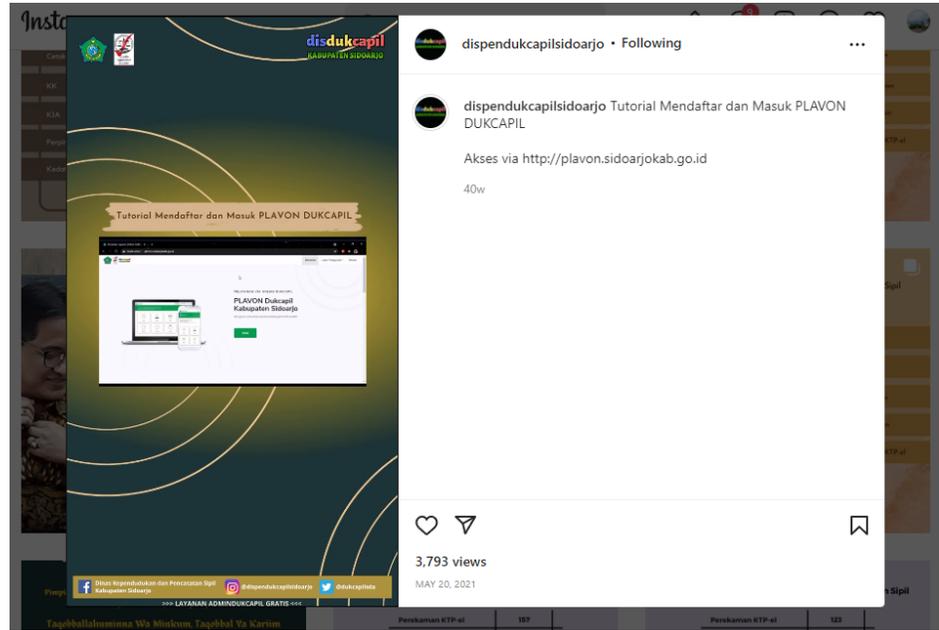
Gambar 4.2.1

Highlights sosialisasi website plavon

Gambar diatas merupakan salah satu dari fitur instagram yakni highlight yang digunakan untuk sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon. Terdapat 3 highlight dari akun instagram Dispendukcapil Sidoarjo yang berisi tentang sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon dukcapil, highlight pertama berisi mengenai pengenalan website plavon dan informasi yang masih terkait dengan website tersebut, highlight kedua berisi mengenai tutorial menggunakan website plavon untuk pengajuan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan highlight ketiga berisi informasi sejak akan

diberlakukannya website plavon dukcapil sampai informasi-informasi lain terkait dengan penggunaan website ini. Fitur highlight dapat dimanfaatkan untuk menyimpan postingan stories agar tetap dapat dilihat oleh pengikut atau pengguna instagram. Fitur ini dapat dilihat saat followers atau pengguna instagram yang lain yang bahkan belum mengikuti membuka beranda profil instagram dispendukcapil sidoarjo. Dengan adanya fitur ini, upaya sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon yang telah dilakukan oleh dispendukcapil sidoarjo dapat lebih optimal karena setiap postingan stories yang di unggah dapat disimpan dan perlihatkan lebih lama kepada followers yang melihat profil instagram dispendukcapil sidoarjo.

2. Video



Gambar 4.2.2

Video Sosialisasi Pelayanan Publik Webiste Plavon

Gambar diatas merupakan tampilan yang menunjukkan video sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon dari unggahan pada akun instagram @dispendukcapilsidoarjo. Terdapat tiga dari beberapa video yang di unggah di akun instagram Dispendukcapil Sidoarjo yang terkait dengan sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon, video tersebut berisi tentang upaya petugas resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang melakukan sosialisasi terkait pelayanan publik kepada masyarakat untuk mengenalkan dan memanfaatkan website plavon secara optimal dan baik. Melalui video sosialisasi tersebut, Masyarakat juga akan lebih mudah dalam mempelajari cara penggunaan

website plavon dukcapil. Dengan unggahan tersebut juga petugas dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo berharap agar masyarakat dapat lebih jelas bagaimana tata cara mendaftar dan masuk ke website plavon dukcapil dengan benar dan mudah seperti yang telah dicontohkan pada unggahan video di akun instagram resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tersebut.

3. Feeds



Gambar 4.2.3

Feeds Sosialisasi Pelayanan Publik Webiste Plavon

Gambar diatas merupakan salah satu tampilan dari feeds instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon dukcapil. Dari 300 lebih postingan yang ada di akun instagram Dispendukcapil Sidoarjo terdapat kurang lebih 32 unggahan yang terkait dan berhubungan dengan sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon. Saat ini dalam melakukan upaya sosialisasi melalui instagram, salah satu cara yang optimal ialah melalui pengolahan design dan caption dari postingan yang akan di upload pada feeds instagram. Karena feeds yang tertata secara rapi, design yang menarik, dan pengolahan kata pada caption

yang menarik akan memikat daya tarik followers dan pengguna instagram lainnya tertarik untuk melihat dan membaca postingan tersebut.

4. Stories



Gambar 4.2.4

Stories Sosialisasi Pelayanan Publik Webiste Plavon

Gambar diatas merupakan salah satu contoh dari fitur instagram stories yang dimanfaatkan oleh dispendukcapil sidoarjo untuk sosialisasi pelayanan

publik yang berbasis website plavon. Stories juga merupakan salah satu fitur instagram yang seringkali digunakan oleh penggunanya. Sekarang ini banyak pengguna yang malas untuk scroll ke bawah untuk melihat postingan atau membaca caption dari postingan, oleh karena itu stories menjadi fitur instagram yang efektif dalam menyebarkan atau mensosialisasikan suatu pelayanan publik. Selain itu, juga terdapat kelemahan pada instagram stories yaitu space waktu yang terbatas sehingga pesan yang disampaikan harus singkat, padat, dan jelas. Waktu untuk dapat dilihat followers hanya 24 jam.

5. Caption



Gambar 4.2.5

Caption Sosialisasi Pelayanan Publik Website Plavon

Gambar diatas merupakan salah satu contoh dari fitur instagram caption yang dimanfaatkan untuk menjelaskan mengenai informasi yang terkait dengan sosialisasi pelayanan publik berbasis website plavon dukcapil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Caption merupakan salah satu fitur instagram yang seringkali atau bahkan selalu digunakan oleh para pengguna instagramnya. Dari caption yang telah ditulis pada postingan instagram tersebut dapat mempermudah masyarakat atau pengguna instagram untuk dapat mengetahui lebih jelas dan detail lagi mengenai informasi yang disampaikan.

6. Komentar



Gambar 4.2.6

Komentar Sosialisasi Pelayanan Publik Website Plavon

Gambar diatas merupakan salah satu contoh dari fitur instagram komentar yang dimanfaatkan untuk pengguna instagram memberikan komentarnya, biasanya pengguna berkomentar untuk menanyakan mengenai pengajuan dokumen seputar administrasi kependudukan dan penilaian dari pelayanan yang telah diterima. Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa terdapat beberapa pengguna instagram yang bertanya mengenai persyaratan, tata cara, dan pengaduan pada dokumen

kependudukan yang mereka butuhkan atau sedang dalam pengurusan yang kemudian komentar tersebut juga direspon oleh Dispendukcapil Sidoarjo dengan baik dan diberikan jawaban berupa bantuan atas kendala yang sedang dialami oleh penerima pelayanan. Dari fitur komentar ini juga pengguna instagram lain juga dapat melihat dan sedikit banyak dapat membantu dan memberikan informasi kepada mereka yang memiliki kendala yang sama.

Dari kegiatan sosialisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui beberapa fitur dari akun resmi instargram @Dispendukcapilsidoarjo seperti yang telah peneliti jabarkan diatas 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 viewes 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.

4.2 Target Sasaran yang Dituju Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Dalam Melakukan Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh instansi tentunya memiliki target sasaran/utama yang dituju untuk keberlangsungan kegiatan tersebut. Target sasaran merupakan sasaran utama yang akan dituju dalam penyampaian sebuah informasi atau tujuan dari suatu kegiatan, seperti kepada siapa pesan tersebut ingin disampaikan. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang memiliki target sasaran utama dalam kegiatan sosialisasi pelayanan publik yang mereka lakukan melalui akun instagram, seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Latifa Indira Dewi selaku informan wawancara:

“Target utama pengguna layanan, diutamakan masyarakat sidoarjo, tapi utama juga pengguna layanan. Karena pengguna layanan adminduk lebih luasnya pengguna layanan tidak hanya warga karena administrasi pendudukan sebenarnya bukan pelayanan dasar tapi dasar dari seluruh pelayanana. Dan penggunanya tidak hanya dari lingkup bawah (masyarakat) tapi juga

kesamping/instansi vertical (instansi terkait/BPS/PN/BPJS/RSUD/BPJS/BANK) bisa juga ke atas dalam artian pemerintah pusat.”

Beliau menjelaskan bahwa 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.

4.3 Kendala Yang Dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Dalam Melakukan Sosialisasi pelayanan Publik Berbasis Website Plavon melalui akun instagram @Dispendukcapil Sidoarjo

Setiap kegiatan-kegiatan yang berjalan tentunya ada kendala yang dialami. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Latifa Indira Dewi selaku Administrator data base kependudukan ahli muda dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo, beliau mengatakan kendala yang dialami dalam sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon karena budaya membaca masyarakat.

“Kendalanya budaya membaca, selain itu juga jejak digital juga sulit. Misalkan kultur yang lama tatap muka yang kita tidak tau berapa lama jadinya, bagaimana prosedurnya, dan sejauh mana permohonannya sehingga terpancing untuk komentar di instagram dispendukcapil sehingga banyak orang juga terpancing untuk turut serta. Jejak digital yang lama dalam artian jejak keluhan orang yang lama. Kendala lain juga plavon dukcapil dapat dibilang lahir secara premature karena harus tampil dengan segala kelemahan-kelemahan yang ada dan belum benar-benar siap. Dengan banyak pro dan kontra dan seiring berjalannya waktu juga plavon dukcapil ditingkatkan pelan-pelan.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa di Indonesia 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.

BAB V

PENUTUP

5.1 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.

5.2 SARAN

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 sosialisin 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

BUKU:

Dr.Rulli Nasrullah M.Si. dalam buku Media Sosial (2016;13). (2014). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 16(1).

JURNAL:

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.

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.

Sciences, H. (2016). *Landasan Teori*. 4(1), 1–23.

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>

SKRIPSI:

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.

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

WEBSITE:

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

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-klm.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>

Jenis Layanan | Disdukcapil. (n.d.). Retrieved March 3, 2022, from <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/standard-layanan/jenis-layanan>

Kuncoro adhi. (2020). Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Bab I, 1–16. <https://disdukcakil.sidoarjokab.go.id/profil/dispensduk>

Standar Pelayanan / Disdukcakil. (n.d.). Retrieved March 3, 2022, from <https://disdukcakil.sidoarjokab.go.id/standard-layanan/service-delivery-manufacturing>

Struktur Organisasi / Disdukcakil. (n.d.). Retrieved May 19, 2021, from <https://disdukcakil.sidoarjokab.go.id/profil/struktur-organisasi>

Tupoksi / Disdukcakil. (n.d.). Retrieved March 17, 2022, from <https://disdukcakil.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/>

NO	INDIKATOR	DRAFT PERTANYAAN
1	Pemanfaatan Akun Instagram	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pemanfaatan akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo sebagai media sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon? 2. Apa alasan memanfaatkan akun instagram sebagai media sosialisasi pelayanan publik? 3. Siapa target sasaran dalam sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo? 4. Bagaimana solusi bagi masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan media sosial khususnya instagram? 5. Apakah keuntungan bagi dispendukcapil sidoarjo dalam melakukan sosialisasi pelayanan publik melalui akun instagram?
2	Sosialisasi Pelayanan Publik menggunakan instagram	<ol style="list-style-type: none"> 6. Seberapa besar pengaruh akun instagram dalam pensosialisasian pelayanan publik yang berbasis website plavon ditengah masyarakat? 7. Fitur apa saja dari akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo yang digunakan dalam sosialisasi pelayanan publik? 8. Menurut bapak/ibu seberapa efektif sosalisasi pelayanan publik melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo? 9. Berapa persen kira-kira daya jangkau khalayak/masyarakat yang menjadi sasaran dalam sosialisasi pelayanan publik?
3	Masalah yang terjadi dalam sosialisasi pelayanan publik melalui akun instagram	<ol style="list-style-type: none"> 10. Apa saja kendala dalam melakukan sosialisasi pelayanan publik melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo? 11. Apakah kerugian bagi dispendukcapil sidoarjo dalam melakukan sosialisasi pelayanan publik melalui akun instagram @Dispendukcapilsidoarjo? 12. Apakah kekurangan dari akun instagram jika digunakan media sosialisasi pelayanan publik?

NO	INDIKATOR	DRAFT JAWABAN
1	Pemanfaatan Akun Instagram	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plavon dukcapil merupakan sebuah transformasi digital seperti layanan sebelumnya, hanya mengubah kultur dari yang tadinya kultur tatap muka diubah menjadi kultur digital. Momen pandemi memberi banyak pelajaran karena menghimbau masyarakat agar berjaga jarak. Menggunakan instagram untuk mensosialisasi untuk memberi informasi, edukasi, bagaimana cara menggunakan website plavon itu sendiri, termasuk persyaratan, termasuk prosedur, termasuk alur, cara-cara, dan sebagainya. 2. Alasannya karena akun instagram saat ini sedang hype dibandingkan dengan aplikasi yang lain. Engagement rate juga lebih tinggi kalau dari akun instagram, jangkauan lebih luas. 3. Target utama pengguna layanan, diutamakan masyarakat sidoarjo, tapi utama juga pengguna layanan. Karena pengguna layanan adminduk lebih luasnya pengguna layanan tidak hanya warga karena administrasi pendudukan sebenarnya bukan pelayanan dasar tapi dasar dari seluruh pelayanana. Dan penggunaanya tidak hanya dari lingkup bawah (masyarakat) tapi juga kesamping/instansi vertical (instansi terkait/BPS/PN/BPJS/RSUD/BPJS/BANK) bisa juga ke atas dalam artian pemerintah pusat. 4. Bagi yang tidak paham, bisa datang ke tempat langsung karena dispenduk juga menyediakan offline, ada ruang informasi, konsultasi, banner, spanduk, baliho 5. Keuntungan penggunaan akun instagram lebih hype, gerakan tangan masyarakat juga cepat jadi informasi yang disebarkan oleh dispenduk lebih cepat tersebar.

		<p>Contoh: saat ini sedang ada migrasi untuk naik tingkat yang awalnya menggunakan sianter distribusi sekarang menggunakan sianter pusat yang ada identitas digital. Untuk naik tingkat pasti ada prosesnya dimana harus mematikan seluruh layanan. Otomatis seluruh layanan akan mundur proses penyelesaiannya dari 3 hari menjadi 5 hari.</p>
2	<p>Sosialisasi Pelayanan Publik menggunakan instagram</p>	<p>6. Pengaruh akun ig dalam sosialisasi sangat besar, karena sekarang tidak hanya dukcapil, seluruh instansi di Indonesia terkena refokusi dimana impactnya sangat besar dan dana sosialisasi terpangkas cukup besar, yang biasanya 50 juta sekarang 1 juta pun belum tentu dapat. Dulu sosialisasi ada penyuluhan dengan mengundang tokoh masyarakat, RT,RW, Petugas registrasi desa dan sebagainya untuk dating bersosialisasi. Sedangkan untuk saat ini tidak ada, akhirnya pihak dispenduk bisa melakukan dengan mendatangkan mereka dan itupun ada effortnya sendiri, ada biayanya sendiri sedangkan sekarang dipangkas habis biaya sosialisasi karena adanya refokus. Pengaruhnya sangat besar karena menjadi salah satu upaya dispenduk untuk mensosialisasikan dan membagikan informasi mengenai pelayanan-pelayanan mereka.</p> <p>7. Fitur yang dipakai highlight, stories, reels, feeds.</p> <p>8. Sekarang sudah lebih efektif daripada metode yang lama. Instagram baru hidup sekitar 2019 namun awal- awal dulu tim belum terlalu solid. Baru aktif penuh 2021 karena semuanya dipangkas. Akhirnya bermainnya di instagram. Efektif karena semakin bisa memberikan informasi yang lebih update, lebih cepat. Dari azas kebermanfaatan plavon dukcapil masih 10 bulan belum 1th dan sudah tercatat 90rb pengguna, misalnya 1 pengguna sudah memakai beberapa jenis pelayanan sudah sangat banyak pelayanan yang didaftarkan.</p>

		<p>9. Persentasi khalayak masih sangat jauh. Karena 1 orang pengguna bisa mendaftarkan 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. Akun instagram dinaikkan kelas dengan memposting minimal satu minggu harus ada, instagram naik kelas, 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%.</p>
3	<p>Masalah yang terjadi dalam sosialisasi pelayanan publik melalui akun instagram</p>	<p>10. Kendalanya budaya membaca, selain itu juga jejak digital juga sulit. Misalkan kultur yang lama tatap muka yang kita tidak tau berapa lama jadinya, bagaimana prosedurnya, dan sejauh mana permohonannya sehingga terpancing untuk komentar di instagram dispendukcapil sehingga banyak orang juga terpancing untuk turut serta. Jejak digital yang lama dalam artian jejak keluhan orang yang lama. Kendala lain juga plavon dukcapil dapat dibidang lahir secara premature karena harus tampil dengan segala kelemahan-kelemahan yang ada dan belum benar-benar siap. Dengan banyak pro dan kontra dan seiring berjalannya waktu juga plavon dukcapil ditingkatkan pelan-pelan.</p> <p>11. Kerugiannya sangat mimim sekali. Mungkin seperti terdapatnya komentar negatif masyarakat dan menjadi hal yang tabu, dan dapat menyebabkan citra/image dari instansi sendiri menjadi kurang baik di masyarakat. instansi pemerintah juga harus sangat hatri-hati karena segala gerak gerik dinilai. Akun instagram juga merupakan indikator dari pemerintah pusat untuk menilai</p>

		<p>kinerja. Misalnya sebulan sekali update berapa nilainya, tiap hari update nilainya lebih tinggi. Kebanyakan itu ketersediaan web, akun sosmed dan yang paling dilihat instgram karena engagement rate yang lebih gampang.</p> <p>12. Kekurangan seperti dengan jumlah warga sidoarjo 2jt, dan followers masih 12k (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.</p>
--	--	---



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Administrasi Publik : 0963/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2016
Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Nomor : 39 /1/2022/FSP/UBHARA
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin Penelitian & Survey

24 Januari 2022

Kepada :
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Sidoarjo
Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur,
Magersari, Kec. Sidoarjo,
Kabupaten Sidoarjo
di
Sidoarjo

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:

N a m a : SIL VIYAH WANDA HAMIDAH
NIM : 1813211027
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pemanfaatan akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo sebagai media sosialisasi pelayanan publik yang berbasis website plavon
Tempat Penelitian : - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo
Lama Penelitian : 1 Bulan

3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

TEMBUSAN : Yth.
- Kepala LPPM UBHARA



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA – (60189)

Surabaya, 3 Februari 2022

Nomor : 070/1178/209.4/ 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penelitian/Survey/Research

K e p a d a
Yth. Bupati Sidoarjo
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
di -
SIDOARJO

Menunjuk surat : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya
Nomor : 39 /I/ 2022 /FSP/UBHARA
Tanggal : 24 Januari 2022

Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama : SIL VIYAH WANDA HAMIDAH
Alamat / No. Telp : Jl. Prasung Tani RT. 04 RW. 02 Buduran, Sidoarjo /0856 4860 9956
Pekerjaan/PST/PTN : Mahasiswa / **UBHARA**
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

Judul : “Pemanfaatan Akun Instagram @dispendukcapilsidoarjo sebagai Media Sosialisasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Website Plavon ”
Tujuan/bidang : Mencari data, Wawancara, Skripsi/ Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing : 1. JULYANTO EKANTORO, SE., SS.,M.Si
2. Dr. FITRIA WIDYANI R. S.Sos.,M.Si
Peserta : -
Waktu : 1 Bulan
Lokasi : Kabupaten Sidoarjo

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR



R. HERU WAHONO SANTOSO, S.Sos., MM

Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19670221 198809 1 001

Tembusan :

- Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya;
2. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com
Website : bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 07 Februari 2022

Kepada

Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil

di

SIDOARJO

Nomor : 070/229/438.6.5/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. SIL VIYAH WANDA

Berdasarkan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor : 007/1178/209.4/2022 tanggal 03 Februari 2022 Perihal **Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : SIL VIYAH WANDA
Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 06 September 1999
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Dsn. Prasung Tani Kel./Desa Prasung RT. 004 RW. 002 Kec. Buduran Kab. Sidoarjo
Instansi : UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
NIM : 1813211027 NIK : 351554609990004
Judul : **PEMANFAATAN AKUN INSTAGRAM @dispendukcapilsidoarjo SEBAGAI MEDIA SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK YANG BERBASIS WEBSITE PLAVON**
Dosen Pembimbing : 1. JULYANTO EKANTORO, SE., SS.,M.Si
2. Dr. FITRIA WIDYANI R, S.Sos.,M.Si
Peserta : -
Bidang : Humas
Tujuan : Pengumpulan data, Wawancara, Skripsi
Waktu : 01 Februari 2022 s/d 28 Februari 2022
Telephone/Hp : 085648609956 Email : -

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidorarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlakuy apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.

Demikian untuk menjadikan Maklum.

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. MUSTAIN, M. Pd.I

NIP. 196503111991031006

Dr. MUSTAIN, M.Pd.I

Pembina Utama Muda

NIP.196503111991031006

Tembusan :

- Yth. 1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;
2. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya;
3. Sdr. Yang bersangkutan.



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : SIL VIYAH WANDA HAMIDAH

NIM : 1813211027

Judul Skripsi : Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Disspendukcapilsidoarjo

Pembimbing 1 : Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

Pembimbing 2 : Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si, CiQar

NIDN : 0706088003

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
1.	27-11-21	Sumber pustaka diubah yang terbaru (5 tahun terakhir / 2016 keatas)	
2.	16-01-22	- Pengertian diganti terbaru (min. 2017)	
3.	23-01-22	- Pelayanan publik, Instagram, Sosialisasi dirincikan lagi	
		* Menghapus beberapa point pada pelayanan publik yang tidak penting	
		* menambahkan poin-poin pada penjabaran sosialisasi	
		* membuat draf pedoman wawancara.	
4.	15-02-22	- alasan memanfaatkan lg sebagai media sosialisasi	
		- penambahan pertanyaan wawancara.	
5.	27-02-22	melanjutkan bab 4	
6.	22-03-22	bab 4 & 5 dikoreksi langsung.	
7.	16-03-22	- perubahan beberapa kata pada skripsi yang kurang tepat.	
		- hasil fitur dijelaskan	
		- perayangan konten dijelaskan lebih detail	
8.	23-03-22	* Menghapus beberapa kata yang kurang tepat.	
		* Penambahan kata pada kesimpulan	
		* jumlah konten yang disosialisasikan dijabarkan	

Surabaya, 5 Nopember 2021

Disetujui pada tanggal :

25 April 2022

untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***

Dosen pembimbing 1,

Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @DISPENDUKCAPILSIDOARJO



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : SIL VIYAH WANDA HAMIDAH

NIM : 1813211027

Judul Skripsi

: Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo

Pembimbing 1 : Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

Pembimbing 2 : Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si, CiQar

NIDN : 0706088003

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
1.	27-11-21	Sumber pustaka diganti ferbaru (min. 2016)	
2.	16-01-21	- Pengertian - pengertian diganti ferbaru (min. 2017) - Penjabaran pelayanan publik, instagram. sosialisasi dirincikan	
3.	23-01-22	membuat pedoman wawancara	
4.	13-02-22	- penambahan pertanyaan wawancara. - alasan memanfaatkan ig untuk sosialisasi (dirincikan)	
5.	22-03-22	Bab 4 & 5 dikoreksi langsung	
6.	27-03-22	ACE	

Surabaya, 5 Nopember 2021

Disetujui pada tanggal :

..25 April.. 2022

untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***)

Dosen pembimbing 2,

Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si, CiQar