

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

NUR AZIZAH
NIM. 190802003

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2023M/1445H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Azizah
NIM : 190802003
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Lhokseumawe, 18 September 2001
Alamat : Jl. Tgk. Murawi, Kp. Jawa Baru,
Kota Lhokseumawe

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Dalam Penulisan Skripsi Ini Saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 12 Desember 2023
Yang Menyatakan


Nur Azizah
NIM. 190802003

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara


Oleh :

NUR AZIZAH
NIM. 190802003

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



Siti Nur Zalikha, M. Si.
NIP.199002282018032001

Pembimbing II,



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.
NIP.199011192022031001

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

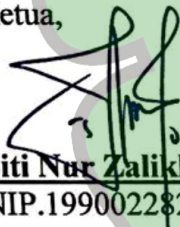
Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari/tanggal: Senin, 18 Desember 2023
5 Jumadil Akhir 1445 H

Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Siti Nur Zalikha, M. Si.
NIP.199002282018032001

Sekretaris,



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.
NIP.199011192022031001

Penguji I,



Dr. Ade Irma, B.H.Sc., M.A.
NIP.197309212000032004

Penguji II



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIDN. 2018058903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muli Muli, M.Ag
NIP.1403271999031005

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital yang kian pesat dengan tingginya angka penggunaan internet di Aceh maka instansi pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai wadah dalam menyebarluaskan layanan informasi. Pada urutan instagram SKPA Dinas Perhubungan Aceh memiliki jumlah followers yang paling tinggi maka oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Dinas Perhubungan Aceh mengelola dan memanfaatkan media sosial instagram dalam pelayanan informasi publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan indikator Manajemen, humas, dan pelayanan prima menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial instagram belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena; 1) masih didapati beberapa masyarakat yang belum mengetahui instagram Dishub Aceh; 2) masih ditemukan beberapa masukan ataupun kritikan masyarakat yang belum di respon oleh admin instagram. Namun terdapat hal-hal yang sudah terlaksana dengan baik diantaranya: 1) Pembentukan Tim kerja Humas (ICRT) yang sudah terstruktur; 2) Adanya hubungan baik antara kabid Humas dan Admin instagram; 3) Pemisahan fokus kerja admin sebagai upaya pemaksimalan pengelolaan instagram; 4) Pemberian layanan informasi melalui instastory instagram telah dirasakan dengan baik; 5) memberikan informasi layanan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan; 6) mampu mempertahankan instagram sebagai layanan informasi media sosial yang paling diminati; 7) menyikapi komentar masyarakat dengan ramah dan sopan; 8) memanfaatkan reels sebagai penampilan konten layanan yang menarik; 9) Pemberitahuan kebijakan aplikasi *SERUPA* dan *SiKOTAKBIRU* di instagram untuk meminimalkan ketidakpuasan layanan dan fasilitas jalan.

Kata Kunci: *Pengelolaan Media Sosial Instagram, pelayanan, Informasi Publik*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, Allah Swt, karena berkat karunia-Nya Penulis mampu menyelesaikan Skripsi berupa “Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh” Shalawat beriring salam mari kita haturkan kepada Nabi besar Muhammmad Saw. yang telah menjadi penerang bagi peradaban dunia.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam Penulisan Skripsi ini Penulis mendapat banyak bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc.,Sc. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Reza Idria, MA., PhD. Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

5. Muazzinah, M.PA. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Siti Nur Zalikha, M.AP. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, sekaligus dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, serta menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan serta memberi saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Mahmuddin, M.Si. Selaku Penasehat Akademik yang telah memberi arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar peneliti terkhusus Ayahanda Zulkifli dan Ibunda Marsyidah yang senantiasa telah memberikan semangat, dorongan, dana, serta doa tak henti yang selalu dipanjatkan, juga kepada saudara kandung peneliti yaitu kak ulfa, kak waddah dan bang indra yang senantiasa selalu membantu dan menyemangati peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh kerabat yang menjadi acuan penyemangat peneliti untuk bisa menyelesaikan skripsi ini yaitu Syarifah Rizqa Maghfirah (terimakasih atas bantuan dan waktu luangnya), Nisa Ida Nabila (terimakasih karena sudah mendengar keluh kesah peneliti selama ini), Salwa Athifah (terimakasih karena selalu menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini), anggota grup Rapat Paripurna, dan Raja Ulul Azmi terimakasih karena telah mendampingi serta memberikan semangat kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam Penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi pembaca.

Banda Aceh, 12 Desember 2023

Peneliti

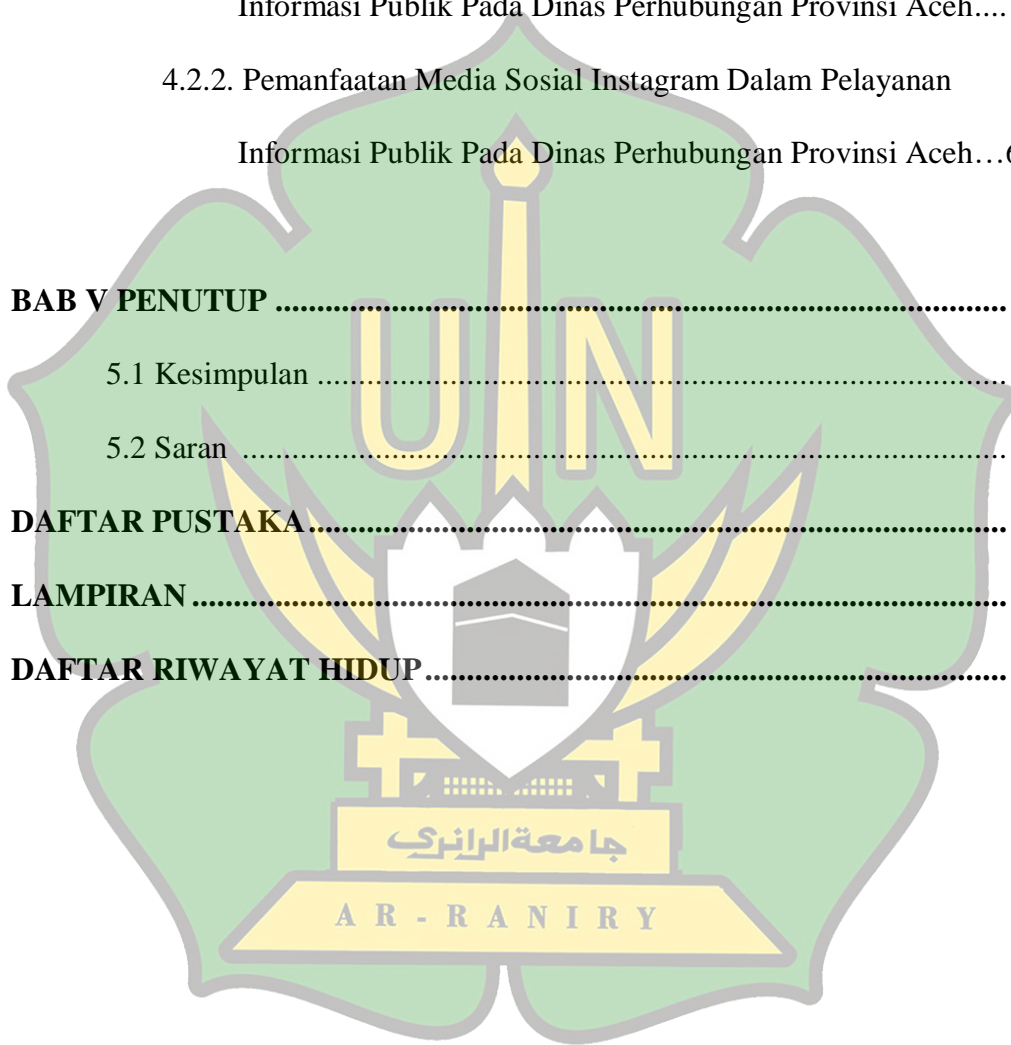


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH.	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Teori Manajemen.....	14
2.2.1. Pengertian Manajemen.....	14

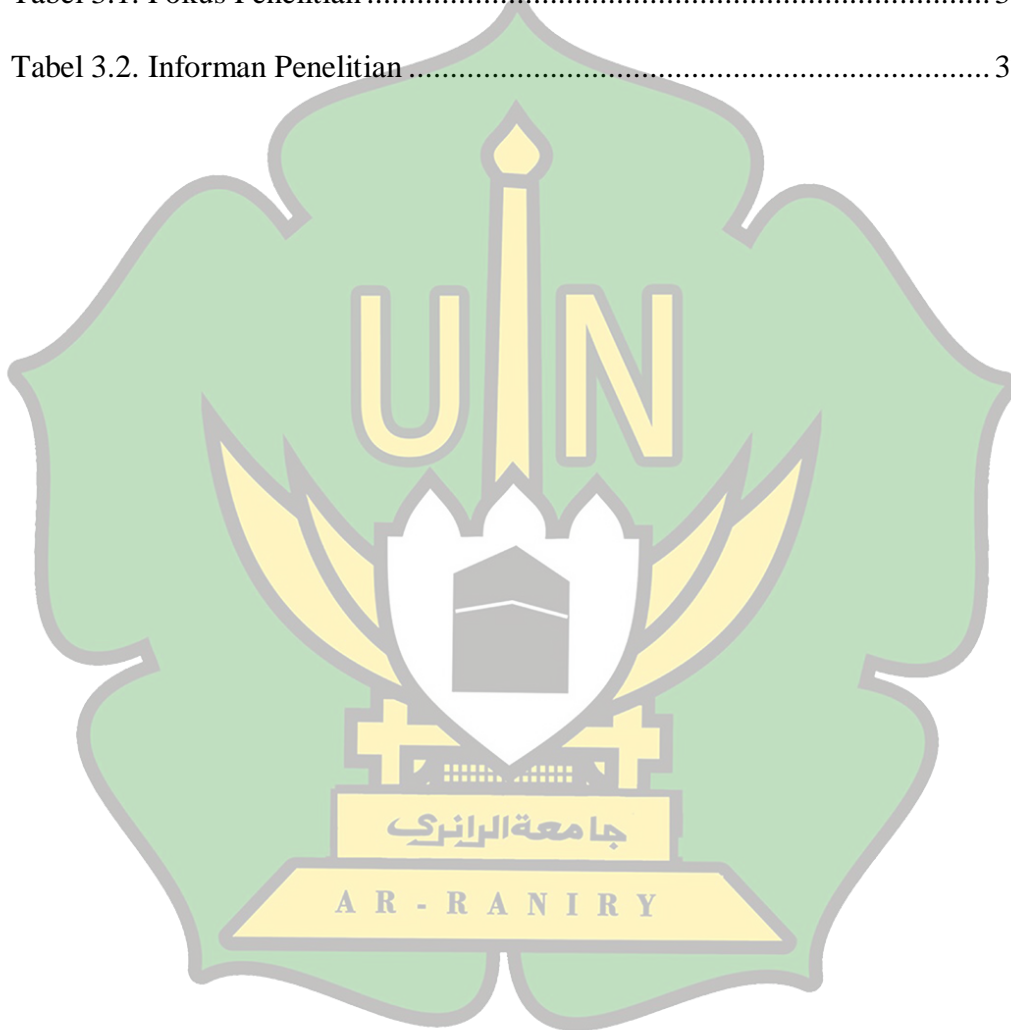
2.3. Teori Pelayanan Publik	16
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.3.4. Asas-Asas Pelayanan Publik	21
2.3.5. Pengertian Pelayanan Prima	22
2.3.6. Indikator Pelayanan Prima	22
2.4. Teori Humas	24
2.5. Teori Media Sosial.....	25
2.5.1. Jenis – jenis Media Sosial.....	26
2.5.2. Fungsi Media Sosial.....	29
2.6. Media Sosial Sebagai Media Informasi Pelayanan Publik	30
2.7 Kerangka pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Fokus Penelitian	34
3.3. Lokasi Penelitian	35
3.4. Sumber data.....	35
3.5. Informan Penelitian	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
3.8. Teknik Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	45
4.2.1. Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh....	45
4.2.2. Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh...	65
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Akun dan Jumlah Pengikut Media Sosial Instagram Pada Satuan Kerja Perangkat Aceh (SKPA).....	3
Tabel 1.2. Data Pengikut Media Sosial Dishub Aceh Yang Paling <i>Uptodate</i> .	5
Tabel 3.1. Fokus Penelitian	34
Tabel 3.2. Informan Penelitian	37



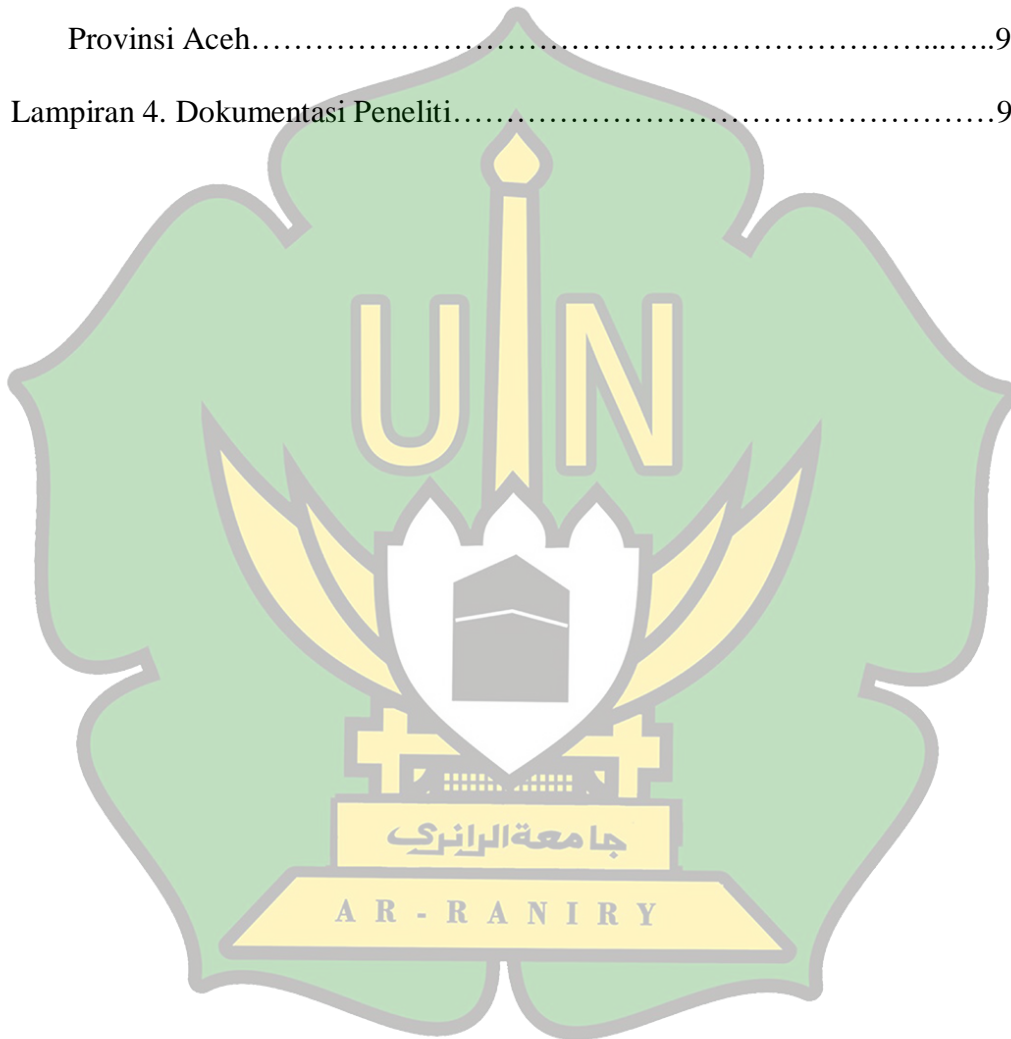
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komentar Masyarakat di Instagram Dishub Aceh	8
Gambar 4.1. Tampilan Jumlah Followers Akun Instagram Dishub Aceh	46
Gambar 4.2. Visi dan Misi Dishub Aceh	48
Gambar 4.3. Akun Instagram Dishub Aceh	49
Gambar 4.4. Publikasi Konten Instagram Dishub Aceh	54
Gambar 4.5. Pemberitahuan Jadwal keberangkatan Kapal	59
Gambar 4.6. Kolom Komentar yang di Respon Admin Instagram	62
Gambar 4.7. Kolom Komentar yang tidak di Respon Admin Instagram	63
Gambar 4.8. Diagram Daftar Akun SKPA	67
Gambar 4.9. Kolom Komentar yang dibalas Admin Instagram	69
Gambar 4.10. Video Reels Mahasiswa Magang	71
Gambar 4.11. Kolom Komentar yang di Respon Admin Instagram	72
Gambar 4.12. Kolom Komentar yang tidak di Respon Admin Instagram	73
Gambar 4.13. Pemberitahuan Aplikasi SERUPA	74
Gambar 4.14. Pemberitahuan Aplikasi SiKOTAK BIRU	76

AR - RANIRY

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara.....	84
Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan FISIP.....	90
Lampiran 3. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.....	91
Lampiran 4. Dokumentasi Peneliti.....	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia digital di era globalisasi saat ini berkembang pesat, salah satunya penggunaan media sosial. Media sosial merupakan suatu media online yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam interaksi sosial maupun dalam mendapatkan informasi.¹ Media sosial merupakan teknologi yang dikembangkan untuk memudahkan orang-orang mengakses berbagai macam informasi yang dibutuhkan. Munculnya media sosial di tengah masyarakat sangat membawa pengaruh terhadap lingkungan yang ada disekitarnya, baik dari segi internal maupun eksternal. Rentang usia penggunaan media sosial pun berbeda-beda, ada yang dimulai dari usia sekolah hingga usia purna kerja. Berdasarkan data Indonesia awal tahun 2022 pengguna media sosial sebanyak 191,4 juta orang. hal itu setara dengan 68,9 % dari jumlah populasi. Pengguna media sosial meningkat sebanyak 21 juta (+12,6%) di tahun 2021 dan ditahun 2022 (Analisis Kepios dari Data Reportal). Adapun data tersebut berasal dari pengguna sosial media (Facebook, Youtube, instagram dan Tiktok.² sedangkan data pengguna aktif internet terutama media sosial facebook di Aceh berkisar

¹Tongkotow, Liedfray dkk, *Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara*, vol 2, No.1, Jurnal Ilmiah Society, 2022, hlm 2.

² TiNewss.com, Diakses dari situs <https://www.tinewss.com/indonesia-news/amp/pr-1853617991/jumlah-pengguna-instagram-di-indonesia-pada-2022>, pada tanggal 16 November 2022.

antara 1,8 hingga 2,3 juta.³ Dan pada tahun 2018 pengguna internet di Aceh mengalami peningkatan yang signifikan dengan jumlah 30,69 %, di tahun 2019 mencapai 35,60 % dan di tahun 2020 jumlah pengguna internet di Aceh terus meningkat hingga mencapai 3 juta pengguna yang dapat dipastikan bahwa pengguna internet tersebut berasal dari Instagram, Facebook, dan Youtube.⁴ Populasi penduduk masyarakat Aceh di tahun 2021-2022 berjumlah 5.407.855,00 jiwa, juga hal ini dapat dilihat bahwa Aceh merupakan salah satu provinsi yang kerap menggunakan internet khususnya media sosial.⁵

Besarnya populasi penggunaan media sosial dengan pesatnya pertumbuhan internet, maka Instansi Pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai wadah dalam memberikan informasi terkait pelayanan dan kebijakan, juga sebagai tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih transparan. Serta membantu dalam pemenuhan sarana komunikasi pelayanan publik masyarakat kepada pemerintah. Sarana komunikasi pelayanan publik yang dimaksud seperti adanya situs web resmi instansi pemerintah yang dapat diakses melalui Instagram, Facebook, Youtube, dan Twitter.

Bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat di era saat ini pun sudah berubah, masyarakat sangat mengharapkan hubungan dari dua arah,

³ Dialeksis.com, Diakses dari situs <https://dialeksis.com/aceh/tingginya-pengguna-medsos-di-aceh-ketua-gekras-aceh-sarankan-ini/>, pada tanggal 5 April 2023.

⁴ Dialeksis.com, Diakses dari situs <https://www.dialeksis.com/aceh/pengguna-internet-di-aceh-terus-bertambah-dari-tahun-ke-tahun/>, Pada tanggal 8 Mei 2023.

⁵ Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, Diakses dari situs <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/55/1/jumlah-penduduk.html>, pada tanggal 5 April 2023.

Pengelolaan kebijakan publik berbasis komunikasi teknologi informasi tidak bisa dipungkiri pada era 4.0 ini.⁶, oleh karenanya pemerintah Aceh sangat sadar akan hal itu, sehingga satu dari sekian instansi pemerintahan provinsi Aceh sudah memiliki akun media sosial instagram. Dengan jumlah rata-rata pengikut dimulai dari puluhan hingga ribuan followers, 38 diantaranya yaitu :

Tabel 1.1. Daftar Akun dan Jumlah Pengikut Media Sosial Instagram Pada Satuan Kerja Perangkat Aceh (SKPA)

No.	Nama Akun	Jumlah Pengikut
1.	@dishub_aceh	44,8 ribu pengikut
2.	@disbudpar_aceh	35,5 ribu pengikut
3.	@humasaceh	35,4 ribu pengikut
4.	@baitulmalaceh	32,6 ribu pengikut
5.	@dinaspendidikanaceh	20,1 ribu pengikut
6.	@bpsdm_aceh	16,6 ribu pengikut
7.	@bpkaaceh	15,5 ribu pengikut
8.	@arpusaceh	12,8 ribu pengikut
9.	@bka.aceh	12,5 ribu pengikut
10.	@dpr_aceh	8.364 ribu pengikut
11.	@dispورا_aceh_	6.996 pengikut
12.	@diskopukm_aceh	5.994 pengikut
13.	@esdm_acehprov	5.383 pengikut
14.	@dinsos_prov_aceh	4.190 pengikut
15.	@bappeda.aceh	4.151 pengikut
16.	@perindag_aceh	4.060 pengikut
17.	@diskominfoaceh	3.999 pengikut
18.	@humaspupraceh	3.987 pengikut
19.	@dinas_peternakanaceh	3.789 pengikut
20.	@dinaspanganaceh	3.742 pengikut
21.	@disnakermobdukaceh	3.504 pengikut
22.	@dlhk_aceh	3.473 pengikut
23.	@perkim_aceh	3.279 pengikut
24.	@pengairanaceh	3.033 pengikut
25.	@mpuaceh	2.815 pengikut

⁶ Budiati.A, IT governance sektor publik di Indonesia: konsep dan kebijakan.konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia, hlm 57-61.

26.	@distanbun_acehprov	2.758 pengikut
27.	@drka_aceh	2.747 pengikut
28.	@dpmg_aceh	2.404 pengikut
29.	@dkpaceh	2.365 pengikut
30.	@dinassyariatislam_aceh	1.817 pengikut
31.	@dinkes.aceh	1.624 pengikut
32.	@pusdatin_bpba	1.589 pengikut
33.	@inspektorataceh	1.448 pengikut
34.	@biroumumaceh	1.426 pengikut
35.	@dinaspertanahanaceh	1.315 pengikut
36.	@kesbangpol_aceh	1.222 pengikut
37.	@dinasppa	974 pengikut
38.	@majelisadataceh	929 pengikut

Sumber : diolah peneliti, 2023

Media informasi publik berupa pengelolaan media sosial sebagai bentuk aplikasi dari peraturan pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik bahwa negara menjamin hak warganya untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan, proses pengambilan keputusan dan program kebijakan publik.⁷ hal ini dapat dijadikan sebagai sebuah landasan pemerintah untuk dapat memperlihatkan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat. serta dengan adanya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 83 Tahun 2012 tentang pedoman pemanfaatan media sosial di instansi pemerintah sebagai acuan dalam proses penyusunan pelaksanaan pengelolaan media sosial.⁸

Salah satu Pemerintah daerah yang memiliki ribuan followers Instagram tertinggi adalah Dishub Aceh. Instansi ini memiliki 5 media sosial, yaitu instagram, twitter, youtube, facebook dan tiktok. Namun dari

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

kelima media sosial tersebut hanya 3 media sosial yang paling aktif memberikan informasi setiap harinya, yakni facebook, twitter dan instagram. Sedangkan 3 media sosial lainnya terpantau hanya melakukan postingan 2-4 hari selang dalam seminggu. Akan tetapi peneliti tertarik mengangkat instagram sebagai fokus penelitian, dikarenakan media sosial ini merupakan media sosial yang memiliki pengikut tertinggi dari kedua media sosial yang aktif setiap harinya dan salah satu aplikasi yang mudah diakses, trending, paling banyak digunakan oleh masyarakat (terutama kaum millennial). Serta tata letak postingan informasi yang dibagikan pun sangat jelas. Tidak hanya itu hal menarik lainnya yang dapat dilihat dari Instagram bahwa media sosial ini sangat luas cangkupannya, media ini terus terlibat dengan penggunanya dalam berbagi informasi, berinteraksi, ide dan pendapat melalui postingan baik dalam ruang lingkup nasional maupun dunia. Oleh karenanya Instagram memiliki potensi besar sebagai alat komunikasi dalam pelayanan publik dikarenakan banyaknya fitur yang tersedia.⁹ Berikut 3 data pengikut media sosial Dishub Aceh yang terpantau aktif setiap harinya.

Tabel 1.2. Data Pengikut Media Sosial Dishub Aceh Yang Paling Uptodate

Media Sosial	Jumlah Pengikut
Instagram (@dishub_aceh)	44,8 ribu pengikut
Twitter (@dishub_aceh)	9.646 pengikut
Facebook (Dinas Perhubungan Aceh)	8.300 pengikut

Sumber : diolah peneliti, 2023

⁹ Anisah, Nur dkk, Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa, Vol 4, No.2, Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam, 2021, hlm 98.

Dishub Aceh membagikan informasi melalui akun instagram @dishub_aceh berupa dokumentasi kegiatan, informasi dalam fokus transportasi darat, laut dan udara, seperti jadwal keberangkatan bus trans koetaradja, jadwal keberangkatan pelabuhan penyeberangan kapal Ulee Lheue, jadwal penerbangan perintis, terminal dan bandara Sultan Iskandar Muda. Instagram merupakan salah satu media sosial yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang respon atau *feedback*, kritik dan saran dari masyarakat. Melalui laman komentar instagram yang juga hal ini sebagai alat perpanjangan tangan masyarakat kepada pemerintah dalam menyampaikan aspirasi nya. Tidak hanya itu, hadirnya media sosial Instagram juga dapat ikut mempengaruhi proses peningkatan citra dan kinerja Dishub Aceh kedepan secara andal (*good governance*) serta ikut memberikan keterbukaan (*transparansi*) terhadap aktivitas dan program Dishub Aceh kepada masyarakat, sehingga menambah pengetahuan. Selain itu kelebihan yang dapat dirasakan dari mengikuti media sosial instagram Dishub Aceh adalah dalam mendapatkan informasi jauh lebih efisiensi (tidak memerlukan biaya yang mahal cukup mengandalkan internet), fleksibel (dapat diakses kapan saja tanpa mengenal waktu tertentu), dan transparansi (informasi yang ingin disampaikan dapat dilihat oleh seluruh masyarakat), mengingat masyarakat bisa langsung mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara dalam jaringan (*daring*) tanpa harus mengunjungi kantor Dishub Aceh, baik informasi itu berkenaan dengan kegiatan Dishub

Aceh maupun penjadwalan keberangkatan transportasi darat, laut maupun udara.

Namun dari kelebihan yang ada terdapat pula masalah dan juga tantangan, yaitu: (1) Adanya kesenjangan antara jumlah pengikut media sosial instagram Dishub Aceh dengan jumlah penduduk masyarakat Aceh, analisis persentase dari 5 juta jumlah penduduk Aceh jika dikurangi 44,8 ribu pengikut (followers) pada Instagram Dishub Aceh hanya berjumlah 1%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat Aceh yang belum memanfaatkan instagram Dishub Aceh sebagai keperluan media informasi mereka dalam hal transportasi. (2) Adanya kemungkinan masyarakat Aceh yang mengetahui informasi Dishub Aceh tanpa memfollow terlebih dahulu akun instagram tersebut. (3) Terdapat beberapa komentar negatif pada instagram Dishub Aceh yang juga perlunya penyesuaian yang lebih di setiap desain konten agar apapun yang diposting nantinya tidak menyalahkan aturan yang sudah ditetapkan. (4) Masih adanya kolom komentar yang lambat di *respon* oleh admin instagram.

Gambar 1.1. Komentar Masyarakat di Instagram Dishub Aceh



Dalam hal ini diperlukannya sosialisasi media sosial secara menyeluruh dan oleh sebab itu untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut diperlukannya peran Humas dalam mengelola media sosial yang juga mengacu pada peraturan Undang-undang yang berlaku. *Public relations* atau hubungan masyarakat (humas) merupakan suatu proses komunikasi dalam membangun hubungan baik antara publik dan organisasi. Pelaksanaan humas atau *public relations* sebagai media penghubung antara masyarakat dengan pemerintah dituntut harus dapat menyesuaikan diri pada

keadaan sekitarnya dan memperkenalkan dirinya dengan masyarakat, sehingga akan lahir isu publik dan pandangan positif yang menguntungkan bagi perkembangan badan instansi pemerintah tersebut. Selain itu Humas bukan hanya sebagai alat untuk membangun citra positif saja, akan tetapi sejauh mana pelayanan informasi yang diberikan tersampaikan dengan mudah, serta dicerna dengan baik oleh masyarakat luas, hal demikian lah sebenarnya yang akan menjadi tantangan. Oleh sebab itu, banyak instansi pemerintah mulai menyadari pentingnya peran humas. Humas bertujuan untuk memperoleh serta menanamkan pengertian, kepercayaan, jasa baik dan penghargaan khusus publik serta masyarakat umumnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh”**. Dikarenakan pemanfaatan media sosial merupakan suatu langkah yang efektif untuk dijadikan wadah dalam pemrosesan komunikasi pelayanan publik antar masyarakat dan pemerintah, mendorong terciptanya transparansi, meningkatkan partisipasi antara pemerintah dengan masyarakat, juga dinilai mampu menyampaikan pesan secara mudah dan langsung pada sasarannya tanpa melalui pelayanan yang berbelit-belit. sehingga peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apa saja permasalahan atau kendala yang mungkin terjadi juga bagaimana pengelolaan media sosial tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah diantaranya yaitu:

- a. Melihat banyaknya Instansi pemerintah di Aceh yang sudah mulai menggunakan media sosial instagram sebagai pelayanan informasi publik.
- b. Melihat banyaknya masyarakat Aceh yang menggunakan media sosial Instagram Dishub Aceh sebagai wadah dalam memberikan saran dan kritik.
- c. Masih kurangnya perhatian masyarakat terhadap kebutuhan informasi melalui media sosial instagram.
- d. Masih adanya kolom komentar masyarakat yang belum di respon admin instagram Dishub Aceh.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah didalam penelitian ini diantaranya yaitu :

- a. Bagaimanakah pengelolaan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh?
- b. Bagaimanakah pemanfaatan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui cara pengelolaan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.

- b. Mengetahui cara pemanfaatan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.

1.5. Manfaat Penelitian

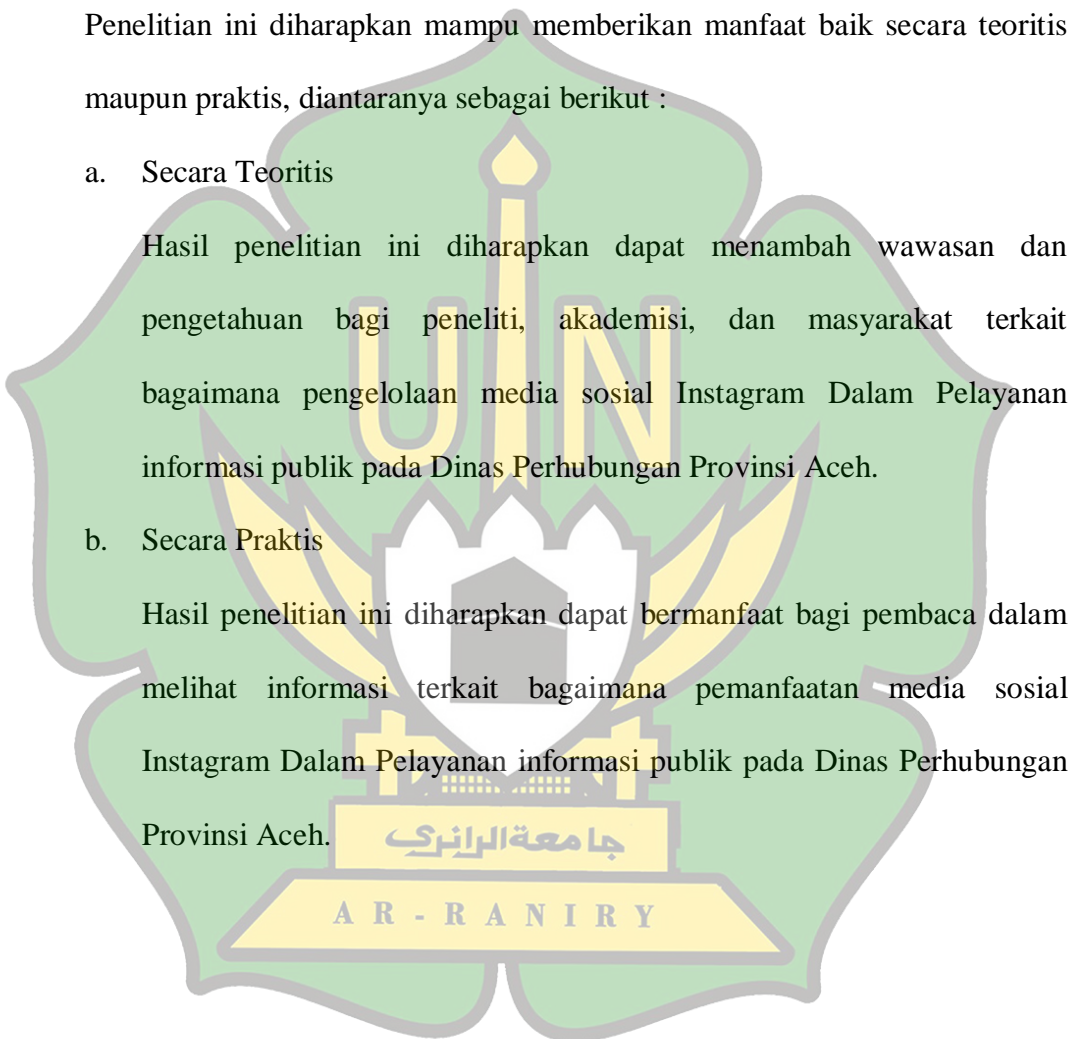
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut :

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, akademisi, dan masyarakat terkait bagaimana pengelolaan media sosial Instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.

- b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dalam melihat informasi terkait bagaimana pemanfaatan media sosial Instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama, Tuty Mutiah.dkk, dengan judul penelitian *“Pemanfaatan Media Sosial Instagram @RIDWAN KAMIL Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik”*. Penelitian tahun 2022, dengan menggunakan Metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik pemerintah melalui pemanfaatan media sosial instagram @ridwankamil menggunakan 6 aspek teori pelayanan prima diantaranya penampilan, perhatian, tanggung jawab, kemampuan, sikap, dan tindakan telah berhasil diterapkan oleh instagram @ridwankamil, hadirnya instagram memudahkan pemerintah dalam mengakses pengaduan masyarakat dan informasi secara efektif dan mudah. hal ini menumbuhkan pandangan positif masyarakat terhadap seorang pemimpin dengan kenyataan yang ada.

Penelitian kedua, Fitria Yuliani.dkk, dengan judul penelitian *“Media Baru dalam Pelayanan Publik (Sosial Media dalam Pelayanan Publik oleh OMBUDSMAN RI Bengkulu)”*. Penelitian tahun 2020, dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui analisa dan pendeskripsian penggunaan instagram dalam pelayanan publik oleh OMBUDSMAN RI Bengkulu. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa media sosial yang digunakan oleh OMBUDSMAN RI Bengkulu sebagai

media penyampaian keluhan dan sosialisasi dalam proses pelayanan publik. Terdapat dampak positif dan negative dari penggunaan media sosial tersebut dalam proses pelayanan publik. Pemanfaatan media sosial dinilai efektif dan dinilai mampu memperlancar proses pelayanan publik, selain itu juga merupakan wujud difusi inovasi dalam proses pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman RI Bengkulu.

Penelitian ketiga, Nanda Miranda Safira, dengan judul penelitian ***“Pemanfaatan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Barat”***. Penelitian tahun 2022 menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Jakarta Barat berjalan dengan baik dan berhasil merespon pengaduan masyarakat dengan baik pula. Faktor penghambatnya antara lain jumlah calo yang besar dan penyebaran informasi layanan yang sangat minim serta pemanfaatan media sosial Instagram yang masih belum optimal.

Penelitian keempat, Muh. Ryan Rahmatul Hidayat, dengan judul penelitian ***“Kualitas Pelayanan Publik Melalui Media Sosial (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta)”***. Penelitian tahun 2022, dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui akun twitter @DKIJakarta, yaitu memberikan kemudahan akses ke akun twitter, meningkatkan konten, dan pembaharuan tampilan informasi. peningkatan

kualitas layanan publik dapat meningkatkan citra kinerja pemerintah provinsi DKI Jakarta di kalangan masyarakat, serta untuk menunjukkan adanya transparansi dalam pemerintahan.

2.2 Teori Manajemen

2.2.1. Pengertian Manajemen

Menurut Hasibuan, Manajemen berasal dari kata “To manage” yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. Pengertian manajemen menurut Hasibuan mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut KKBI Manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Pengertian manajemen menurut Veithzal Rivai mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efisien, efektif dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai suatu tujuan. Dalam memmanage atau mengatur diperlukan fungsi manajemen agar tercapai tujuan yang direncanakan. Fungsi manajemen adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seorang manajer atau pengarah untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Menurut George R. Terry seorang ahli manajemen yang cukup terkenal, fungsi manajemen terdiri dari empat hal yang biasa disingkat dengan POAC yaitu *Planning, Organizing, Directing,*

dan *Controlling* atau perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yaitu diantaranya :¹⁰

1. *Planning* (perencanaan)

adalah kegiatan yang dilakukan untuk menentukan tujuan organisasi, strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan, serta tindakan-tindakan yang harus dilakukan untuk mewujudkan strategi tersebut.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengatur sumber daya organisasi, baik manusia, materi, dan keuangan, agar dapat digunakan secara efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

3. *Directing* (pengarahan)

Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengarahkan karyawan dan sumber daya organisasi lainnya agar bekerja dengan efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan ini meliputi motivasi, komunikasi, delegasi tugas, dan pengawasan.

4. *Controlling* (pengendalian)

Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa kinerja organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan ini meliputi pengukuran kinerja, evaluasi, dan pengambilan tindakan korektif jika ada penyimpangan dari rencana.

¹⁰ Mujito, Pengantar Manajemen Memahami Konsep Dasar Manajemen secara Mudah, (Jawa Barat: EDU PUBLISHER, 2020), hlm 43-44.

2.3 Teori Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik didalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹ Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, Moenir (2002) mendefinisikan bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasaannya hanya dapat dirasakan oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”¹²

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik itu ialah perkumpulan beberapa orang yang bekerja untuk melayani, serta menerima layanan untuk mencapai tujuan yang sama. Tujuan yang ingin didapatkan salah satunya yaitu kebutuhan informasi publik. Kebutuhan akan informasi merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, media sosial sebagai potensi yang paling *booming* pada saat ini menjadi salah satu langkah yang efisien dalam pertukaran informasi kepada masyarakat.

¹¹ Kamaruddin Sellang.dkk, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, (Jawa Timur : Qiara Madia Partner, 2019), hlm 11.

¹² Lailul Mursyidah.dkk, Manajemen Pelayanan Publik, (Jawa Timur : UMSIDA Press, 2020), hlm 14.

perkembangan zaman yang kian meningkat, membuat media sosial memiliki fungsi yang lebih luas, tidak hanya sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi sebagai sarana pelayanan publik, yakni pemerintah menggunakan media sosial sebagai alat pelayanan publik dalam memberikan informasi publik yang efektif.

Informasi publik merupakan suatu hal yang dikelola, dihasilkan, disimpan, dan dikirim atau diterima oleh badan publik sebagai penyelenggaraan negara atau penyelenggaraan badan publik yang sesuai dengan Undang-Undang juga informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.¹³

Istilah informasi dalam ungkapan sehari – hari dapat diartikan sebagai suatu hal yang disampaikan kepada orang lain dalam bentuk lisan maupun media informasi. Adapun kata informasi memiliki tiga arti yaitu diantaranya :

1. Informasi merupakan suatu proses kegiatan yang terinformasikan.
2. Informasi juga merupakan sebagai sebuah pengetahuan.
3. Makna informasi yakni suatu benda atau penyajian yang nyata dari

pengetahuan. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa informasi merupakan gagasan, keterangan, pernyataan, dan tanda-tanda yang berisikan pesan, nilai dan makna baik berupa data ataupun fakta yang dapat didengar, dilihat dan dibaca melalui

¹³ PPID RSJD Dr.RM Soedjarwadi, Diakses dari situs <http://ppid.rsjd-sujarwadi.jatengprov.go.id/halaman/detail/tentang-keterbukaan-informasi-publik->, pada tanggal 10 Oktober 2022.

berbagai format pada perkembangan teknologi komunikasi dan informasi secara elektronik dan/atau non-elektronik.¹⁴

2.3.2. Jenis - Jenis Pelayanan Publik :

Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan dari satu pihak ke pihak lainnya dengan sukarela, tujuannya untuk membantu memenuhi permintaan kepada pihak lain dalam mencapai tujuan, baik itu pada bagian jasa, administrasi, maupun lainnya. sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan erat kaitannya dengan publik, publik sebagai oknum/masyarakat akan selalu mencari dan menerima informasi dari layanan. layanan yang merupakan bagian dari fungsi primer pemerintah, wajib memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pelayanan merupakan hak yang harus dimiliki oleh setiap anggota masyarakat.¹⁵ Berikut jenis-jenis pelayanan publik :

1. Layanan secara lisan

Seorang pegawai melakukan layanan secara lisan di bidang informasi, hubungan masyarakat dan bidang lainnya dengan memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan.

2. Layanan dengan tulisan

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

¹⁵ Bazarah.Jamil.dkk, Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia), Vol 22, No.2, Jurnal Dedikasi, 2021, hlm 110.

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas baik itu dari segi jumlah maupun pelayanan. layanan dengan tulisan sangat efisien khususnya layanan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Adapun layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua macam yaitu :

- a) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya, ditujukan kepada orang-orang yang memiliki kepentingan untuk memudahkan dalam berurusan dengan instansi.
- b) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, pemberian, laporan dan pemberitahuan.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan yakni sebuah layanan yang biasanya tergabung dengan layanan lisan. Hal tersebut dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak berpartisipasi dalam hubungan pelayanan, namun fokus utamanya lebih pada perbuatan yang dilakukan oleh orang yang berkepentingan. tujuannya : mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan maupun hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.

2.3.3. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik :

Dalam menjamin kesetaraan dan mempertahankan kebenaran nilai dalam pelayanan publik terdapat pula prinsip-prinsipnya yakni sebagai berikut :

- 
- a. Kepastian hukum: peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
 - b. Keterbukaan: penerima pelayanan dengan mudah dapat mengakses informasi yang dibutuhkannya.
 - c. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan pendapat dan kebutuhan masyarakat.
 - d. Akuntabilitas: proses penyelenggaraan publik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
 - e. Kepentingan umum: kepentingan pribadi tidak boleh mengesampingkan kepentingan umum.
 - f. Profesionalisme: aparat penyelenggara memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.
 - g. Kesamaan hak: dalam memberikan pelayanan publik, tidak boleh adanya diskriminatif, membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
 - h. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemenuhan pelayanan harus seimbang, baik itu berasal dari pemberi maupun penerima layanan.

Prinsip - prinsip pelayanan tersebut digunakan sebagai alat pedoman instansi pemerintah dalam kegiatan pelayanan publik untuk digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat.

2.3.4. Asas - asas Pelayanan Publik :

- a. **Transparansi:** suatu asas yang menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, yang dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** suatu asas yang menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus bisa mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** suatu asas dalam pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi ataupun kemampuan antara penerima dan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip yang efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** suatu asas yang diharapkan dapat mendukung, memotivasi peran serta masyarakat dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan maupun aspirasi masyarakat.
- e. **Kesamaan hak:** asas yang menghendaki adanya suatu perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan agama, suku, ras, gender, golongan, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban:** suatu asas menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban masyarakat serta pemerintah dalam pemberi dan penerima pelayanan publik harus sesuai dengan kewajiban dan kebutuhan masing-masing pihak.

2.3.5. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik yang dilakukan guna mewujudkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. juga untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik. Menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2018), pelayanan prima merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat dalam mencapai kebutuhan layanannya yang diterapkan sesuai dengan standar pelayanan minimum sehingga hasilnya akan maksimal. tujuan pelayanan prima dalam hal ini untuk memberikan kepuasan yang sesuai bagi pelanggan/ masyarakat dan untuk memenuhi keinginannya.¹⁶

2.3.6 Indikator Pelayanan Prima

Sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik dalam Bab II Pasal 3b, bahwa tujuan perundangan-undangan ini adalah untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sejahtera dan berkeperintahan yang baik, maka dengan itu pemerintah harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. dalam hal ini terdapat 6 indikator pelayanan prima yaitu :¹⁷

¹⁶ Lena.dkk, kumpulan Best Practice Dan Penelitian Tindakan, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2021), hlm 101-102.

¹⁷ Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Dasar-Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan, Diakses dari situs <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-93->

1. Kemampuan (*Ability*)

yaitu kemampuan akan bidang kerja yang dipilih dalam menunjang program pelayanan yang prima (*service excellent*) seperti mengembangkan kreativitas, komunikasi yang efisien, serta menggunakan humas sebagai alat dalam menunjang hubungan ke luar atau dalam perusahaan atau organisasi.

2. Sikap (*Attitude*)

yaitu perilaku yang harus ditunjukkan kepada publik, keberhasilan suatu perusahaan, organisasi, dan usaha tergantung pada jasa pelayanan itu sendiri, sikap pelayanan yang diharapkan terletak di diri para karyawan, seperti menimbulkan sikap ramah, simpatik, tanggap dalam merespon, transparan dan akuntabilitas. citra sebuah perusahaan tergantung pada sikap yang diberikan, jika baik maka pandangan publik juga akan mengikuti ke arah yang baik.

3. Penampilan (*Appearance*)

yaitu penampilan fisik maupun nonfisik yang akan menjadi daya tarik publik dalam melihat pelayanan tersebut.

4. Perhatian (*Attention*)

yaitu memberikan respon penuh kepada publik, dengan memenuhi kebutuhan, keinginan, serta mampu menanggapi saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

yaitu memberikan kegiatan secara nyata dalam suatu pelayanan publik, dengan menciptakan kegiatan dalam konteks yang berbeda.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

yaitu sikap berpihak kepada publik sebagai bentuk kepedulian dalam meminimalkan ketidakpuasan pelayanan.¹⁸

2.4 Teori Humas

Humas adalah suatu seni yang diciptakan untuk memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau pemerintah. Pengertian humas juga memiliki artis yang luas dan populer yang digunakan sebagai rangka dalam menyampaikan berbagai informasi yang penting, baik dalam konteks pemerintahan, perusahaan maupun perkantoran. “*The British Institute of Public Relation*” pada tahun 1948 memberikan definisi Public Relations atau humas sebagai upaya yang dilakukan dan direncanakan secara terus menerus untuk memelihara, menciptakan, dan saling pengertian antara masyarakat dan lembaga. Humas Pemerintah (*Government Public Relations*) adalah strategi yang digunakan pemerintah sebagai peningkatan terhadap komunikasi kebijakan dengan masyarakat. Namun, upaya yang harus dilakukan untuk mempertahankan dan mempromosikan praktis etis hubungan masyarakat untuk mencegah agar tidak menjadi propaganda.¹⁹

¹⁸ Idris Parakkasi., *Pemasaran Syariah Era Digital*, (Bogor : Lindan Bestari, 2020), hlm 142-143.

¹⁹Novy Khusnul Khotimah, *Pemanfaatan Media Sosial Oleh Praktisi Humas Pemerintah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021), hlm 13.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, menyebutkan terdapat beberapa tugas dan fungsi humas pemerintah yaitu :

1. Menyebarkan kebijakan pemerintah dan informasi yang sesuai dengan institusi/lembaga masing-masing kepada publik.
2. Menampung dan mengolah aspirasi masyarakat.
3. Membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. Untuk itu, diperlukan usaha-usaha persuasif dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Humas pemerintah harus mengkomunikasikan rencana kerja, kebijakan, dan capaian kinerja kepada masyarakat luas, melalui media tradisional, konvensional dan media baru. Komunikasi yang menggunakan media baru seperti teknologi internet dapat menjangkau secara cepat dan langsung kepada semua pihak.

2.5 Teori Media Sosial A R - R A N I R Y

Media sosial adalah sebuah wadah dalam menyampaikan segala hal saluran informasi pun pesan dari pengirim ke penerima sehingga mampu menciptakan pikiran, perasaan, serta minat penerima informasi tersebut. Media sosial merupakan media yang dibentuk untuk memudahkan interaksi sosial yang bersifat interaktif melalui teknologi berbasis internet untuk mengubah pola penyebaran informasi dari sebelumnya bersifat *broadcast*

media monologue (satu ke banyak audiens) ke *social media dialogue* (banyak audiens ke banyak audiens).

Media sosial memiliki sifat dua arah dan terbuka, yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berbagi, menciptakan isi, dan berpartisipasi. Media sosial berkembang sangat pesat seiring dengan pertumbuhan zaman yang dibangun atas dasar ideologi dan teknologi internet yang bersifat dua arah (web 2.0).²⁰

2.5.1 Jenis-jenis Media Sosial :

a. Facebook

Facebook adalah sebuah platform jejaring sosial yang bertempat dikantor pusat Menlo Park, California, Amerika Serikat. Aplikasi ini diluncurkan pada Februari 2004 - September 2012. Mark Zuckerberg bersama teman sekamarnya di Universitas Harvard mendirikan facebook. facebook merupakan sebuah jaringan sosial dimana para pengguna dapat tergabung dalam komunitas berdasarkan hobi, kerja, kota, sekolah, daerah dan negara untuk melakukan komunikasi. Facebook sangat memudahkan setiap orang dalam berbagi informasi, besarnya jumlah pengguna facebook menjadi daya tarik tersendiri bagi sebagian orang untuk menjadikannya sebagai media komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. jejaring sosial facebook ini sangat memudahkan bagi setiap orang yang ingin berbagi

²⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

profil, kegiatan pribadi, informasi dan memudahkan orang dalam bertukar informasi yang ingin disampaikan.²¹

b. Youtube

Youtube adalah salah satu media sosial yang digunakan untuk berbagi video, menonton video, dan mengupload video, dimana video tersebut bisa dilihat oleh semua orang. Youtube sebagai media yang dibutuhkan oleh setiap orang sebagai komunikasi maka youtube menyediakan berbagai macam informasi dan berita sehingga sekarang ini semua orang dipermudah dalam pencarian berita karena tidak perlu lagi membeli koran. tidak hanya itu, youtube juga sering dijadikan sebagai hiburan karena banyaknya jenis konten video yang dapat menghibur (Indarsih and Pangestu 2021). Pada saat ini youtube pun sudah tidak asing lagi terdengar di lingkungan pelajar, karena youtube merupakan salah satu perangkat media yang mudah diakses dan hanya memerlukan internet saja untuk mengaksesnya.²²

c. Instagram

Instagram merupakan media sosial yang dapat memposting foto dan video bagi pengguna nya dengan lampiran teks quotes dibawah gambarnya. tidak hanya itu instagram ini memiliki keunggulan seperti berkomentar, menyukai sebuah gambar, dan terlibat satu sama lain pada sebuah postingan. instagram juga merupakan aplikasi yang sangat

²¹ Syaharullah.dkk, Penggunaan Facebook Dalam Promosi Produk Barang Jadi, Vol 12, No. 2, JURNAL PILAR, 2021, hlm 31-32.

²² Tresia Monica Tinambunan, Pemanfaatan Youtube Sebagai Media Komunikasi Massa di Kalangan Pelajar, Vol 5, No. 1, MUTAKALLIMIN : Jurnal Ilmu Komunikasi, 2022, hlm 14.

mendunia karena cangkupannya yang sangat luas, banyak publik figure hingga influencer yang bergabung dalam aplikasi ini untuk mengembangkan bisnis hingga promosi. Berdasarkan data we are social : *Digital 2020 Global Overview Report*, Indonesia memiliki jumlah pengguna instagram tertinggi di Asia dengan menduduki posisi keempat didunia yaitu sebanyak 63 juta pengguna aktif. penggunaanya terus terlibat dalam berbagai informasi, sehingga memiliki potensi yang sangat besar sebagai alat edukasi karena berbagai fitur yang tersedia dengan dilengkapi fitur budaya, gaya hidup, kuliner, olahraga, musik, kesehatan, dan lainnya.²³

d. Tiktok

Tiktok adalah salah satu platform media sosial yang perkembangannya paling cepat di dunia. tiktok merupakan aplikasi yang memiliki berbagai fitur yang tersedia, diantaranya pengguna nya dapat membuat video dengan durasi 15-60 detik hingga 3 menit dengan diiringi dengan musik, filter dan beberapa fitur kreatif lainnya. aplikasi ini juga banyak digemari dari berbagai kalangan, diantaranya anak-anak, remaja, dewasa, hingga lansia.²⁴

e. Twitter :

Twitter merupakan sebuah platform penting dalam komunikasi digital di Indonesia, setiap orang dapat tergabung didalamnya untuk

²³ Nur Anisah.dkk,Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa, Vol 4, No. 2, Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam, 2021, hlm 97-98.

²⁴ Melly Septia Pardianti.dkk, Pengelolaan Konten Tiktok Sebagai Media Informasi, Vol XXVII, No.2, IKON Jurnal Ilmu Komunikasi, 2022, hlm 188.

mendapatkan dan berbagi informasi baik itu informasi positif dan negative. Jumlah pengguna twitter setiap harinya bertambah. Pada Maret 2013 500 juta total pengguna dimiliki oleh twitter, urutan pertama ditempati youtube dengan 800 juta penggunanya, facebook 680 juta pengguna seluler, 700 juta pengguna bulanan, dan 503 juta pengguna yang dimiliki sina weibo.²⁵

2.5.2 Fungsi Media Sosial

Peran Media sosial saat ini sangat membawa pengaruh terhadap pola perilaku dari berbagai lingkungan yang ada, sehingga hal ini membuat fungsi media sosial sangat penting, adapun fungsi media sosial Menurut Kietzmann dan Kolega sebagai berikut :

- a. Untuk memperkenalkan diri, memperkenalkan diri bisa seperti menunjukkan identitas diri, pendidikan, bahkan pandangan terhadap politik maupun isu sosial.
- b. Untuk menunjukkan keberadaan seseorang pengguna, seperti lokasi tempat.
- c. Untuk bisa saling berbagi sesuatu informasi melalui foto, video, musik, dan lainnya.
- d. Untuk membangun relasi dengan seseorang yang sudah dikenal ataupun belum dikenal sebelumnya.

²⁵ Fikry Zahria Emeraldien.dkk, Twitter Sebagai Platform Komunikasi Politik Di Indonesia, Jurnal SCAN Vol.XIV, No.1, 2019, hlm 21.

- e. Untuk dapat berkomunikasi dengan sesama pengguna dimulai dari hobi, maupun sosial politik.
- f. Reputasi, menunjukkan kualitas atau citra seseorang kepada pengguna lain.
- g. Membentuk komunitas, media sosial dapat memberikan ruang bagi orang yang memiliki selera hobi yang sama dengan membentuk sebuah kelompok/grup tersendiri.²⁶

2.6 Media Sosial Sebagai Media Informasi Pelayanan Publik

Media sosial merupakan sebuah media online yang dapat dengan mudah berinteraksi, berpartisipasi, atau berbagi informasi ke seluruh jaringan sosial tanpa adanya batasan tertentu. Media sosial juga merupakan sebuah aplikasi yang sangat mudah untuk digunakan oleh karenanya dapat mendorong sejumlah penggunanya untuk berbagi dan membuat informasi dengan sejumlah kreatifitasnya, baik dalam bentuk kritik, edukatif maupun opini.

Pelayanan publik adalah sejumlah proses kegiatan yang berlangsung sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi dari pemerintah kepada masyarakat. sedangkan keterbukaan informasi publik merupakan suatu kewajiban yang harus di berikan oleh pemerintah dalam memperoleh informasi yang cukup dan mudah bagi masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat ikut serta dalam pengambilan setiap kebijakan dan

²⁶ Eriyanto, Analisis Jaringan Media Sosial “*Dasar-Dasar dan Aplikasi Metode Jaringan Sosial Untuk Membedah Percakapan di Media Sosial*”, (Jakarta: Kencana, 2021), hlm 65-67.

pengambilan keputusan yang tepat. Keterbukaan informasi publik juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi bagi setiap pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Berikut manfaat dari keterbukaan informasi publik yaitu :

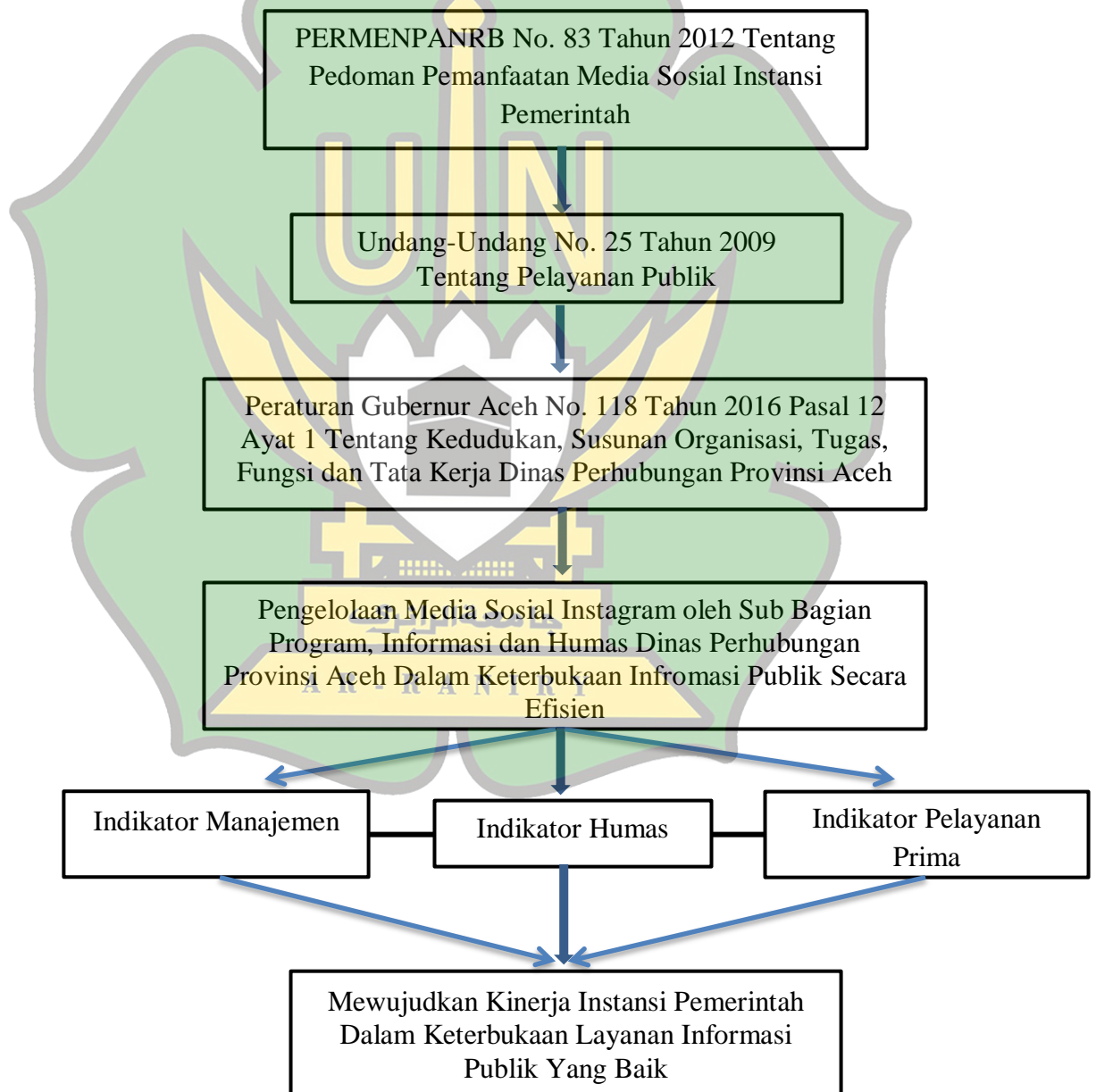
- 1.Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan setiap keputusan kebijakan.
- 2.Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mengurangi praktik korupsi.
- 3.Implementasi keterbukaan informasi publik di Indonesia dilakukan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.²⁷

Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa untuk mendukung pelayanan yang efektif dan efisien, maka media sosial menjadi salah satu langkah alternatif dalam pengoptimalan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik di era 4.0. Masyarakat diberi kesempatan untuk memberikan saran atau merespon hal yang diposting pada media sosial melalui laman komentar. hal ini menjadi satu tahap yang lebih baik guna menjadi tolak ukur bagi pemerintah sendiri dalam menetapkan kebijakan, yang kemudian keduanya akan saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan.

²⁷ Badan Litbang Diklat Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Diakses dari situs <https://bldk.mahkamahagung.go.id/id/sekretariat-id/dok-keg-sekretariat-id/2574-keterbukaan-informasi-publik-kunci-sukses-penyelenggaraan-diklat-yang-efektif-dan-transparan.html>, Pada tanggal 10 Juli 2023.

2.7 Kerangka Pemikiran

Pengelolaan media sosial di lingkungan instansi pemerintahan memiliki pedoman yang telah ditetapkan dengan tujuan agar informasi yang dimiliki oleh instansi dapat disebarluaskan secara efisien kepada publik sebagai sarana dalam memberikan keterbukaan dalam pelayanan informasi publik.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yakni bahwa peneliti tidak bisa mendapatkan fakta dari suatu kenyataan apabila si peneliti membuat jarak (*distance*) dengan kenyataan yang ada. metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) yakni menggunakan beberapa kumpulan data, metode, teori. analisis data bersifat penalaran sekumpulan fakta peristiwa/ Pernyataan yang sifatnya umum.²⁸

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang cenderung menggunakan analisa dan kemudian dijabarkan. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang diangkat dari suatu gagasan para ahli, kerangka teori, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya

²⁸Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung : ALFABETA,CV, 2022), hlm 9.

yang kemudian dikembangkan menjadi sebuah permasalahan-permasalahan yang baru.²⁹

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penentuan fokus yang didasari dari hasil studi, pendahuluan, pengalaman, referensi, ataupun yang disarankan oleh pembimbing atau orang yang dipandang ahli.

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Planning</i> (perencanaan) b. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian) c. <i>Directing</i> (Mengarahkan) d. <i>Controlling</i> (Pengendalian) 	Menurut George R. Terry Dalam Buku <i>Pengantar Manajemen Memahami Konsep Dasar Manajemen Secara Mudah.</i>
2.	Hubungan Masyarakat (HUMAS)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyebarkan Luaskan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi/lembaga masing-masing kepada publik. b. Menampung dan mengolah aspirasi masyarakat. c. Membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. 	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

²⁹ Hardani.dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta: Cv.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm 254.

3.	Pelayanan Prima	a. Kemampuan (<i>Ability</i>) b. Sikap (<i>Attitude</i>) c. Penampilan (<i>Appearance</i>) d. Perhatian (<i>Attention</i>) e. Tindakan (<i>Action</i>) f. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	Dalam Buku <i>Pemasaran Syariah Era Digital</i> karya Dr. Ir. H. Idris Parakkasi. MM.
----	------------------------	---	---

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Dishub Aceh. yang beralamat di Jl. Mayjen T. Hamzah Bendahara No.52, Kuta Alam, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 23121. Lokasi Penelitian ini dipilih karena Dishub Aceh merupakan salah satu instansi pemerintahan provinsi Aceh yang memiliki pengikut akun media sosial instagram tertinggi dibandingkan dengan akun media sosial instansi pemerintahan Aceh lainnya, serta termasuk salah satu instansi yang cukup aktif dalam menyebarkan layanan informasi publik melalui media sosial, akun media sosial yang terdiri yakni instagram, twitter, youtube, tiktok, dan facebook. sehingga instansi ini menarik untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian.

3.4. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. dan merupakan data yang belum ada sebelumnya, data jenis ini dikumpulkan secara langsung dilapangan yang ingin diteliti. Data yang didapat dari sumber ini adalah hasil observasi

dan wawancara langsung pada Dishub Aceh terkait Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Dalam Pelayanan Informasi Publik.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.³⁰ Data sekunder merupakan data yang telah ada sebelumnya yang didapati dari kajian literatur seperti artikel, buku dan internet.³¹ Data yang diperoleh dari sumber ini adalah melalui buku, dokumen, jurnal, media sosial dan internet.

kedua jenis data tersebut diperoleh dengan tujuan untuk memperkuat keabsahan data dalam penelitian Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dishub Aceh.

3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang atau pihak-pihak tertentu yang menguasai suatu permasalahan atau tema yang ingin diteliti.³² Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar belakang masalah pada penelitian.³³

³⁰ Ibid.,Hlm 225.

³¹ Hardani.dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta: Cv.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm 401.

³² Hermawan. Sigit. Amirullah, Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif, 2021, hlm 209.

³³ Jamal Habibur Rahman, Informan Penelitian Kualitatif : Universitas Gadjah Mada, 2021, hlm 1.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala Bidang Humas Dishub Aceh	1	Dipilih karena bertugas sebagai pemantauan terkait kebijakan pengelolaan media sosial Dishub Aceh
2.	Admin Media Sosial Instagram Dishub Aceh	1	Dipilih karena bertugas sebagai informan yang mengelola media sosial instagram Dishub Aceh
3.	Pengikut Media Sosial Instagram Dishub Aceh	5	Dipilih karena berperan langsung dalam penggunaan media sosial instagram Dishub Aceh
4.	Masyarakat yang menggunakan fasilitas Bandara Sultan Iskandar Muda	3	Dipilih karena menggunakan langsung fasilitas transportasi Dishub Aceh
5.	Masyarakat yang menggunakan fasilitas Terminal Tipe B	2	Dipilih karena menggunakan langsung fasilitas transportasi Dishub Aceh
6.	Masyarakat yang menggunakan fasilitas Pelabuhan Ulee Lheu	2	Dipilih karena menggunakan langsung fasilitas transportasi Dishub Aceh
Jumlah		14	

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian. Seorang peneliti harus mengetahui teknik pengumpulan data sehingga ia nya dapat memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan.³⁴

3.6.1 Observasi

Observasi adalah semua dasar ilmu pengetahuan yang digunakan oleh ilmuwan berdasarkan data, yaitu fakta mengenai

³⁴ Ibid.,Hlm 120-121.

dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. *Nasution* (1988).³⁵

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan tersebut bisa berkenaan dengan seorang pelaku kegiatan yang sedang memberikan pengarahannya, personil bidang, kepegawaian yang sedang rapat, dan sebagainya.³⁶ Oleh sebab itu hal yang diobservasi pada penelitian ini yaitu mengamati Instastory, postingan media sosial Instagram Dishub Aceh terkait sejauh mana keefektifan pelayanan yang diberikan serta ingin melihat bagaimana pengelolaan media sosial tersebut Dalam Pelayanan Informasi Publik.

3.6.2 Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat menghasilkan suatu topik tertentu. Susan Stainback (1988) juga mengemukakan bahwa melalui wawancara, maka peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipasi dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk karya-karya monumental dari seseorang,

³⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung : ALFABETA,CV, 2022), hlm 226.

³⁶ Hardani.dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta: Cv.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm 124.

tulisan, dan gambar. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya, ceritera, biografi, peraturan, catatan harian, sejarah kehidupan, dan kebijakan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar, diantaranya sketsa, foto, gambar hidup, dan lain-lain. adapun dokumentasi yang didapat adalah melalui media sosial seperti : tangkapan layar postingan media sosial berupa foto, kolom komentar, instastory dan desain grafis. melalui profil PPID Dishub Aceh : pedoman pelaksanaan tugas, arsip serta sarana dan prasarana lainnya.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Agar Data yang telah diteliti dapat dibuktikan secara ilmiah, untuk itu maka diperlukan pemeriksaan uji keabsahan data, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif diantaranya sebagai berikut :³⁷

a. Uji credibility

Uji kredibilitas adalah data tersebut dapat dipercaya apabila terdapat persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan objek teliti yang sesungguhnya.³⁸ Data dan informasi yang dikumpulkan harus memiliki nilai kebenaran, yaitu hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca dan dapat diterima oleh orang-orang (partisipan yang memberikan informasi selama penelitian berlangsung).

³⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung : ALFABETA,CV, 2022), hlm 270.

³⁸ Mekarisce. Arnild Augina, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat, Vol.12 Edisi 3, Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 2020, hlm 147.

b. Uji Dependability

Uji dependability adalah sebuah data dapat dikatakan memenuhi kriteria apabila peneliti berikutnya dapat meniru rangkaian proses penelitian sebelumnya. Uji dependabilitas dapat dilakukan melalui kegiatan audit pada seluruh proses penelitian. Hasil penelitian tidak dapat diandalkan jika peneliti tidak dapat membuktikan rangkaian proses penelitiannya secara nyata.³⁹ jadi dapat disimpulkan bahwa uji dependability adalah cara penilaian proses penelitian kualitatif bermutu atau tidak.

c. Uji Transferability

Nilai transferabilitas pada penelitian kualitatif, tergantung pada pembaca, sampai sejauh mana hasil penelitian tersebut dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial yang lain. oleh karena itu agar pembaca dapat memahami hasil penelitian kualitatif, maka diperlukan terapan hasil penelitian tersebut.⁴⁰

d. Uji confirmability - R A N I R Y

Uji confirmability pada penelitian kualitatif mirip dengan uji dependability, sehingga penggunaannya dapat digunakan secara bersamaan, menguji confirmability berarti menguji hasil penelitian, bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar

³⁹Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung : ALFABETA,CV, 2022), hlm 150.

⁴⁰ Ibid, hlm 276.

confirmability. dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.⁴¹

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses menyusun dan mencari secara sistematis data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, catatan lapangan dan wawancara dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, menjelaskan secara rinci ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, melakukan sintesa, serta memilih mana yang akan dipelajari serta penting untuk membuat kesimpulan dengan mudah dipahami oleh pembaca maupun diri sendiri.

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dilakukan secara interaktif melalui proses data *reduction*, data *display*, dan *verification*. sedangkan menurut spradley dilakukan secara berurutan, melalui proses analisis domain, taksonomi, komponensial, dan tema budaya. berikut teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman :

a. Data *reduction* (reduksi data)

Reduksi data adalah memilah-milah atau menyimpulkan hal-hal yang menjadi inti (memfokuskan pada hal yang penting) dengan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan dapat mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

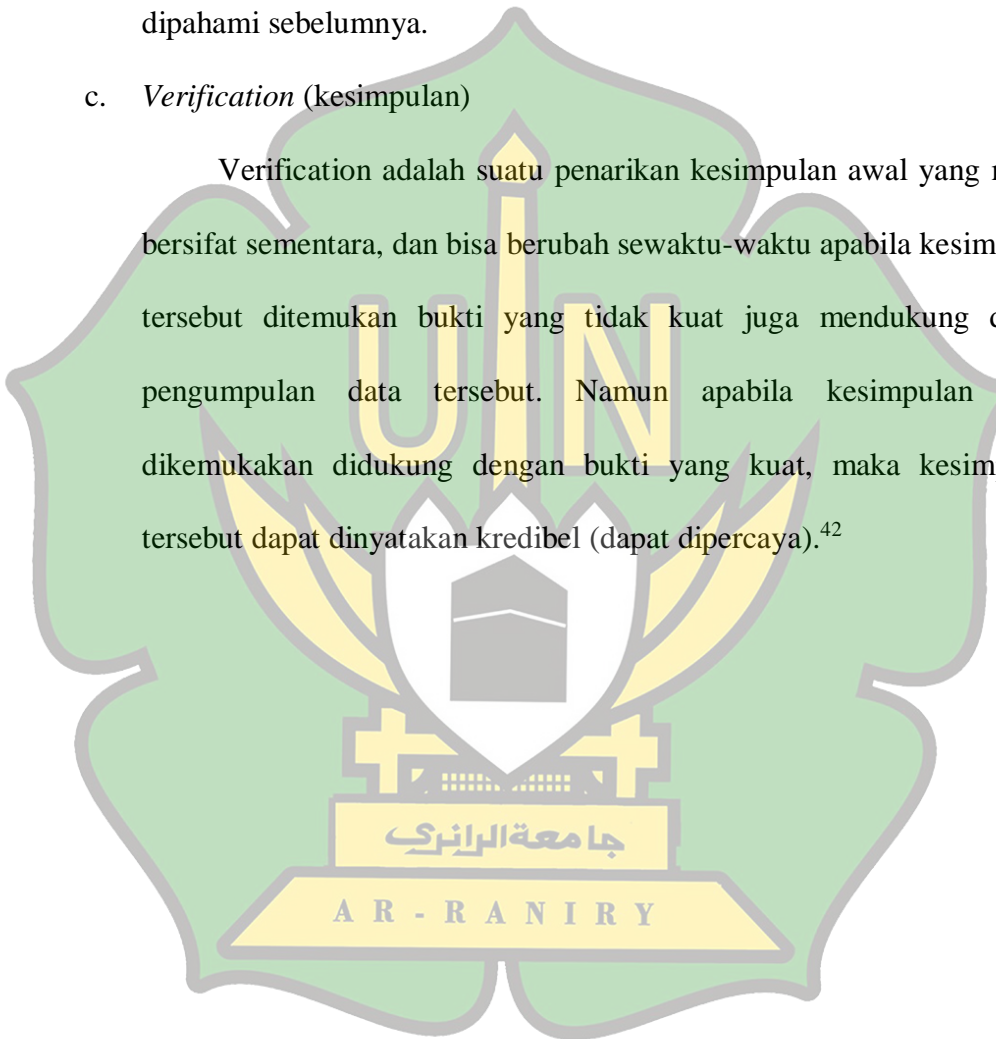
b. Data *display* (penyajian data)

⁴¹ Ibid, hlm 277.

Penyajian data adalah memudahkan peneliti maupun pembaca pembaca untuk memahami apa yang menjadi permasalahan dalam melanjutkan penyajian selanjutnya sesuai dengan apa yang telah dipahami sebelumnya.

c. *Verification* (kesimpulan)

Verification adalah suatu penarikan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, dan bisa berubah sewaktu-waktu apabila kesimpulan tersebut ditemukan bukti yang tidak kuat juga mendukung dalam pengumpulan data tersebut. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan didukung dengan bukti yang kuat, maka kesimpulan tersebut dapat dinyatakan kredibel (dapat dipercaya).⁴²



⁴² Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), hlm 160-162.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Provinsi Aceh

Dishub Aceh merupakan suatu instansi pemerintahan Aceh yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah naungan bupati Aceh melalui sekretaris daerah, Dishub Aceh memiliki tugas sebagai pelaksanaan dalam urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang perhubungan transportasi darat, laut, dan udara. Dishub Aceh dahulunya digabung menjadi satu dinas yang dinamakan dengan Dinas Perhubungan komunikasi, informasi, dan telematika Aceh, tetapi dengan dikeluarkannya Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Aceh, maka Dishub Aceh dipisah menjadi satu Dinas baru yang berwenang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Struktur organisasi tersebut mulai berlaku efektif sejak berlakunya Peraturan Gubernur Aceh No. 118 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dishub Aceh. Dishub Aceh, dalam melaksanakan tugasnya memiliki 4 fungsi yakni diantaranya :

- a. Sebagai pelaksanaan dan pengkoordinasian perhubungan transportasi orang dan barang antar kabupaten/ kota di dalam wilayah aceh.
- b. Sebagai pelaksanaan penetapan kebijakan teknis, perencanaan, penyelenggaraan dan pengawasan sistem transportasi wilayah Aceh.

- c. Sebagai pelaksanaan pengendalian terhadap sektor pembangunan lain melalui pelayanan jasa perhubungan yang handal, berdaya saing, berkelanjutan dan memberi nilai tambah
- d. Sebagai pelaksanaan koordinasi dengan instansi atau lembaga terkait lainnya di bidang perhubungan.

Dishub Aceh dalam mengelola dan menyebarkan informasi memiliki satu bidang kerja yang berwenang yakni bidang Humas (Hubungan masyarakat), atau biasa dikenal dengan sebutan “*Public Relations*”. Sebelumnya sistem bekerja di bidang Humas Dishub Aceh masih menggunakan sistem manual, dalam artian proses pengelolaan informasi yang dilakukan masih secara langsung tanpa melalui *daring* (dalam jaringan). Namun seiring berkembangnya zaman serta tuntutan era yang berbasis digital maka pada tahun 2017 Humas Dishub Aceh sudah mulai aktif menyebarkan informasinya melalui platform media sosial, diantaranya instagram, youtube, twitter, tiktok, dan facebook. Selanjutnya pada Tahun 2019 Humas kembali membentuk satu tim yang dinamakan dengan tim ICRT (*Inovatif, creative, Responsive dan Team*), tim ini bertugas untuk mengolah data-data informasi dari berbagai bidang yang terkait, dan kemudian dikemas menjadi sebuah konten yang layak untuk di postingkan di media sosial. Humas saat ini bekerja di bawah naungan sekretariat Dishub Aceh pada subbagian program, informasi, dan hubungan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya Humas Dishub Aceh merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. yakni dijelaskan bahwa

setiap orang berhak untuk memperoleh setiap informasi publik juga pemerintah selaku instansi yang menyediakan layanan informasi berkewajiban untuk memberikan informasi tersebut dengan cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan.⁴³

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh

Pengguna Internet di Aceh menurut data tercatat dengan kisaran 1,8 hingga 2,3 juta pengguna yang berasal dari pengguna media sosial facebook. Berdasarkan data tahun 2018 pengguna internet di Aceh mengalami peningkatan yang signifikan yakni sebesar 30,69 %, di tahun 2019 mencapai 35,60 %, dan di tahun 2020 mencapai 3 juta pengguna, hal tersebut berasal dari pengguna media sosial instagram, facebook, dan youtube. Data diatas menjelaskan bahwa jumlah angka pengguna internet di Aceh setiap tahunnya kian terus meningkat, hal ini menjadikan satu dari sekian pemerintahan di Aceh telah memanfaatkan media sosial sebagai salah satu alat dalam memberikan informasi pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan hasil yang penulis dapati di lapangan, bahwa Dishub Aceh telah menggunakan platform media sosial instagram sebagai media dalam pelayanan informasi publik, juga hal ini didukung dengan adanya data jumlah followers instagram Dishub Aceh yang mencapai 44,8 ribu pengikut

⁴³ Profil Dinas Perhubungan Aceh, Diakses dari situs <https://dishub.acehprov.go.id/profil/>, Pada tanggal 8 November 2023.

dan termasuk akun instagram Pemerintah Aceh terpopuler dan tertinggi followers pada urutan akun instagram SKPA (satuan kerja perangkat daerah).



Gambar 4.1 Tampilan Jumlah Followers Akun Instagram Dishub Aceh
Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Adapun alasan Dishub Aceh memiliki pengikut Media sosial tertinggi, dikarenakan informasi yang dibagikan melalui instagram Dishub Aceh *uptodate* dan berkenaan dengan hal-hal yang dibutuhkan masyarakat setiap harinya seperti jadwal informasi keberangkatan kapal Ulee Lheu, trans koetaradja, penerbangan jalur perintis, edukasi rambu-rambu lalu lintas, kebijakan layanan dan lain hal sebagainya. Dalam mengelola media sosial instagram, Dishub Aceh memiliki satu bidang yang berwenang yakni tim ICRT (*Inovatif, creative, Responsive dan Team*), tim ini bergerak di bawah naungan bidang Humas, yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pengolah data informasi di seluruh subbagian juga didalamnya terdapat seorang penulis, videografer, desain grafis dan penyusunan bahan publikasi. Data informasi tersebut kemudian dikemas menjadi sebuah konten yang faktual dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, kemudian konten yang telah disetujui oleh pimpinan diserahkan kepada Admin Instagram untuk dilakukan publikasi baik dalam bentuk postingan foto, video, instastory dan

reels. Akan tetapi dalam pengelolaan media sosial instagram masih terdapat beberapa hal yang masih kurang, yakni masih adanya beberapa kolom komentar instagram yang lambat atau tidak di respon oleh admin instagram, dalam hal ini terdapat dua faktor yang menjadikan penyebabnya: pertama, beberapa hal yang ditanya oleh masyarakat di kolom komentar tidak sesuai dengan kewenangan Dishub Aceh, sehingga Admin pun membutuhkan sedikit waktu lebih lama untuk menjawab pertanyaan, alih-alih menunggu jawaban dari pihak atau bidang yang berwenang atas pertanyaan yang diberikan. kedua, terdapat beberapa komentar yang sesuai dengan kewenangan Dishub Aceh, namun memang dari adminnya yang belum merespon komentar tersebut.

Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dishub Aceh terdapat beberapa indikator yang harus dipenuhi, diantaranya indikator Manajemen yaitu :

a. **Planning (Perencanaan)** جامعة البرهان

Perencanaan adalah proses merumuskan suatu langkah atau strategi yang dilakukan guna untuk mencapai tujuan tertentu di masa yang akan datang, hal ini melibatkan pada tindakan-tindakan yang harus dilakukan untuk mewujudkan hasil yang diinginkan. Dalam hal ini perencanaan yang dilakukan oleh Dishub Aceh dalam pelayanan informasi publik adalah dengan mengupayakan pengelolaan media sosial instagram sebagai wadah dalam memberikan pelayanan informasi yang sesuai dengan visi dan misi dari Dishub Aceh yaitu mewujudkan pelayanan informasi yang transparan

dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas dengan membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Fitri Sari, selaku Kepala Bidang Humas Dishub Aceh, Beliau mengatakan bahwa :

Pada hakikatnya semua yang kami lakukan dibidang Humas ya selaku pengolah data informasi juga sebagai alat penghubung antara masyarakat dengan pemerintah tentunya selalu memberikan informasi dengan menyesuaikan kepada visi dan misi dari Dishub Aceh. yaitu memberikan informasi secara terbuka yang salah satunya melalui media sosial instagram sebagai bentuk dari layanan informasi.⁴⁴



Gambar 4.2 Visi dan Misi Dishub Aceh

Sumber : Profil PPID Dishub Aceh, 2023

⁴⁴ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

Pemberian informasi secara terbuka oleh Humas Dishub Aceh menyesuaikan akan adanya bukti dari dokumentasi visi misi Dishub Aceh. Selanjutnya Berdasarkan wawancara dengan Admin Instagram Dishub Aceh yaitu Amsal Bunaiya, beliau mengatakan bahwa :

Dunia digital saat ini kan sudah sangat berkembang ya, misalnya informasi yang dibagikan oleh orang kan mudah kita ketahui dengan cepat melalui media sosial. nah hal yang kemudian saya pikir pemberian informasi di media sosial instagram sangat membantu lah untuk meningkatkan sistem layanan informasi dari pemerintah ke masyarakat secara terbuka apalagi di era globalisasi saat ini karena mudah dijangkau juga oleh masyarakat.⁴⁵



Gambar 4.3 Akun Instagram Dishub Aceh
Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Demikian pernyataan diatas juga didukung oleh salah satu dari followers instagram Dishub Aceh @yunrl_, Beliau mengatakan bahwa:

Awalnya saya mengikuti akun instagram Dishub Aceh karena saya ingin melihat seputaran informasi dan edukasi terkait transportasi Dishub, namun pada akhirnya saya lihat postingan-postingan yang disajikan oleh instagram Dishub Aceh lumayan menarik dan mudah dipahami sehingga saya

⁴⁵ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023

menikmati konten-konten yang diberikan sembari mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan”⁴⁶

Perencanaan yang dilakukan oleh Dishub Aceh yaitu dengan menyediakan media sosial instagram yang dikelola oleh Humas Dishub Aceh merupakan sebuah pengembangan dari system layanan informasi di era globalisasi guna untuk mempermudah dalam penginteraksian antara pemerintah dengan masyarakat yang merujuk pada visi misi Dishub Aceh bahwa informasi yang diberikan memang harus transparan dan akuntabel pun perencanaan tersebut telah dapat diterima dan dirasakan oleh followers instagram Dishub Aceh berdasarkan pernyataan wawancara dengan peneliti bahwa konten layanan informasi yang dibagikan oleh Dishub memang mudah dipahami dan menarik.

Namun dari perencanaan yang telah dilakukan guna mempermudah dalam penginteraksian antara masyarakat dan pemerintah yang disesuaikan dengan visi misi untuk mendapatkan keterbukaan dari layanan informasi masih didapati beberapa masyarakat khususnya pengguna fasilitas transportasi Dishub Aceh yang masih belum mengetahui adanya media sosial instagram Dishub Aceh sebagai pelayanan informasi publik diantaranya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di pelabuhan ulee Lheu, terminal tipe B (Calang, Pidie Jaya, Nagan Raya, Aceh Barat Daya, Aceh tamiang, Subussalam, Bener

⁴⁶ Wawancara dengan pengikut media sosial instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 17 oktober 2023.

Meriah, Bireun, dan Aceh singkil) dan Bandara Sultan Iskandar Muda yaitu :

Zaskia selaku pengguna fasilitas layanan pelabuhan ulee lheu beliau menyatakan :

Saya hendak menggunakan transportasi kapal penyeberangan Banda Aceh-Sabang akan tetapi saya tidak tahu kalo Dishub Aceh memiliki instagram, jadi saya membeli tiket secara langsung dan menunggu keberangkatan di pelabuhan ini.⁴⁷

Kemudian pernyataan tersebut didukung oleh Mirza Balia Selaku Pengguna Fasilitas layanan terminal calang, beliau mengatakan bahwa :

Saya selaku mahasiswa yang sering bolak-balik banda aceh-calang menggunakan fasilitas angkutan umum tidak mengetahui adanya instagram Dishub Aceh karena saya pun langsung berhubungan dengan pihak angkutan umum.⁴⁸

Selanjutnya pernyataan diatas didukung oleh Darwis selaku pengguna fasilitas layanan Bandara Sultan Iskandar Muda beliau mengatakan bahwa :

Saya tidak mengetahui adanya instagram Dishub Aceh, saya berangkat juga karena dipesankan tiket oleh teman saya.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait indikator manajemen yang pertama yaitu perencanaan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena upaya yang telah dilakukan Dishub Aceh untuk

⁴⁷ Wawancara dengan masyarakat pengguna fasilitas layanan pelabuhan Ulee Lheue pada tanggal 17 oktober 2023.

⁴⁸ Wawancara dengan masyarakat pengguna fasilitas layanan terminal tipe B pada tanggal 17 oktober 2023.

⁴⁹ Wawancara dengan masyarakat pengguna fasilitas layanan bandara SIM pada tanggal 17 oktober 2023.

mempermudah layanan informasi kepada masyarakat melalui instagram sebagai langkah dalam memenuhi hak penyediaan informasi kepada masyarakat yang sesuai dengan visi misi masih ditemukan beberapa masyarakat pengguna fasilitas layanan transportasi Dishub yang belum mengetahui adanya keberadaan media sosial instagram Dishub Aceh. sehingga dalam hal ini pemerataan terhadap perencanaan yang dilakukan pada penyediaan layanan informasi secara terbuka belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan suatu cara yang dilakukan untuk mengatur sumber daya organisasi, baik itu manusia, materi, dan keuangan tujuannya agar dapat digunakan secara efektif dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini pengorganisasian yang dilakukan oleh Dishub Aceh adalah dengan membentuk tim kerja humas ICRT dalam mengelola media sosial instagram sebagai upaya dalam mewujudkan struktural organisasi dalam layanan informasi yang baik, diantaranya terdapat pola alur kerjanya yaitu setiap informasi mentah yang diberikan dari setiap bidang diharuskan mempunyai data yang akurat dan valid, kemudian data tersebut dilakukan pengolahan oleh tim humas ICRT untuk dijadikan sebuah data yang baku sehingga data tersebut nantinya diserahkan kepada bagian desain grafis Humas Dishub Aceh untuk disusun ke dalam bentuk infografis, foto, video/reels, maupun motion grafis yang kemudian konten postingan yang

telah disusun tadi harus mendapatkan persetujuan dari pimpinan terlebih dahulu yang kemudian barulah admin instagram dapat mempublishnya di media sosial instagram Dishub Aceh. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Sari selaku kepala bidang Humas Dishub Aceh, beliau mengatakan bahwa:

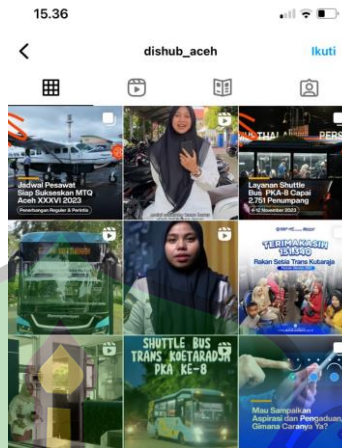
Cara kami (Humas) menyebarluaskan informasi dan kebijakan, pertama, setiap informasi dikumpulkan dari beberapa bidang yang ada di Dishub Aceh, kedua, informasi tersebut kami diskusikan bersama tim humas (ICRT) yang kemudian informasi yang telah dikelola tadi baru dapat di publikasikan melalui media sosial instagram sesuai dengan persetujuan pimpinan.⁵⁰

Demikian pernyataan tersebut juga didukung oleh Admin instagram dalam wawancaranya yaitu Amsal Bunaiya beliau mengatakan bahwa :

Informasi yang ingin di posting harus selalu ada persetujuan terlebih dahulu dari tim ICRT (Humas) karena kan bidang itu yang mengelola informasi yang masuk, nah jadi informasi yang sudah sesuai ya kita publikasikan, namun sebaliknya jika belum ya saya nggak mempublish, jadi menunggu arahan dari atasan aja gimana baiknya, karena admin ini kan seperti orang terdepan kantor ya jadi harus benar-benar bijak dalam mengambil keputusan dalam memposting layanan informasi ke instagram.⁵¹

⁵⁰ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

⁵¹ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023.



Gambar 4.4 Publikasi Konten Instagram Dishub Aceh

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Pengorganisasian yang telah dilakukan oleh Dishub Aceh melalui pembentukan struktur cara kerja tim Humas (ICRT) dalam mengelola layanan informasi media sosial instagram merupakan sebuah upaya yang dilakukan guna mewujudkan system layanan informasi yang baik pun hal tersebut didukung oleh pernyataan dari kabid humas dan admin instagram bahwa segala informasi yang diberikan dari beberapa bidang memang selalu ada pengolahan data yang valid terlebih dahulu yang kemudian informasi tersebut baru bisa dipublish ke media sosial instagram dengan dasar persetujuan dari pimpinan. Kemudian adanya bukti postingan publikasi pada dokumentasi diatas memperlihatkan bahwa semua proses yang di kerjakan oleh Tim Humas (ICRT) memang telah benar-benar dijalankan. Sehingga dalam hal ini berdasarkan wawancara dan dokumentasi terkait indikator manajemen yang ketiga yaitu Pengorganisasian dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik.

c. *Directing* (pengarahan)

Pengarahan merupakan proses memberikan instruksi kepada karyawan dan sumberdaya organisasi agar dapat bekerja dengan efektif dalam mencapai tujuan dari organisasi serta membangun hubungan dengan baik antara atasan dan bawahan. Dalam hal ini Humas Dishub Aceh mengupayakan pengarahan struktur kinerja yang baik kepada admin-admin media sosial agar mereka dapat termotivasi serta semangat dalam mengelola layanan informasi yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Fitri Sari selaku kepala bidang Humas Dishub Aceh, beliau mengatakan bahwa :

Saya selaku kepala bidang di Humas pastinya terus memberikan semangat kepada admin-admin ini melalui pendekatan personal kemungkinan adanya hambatan yang mereka rasakan dalam bekerja sehingga bisa sama-sama dicari jalan keluarnya juga berusaha sebisa mungkin untuk menyediakan sarana yang mereka butuhkan seperti kuota internet, kamera dan lain hal sebagainya.⁵²

Selanjutnya pernyataan diatas juga didukung oleh admin instagram yaitu Amsal Bunaiya. Beliau mengatakan bahwa :

Sebagai admin instagram saya kira saya lumayan menikmati apa yang menjadi kewajiban saya, ya mungkin karena pimpinan kami orangnya juga humble jadi kita pun engga merasa tertekan dalam bekerja.⁵³

Pengarahan yang dilakukan oleh kepala bidang Humas yaitu membangun hubungan baik dengan para admin merupakan suatu usaha dalam mewujudkan kinerja sumber daya yang lebih baik sehingga

⁵² Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

⁵³ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023.

dampaknya adalah admin instagram merasakan adanya kepuasan dalam bekerja pun hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap system kinerja admin dalam pengelolaan layanan informasi yang diberikan melalui media sosial instagram maka oleh sebab itu pengelolaan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dishub Aceh berdasarkan indikator Manajemen yang ketiga yaitu *Directing* (pengarahan) telah berjalan dengan baik.

d. Controlling (Pengendalian)

Pengendalian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan guna memastikan bahwa kinerja dari suatu organisasi telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, kegiatan ini meliputi adanya evaluasi disertai pengambilan keputusan serta membatasi sesuatu hal agar tetap dalam batasan yang ditentukan. Dalam hal ini tindakan yang dilakukan Humas Dishub Aceh adalah dengan memisahkan fokus kerja dari setiap admin media sosial, misalnya admin instagram dipegang oleh satu orang, dan admin youtube dipegang oleh satu orang lainnya dan begitu pun seterusnya. Hal tersebut dilakukan agar dapat mengendalikan susunan kerja admin yang lebih fokus kepada apa yang menjadi kewenangannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Sari selaku kepala bidang Humas Dishub Aceh beliau mengatakan bahwa :

Untuk pengendalian kami memang memisahkan antara admin tiktok dengan admin instagram pun admin youtube supaya admin ini bisa lebih fokus terhadap hal yang dikerjakan juga kalo masalah evaluasi kami sering mengadakan rapat juga untuk

*melihat apa yang harus dibenahi, dan apa yang harus ditindaklanjuti.*⁵⁴

Kemudian pernyataan tersebut didukung oleh admin instagram yaitu Amsal Bunaiya beliau mengatakan bahwa :

*Adanya pemisahan admin seperti ini menurut saya bagus untuk dilakukan, karena saya selaku admin instagram jadinya tidak merangkap semua kewenangan di masing-masing media sosial sehingga kinerja kita pun bisa lebih optimal.*⁵⁵

Pemantauan yang dilakukan Humas Dishub Aceh dengan memisahkan fokus kerja admin media sosial instagram sebagai upaya agar dapat mengontrol sistem kinerja dari satu bidang ke bidang media sosial lainnya merupakan sebuah bentuk pengendalian guna memaksimalkan kinerja yang sesuai dengan kewenangannya dalam hal ini didukung oleh pernyataan dari kabid humas dan admin instagram bahwa pemisahan tersebut benar adanya juga pengevaluasian kerap dilakukan untuk mengetahui kemungkinan adanya kesalahan yang harus ditindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih optimal. Maka oleh sebab itu berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait indikator manajemen yang keempat yaitu pengendalian dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik.

Secara keseluruhan pengelolaan media sosial instagram dalam pelayanan informasi publik pada Dishub Aceh berdasarkan indikator Manajemen telah berjalan dengan baik, akan tetapi pada poin perencanaan

⁵⁴ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

⁵⁵ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023.

masih terdapat beberapa hal yang masih kurang yaitu perencanaan yang telah diupayakan guna mempermudah dalam penginteraksian antara masyarakat dan pemerintah yang disesuaikan dengan visi misi dalam memberikan keterbukaan layanan informasi masih didapati beberapa masyarakat pengguna layanan fasilitas transportasi Dishub Aceh yang belum mengetahui adanya keberadaan media sosial instagram Dishub Aceh. Sehingga dalam hal ini masih diperlukan upaya-upaya lainnya untuk memenuhi perencanaan akan kebutuhan layanan informasi publik.

Selain harus terpenuhinya indikator Manajemen, maka juga harus terpenuhinya indikator Humas demi terciptanya pengelolaan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dishub Aceh yang baik diantaranya yaitu :

a. Menyebarluaskan Informasi dan Kebijakan Pemerintah Sesuai dengan Institusi Lembaga Masing-Masing Kepada Publik.

Memberikan informasi dari setiap ketentuan masing-masing instansi merupakan suatu proses yang dilakukan guna menerapkan cara kerja yang berbeda dari setiap lembaga pemerintahan demi menciptakan layanan informasi yang transparan dan cepat. hal ini mencakup penggunaan saluran informasi media sosial dan pertemuan publik yang tujuannya agar masyarakat dapat ikut memahami serta terlibat dalam setiap proses penyusunan kebijakan, langkah tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa layanan informasi itu penting dan kebijakan yang dibuat tersedia bagi masyarakat luas, sehingga kebutuhan yang

diinginkan dari kedua belah pihak dapat terealisasi. Maka dalam hal ini Dishub Aceh memiliki cara tersendiri untuk menyebarluaskan layanan informasi yang lebih cepat dan berbeda yaitu melalui fitur instastory instagram Dishub Aceh, pemberitahuan informasi yang dibagikan seperti penyediaan atau perubahan kebijakan jadwal keberangkatan transportasi darat, laut, maupun udara. Berdasarkan Hasil wawancara dengan Admin Instagram yaitu Amsal Bunaiya beliau mengatakan bahwa :

Setiap informasi yang telah dikemas oleh tim ICRT Humas dan sudah disetujui oleh pimpinan selanjutnya informasi tersebut saya publish di akun instagram Dishub Aceh, baik dalam bentuk reels, instastory maupun postingan, tujuannya agar masyarakat dapat memperoleh sumber layanan informasi tersebut secara uptodate dan terbuka.⁵⁶



Gambar 4.5 Pemberitahuan Jadwal Keberangkatan Kapal
Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Dokumentasi di atas merupakan informasi jadwal keberangkatan kapal (transportasi laut) yang diunggah dalam instastory instagram Dishub Aceh kepada masyarakat khususnya calon penumpang kapal tersebut

⁵⁶ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023

sebagai upaya dalam menyebarluaskan layanan informasi yang lebih efisien. hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari hasil wawancara oleh @azwirmjamil selaku followers instagram yang hendak menggunakan transportasi laut tersebut :

Saya memfollow instagram Dishub Aceh bertujuan untuk melihat jadwal keberangkatan kapal menuju sabang dan simeulue karena saya memiliki hobi bepergian ke tempat - tempat yang menarik, jadi dengan adanya informasi yang berlaku 24 jam di instastory Dishub Aceh mempermudah saya untuk mempersiapkan keberangkatan sesuai dengan jadwal yang tertera karena juga update⁵⁷

Menyebarkan layanan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi Dishub Aceh melalui instastory instagram sangat memudahkan para penikmat transportasi yang hendak bepergian karena dapat membuka akses terhadap pemberian informasi layanan yang cukup menghemat waktu karena dapat digunakan kapan saja, *update* dan tersedia dalam kurun waktu 24 jam. pun langkah ini membawa kepada layanan yang lebih optimal dan bermanfaat bagi masyarakat hal tersebut didukung oleh pernyataan dari salah satu followers instagram Dishub Aceh bahwa ia juga merasakan adanya kemudahan terhadap layanan ini karena dapat mempersiapkan kebutuhan bepergian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Maka oleh karenanya berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait Indikator Humas yang pertama yaitu menyebarluaskan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi lembaga

⁵⁷ Wawancara dengan pengikut media sosial instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 15 oktober 2023.

masing-masing kepada publik dapat disimpulkan berjalan dengan baik karena penginformasian jadwal keberangkatan transportasi melalui instastory instagram telah diterima dan di rasakan dengan baik oleh followers instagram (masyarakat).

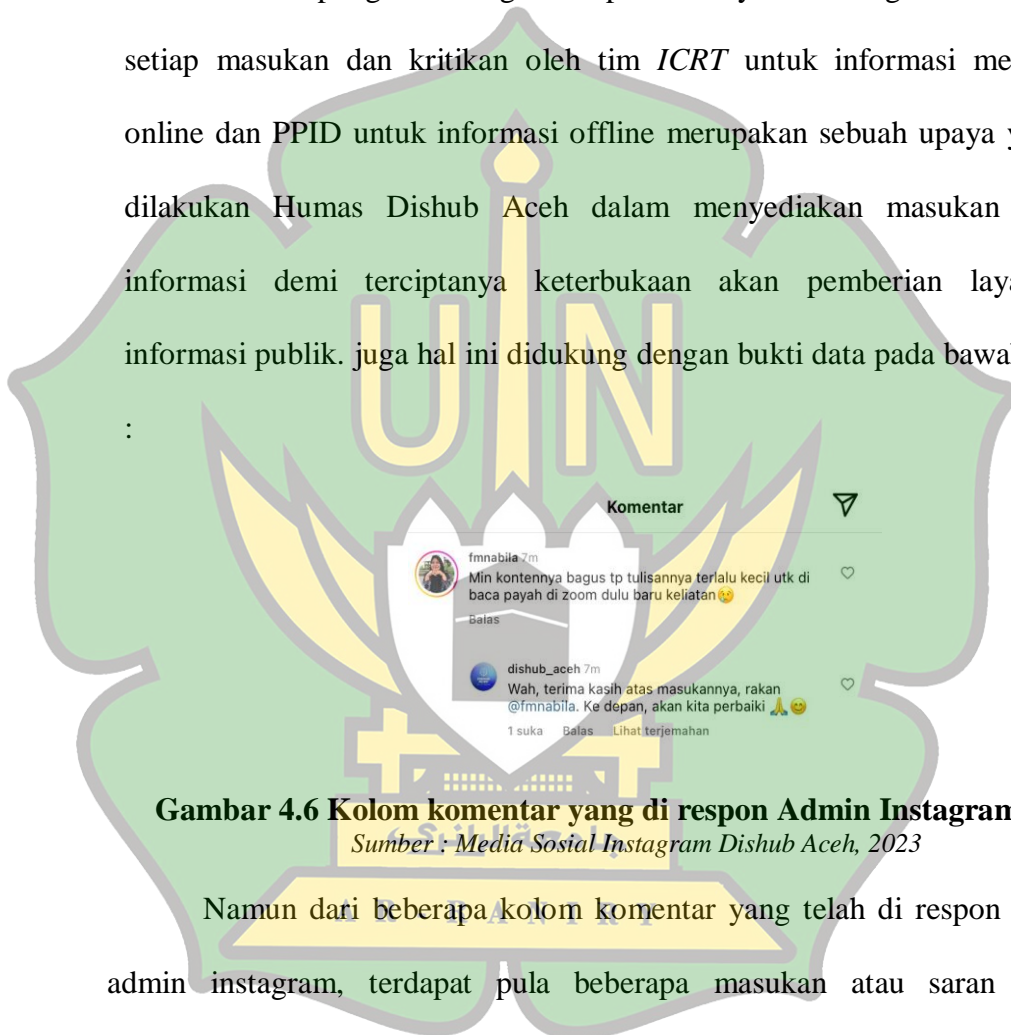
b. Menampung dan Mengolah Aspirasi Masyarakat.

Menampung dan mengolah aspirasi masyarakat merupakan bagian penting dari suatu proses partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan atau dalam menjalankan suatu rencana pemerintahan. Mengolah setiap informasi yang diperoleh dari masyarakat melibatkan adanya pemilahan di setiap informasi dan mengevaluasi inti dari aspirasi yang disampaikan kemudian hasil dari proses pengolahan tersebut dikomunikasikan kembali kepada masyarakat sebagai upaya dalam mempertahankan hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah sebagai keterbukaan akan layanan informasi publik. Dalam hal ini proses yang telah dilakukan oleh Humas Dishub Aceh dalam menampung dan mengolah aspirasi masyarakat adalah melalui penerimaan di setiap masukan masyarakat baik itu masukan yang sifatnya membangun ataupun mengkritik. Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang Humas yaitu Ibu Fitri Sari, beliau mengatakan bahwa :

Segala masukan yang diberikan kita terima dengan baik, mau itu masukan yang kita dapat dari instagram, facebook, twitter maupun media sosial lainnya. namun kami tidak hanya menyediakan kolom masukan pada media sosial saja tetapi ada juga yang namanya PPID (pejabat pengelola info dan dokumentasi) bidang ini bertugas sebagai penerima masukan

*pelayanan secara langsung kemudian masukan tersebut diserahkan kepada bidang-bidang untuk dievaluasi lebih lanjut.*⁵⁸

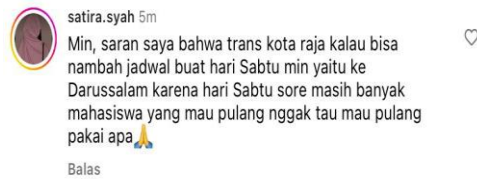
Menampung dan mengolah aspirasi masyarakat dengan menerima setiap masukan dan kritikan oleh tim *ICRT* untuk informasi melalui online dan PPID untuk informasi offline merupakan sebuah upaya yang dilakukan Humas Dishub Aceh dalam menyediakan masukan dan informasi demi terciptanya keterbukaan akan pemberian layanan informasi publik. juga hal ini didukung dengan bukti data pada bawah ini :



Gambar 4.6 Kolom komentar yang di respon Admin Instagram
Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Namun dari beberapa kolom komentar yang telah di respon oleh admin instagram, terdapat pula beberapa masukan atau saran dari masyarakat yang belum di tanggapi sepenuhnya di kolom komentar hal ini juga dibuktikan pada dokumentasi dibawah ini.

⁵⁸ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.



Gambar 4.7 Kolom komentar yang tidak di respon Admin Instagram

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Sebagaimana pernyataan diatas yang juga berdasarkan wawancara dan dokumentasi terkait indikator Humas yang kedua yaitu menampung dan mengolah aspirasi masyarakat dapat disimpulkan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena segala masukan yang diberikan oleh masyarakat masih ada yang direspon dan tidak direspon oleh admin instagram hal tersebut dibuktikan bahwa menampung segala masukan melalui aspirasi masyarakat belum sepenuhnya dilakukan secara maksimal.

c. Membangun Kepercayaan Publik Guna Menjaga Citra dan Reputasi Pemerintah.

Menciptakan kepercayaan publik sebagai pondasi dalam menjaga citra dan reputasi pemerintah merupakan suatu konsistensi yang harus dijalankan guna mendorong segala perhatian masyarakat dari kebingungan atau ketidakpastian terhadap layanan informasi yang diberikan. Dalam hal ini kepercayaan publik yang dilakukan sebagai upaya menjaga reputasi pemerintah Dishub Aceh yaitu dengan memberikan layanan informasi yang tepat melalui platform informasi

digital maupun non digital juga pemberitahuan informasi harus benar adanya serta dapat dipercaya dalam menyajikan informasi yang berkualitas guna menghindari kemungkinan adanya penafsiran yang salah atau pun keliru. Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Fitri Sari selaku kepala bidang Humas yaitu beliau mengatakan :

Untuk menjaga reputasi pemerintah kami berusaha untuk memberikan informasi yang akurat dan sebisa mungkin menepis dan meluruskan jika adanya informasi hoax yang beredar di kalangan masyarakat.⁵⁹

Pernyataan diatas juga didukung oleh wawancara dari Admin Instagram Dishub Aceh yaitu Amsal Bunaiya beliau mengatakan :

Membangun citra baik bagi Dishub Aceh melalui pemberian sarana edukasi transportasi, misalnya menghimbau kepada masyarakat untuk menggunakan transkutaraja melalui postingan video instagram dengan alasan mengurangi kemacetan dan polusi udara. serta kebenaran akan fasilitas yang bersih, nyaman dan tentram.⁶⁰

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan dari salah satu pengikut media sosial instagram yaitu Andri Munanzir beliau mengatakan bahwa **R - R A N I R Y**

Fasilitas Dishub Aceh yang menurut saya bersih dan adem ya transkutaraja, jadi kita yang merasa gerah akan bepergian cocoklah naik transportasi ini.⁶¹

Oleh karenanya berdasarkan dari ketiga hasil wawancara dari kabid Humas, Admin instagram dan pengikutnya terkait indikator Humas yang ketiga yaitu membangun kepercayaan publik guna menjaga reputasi

⁵⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

⁶⁰ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023.

⁶¹ Wawancara dengan pengikut media sosial instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 17 oktober 2023.

pemerintah dapat disimpulkan berjalan dengan baik karena upaya yang telah dilakukan oleh Humas Dishub Aceh dalam memberikan informasi yang akurat sejalan dengan himbauan yang telah dijelaskan oleh admin instagram di atas tentang manfaat menaiki trans kutaraja dalam hal ini dibenarkan oleh pengikut media sosial instagram bahwa pernyataan akan fasilitas yang nyaman dan bersih itu jelas adanya dan dapat dirasakan sehingga mendukung akan kesesuaian dari indikator tersebut.

Secara keseluruhan pengelolaan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik pada Dishub Aceh berdasarkan indikator Humas telah berjalan dengan cukup baik namun pada poin menampung dan mengolah aspirasi masyarakat masih ditemukan beberapa masukan atau kritikan yang belum di balas oleh admin instagram sehingga dalam hal ini untuk menampung segala masukan masyarakat dapat dinilai belum sepenuhnya dilaksanakan secara maksimal hal tersebut juga dibuktikan dengan data pada kolom komentar instagram Dishub Aceh.

4.2.2 Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.

Menyediakan media sosial Dalam Pelayanan informasi publik merupakan sebuah cara pemerintah untuk memberikan layanan informasi yang lebih efisien dan dapat dijangkau secara luas oleh publik hal tersebut juga merujuk pada Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik bahwa setiap pemerintah diwajibkan untuk memberikan

informasi secara terbuka juga setiap masyarakat diberikan hak dalam memperoleh setiap informasi yang dimiliki oleh setiap lembaga publik. Oleh sebab itu pemanfaatan media sosial instagram Dalam Pelayanan informasi publik juga dimanfaatkan oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam hal ini terdapat indikator pelayanan prima yang harus dipenuhi guna terciptanya pemanfaatan media sosial instagram yang baik yaitu :

a. Kemampuan (*Ability*)

kemampuan merupakan potensi dari seseorang atau suatu organisasi yang menguasai suatu keahlian di bidang pekerjaannya, kemampuan untuk bisa mewujudkan pelayanan publik yang prima dengan menggunakan humas sebagai alat dalam menunjang hubungan dari luar atau dalam organisasi di suatu pemerintahan. Kemampuan yang dilakukan oleh Humas Dishub Aceh dalam hal ini ialah dengan mempertahankan informasi yang diberikan melalui penyajian konten postingan yang dibutuhkan serta berusaha meyakinkan masyarakat bahwa informasi yang diberikan benar-benar terpercaya serta kelebihan lainnya adalah mendapatkan layanan informasi transportasi yang jauh lebih efisien karena dapat diakses kapan saja. Berdasarkan wawancara dengan kabid Humas yaitu Ibu Fitri Sari beliau mengatakan bahwa :

Penyajian konten yang kami hasilkan tidak hanya cuma-cuma tapi juga diberi kepada orang yang sangat berpengalaman dibidangnya, contohnya instagram sudah dikelola oleh admin yang sama selama 4 tahun karena kinerjanya yang baik dan dibuktikan dengan followers instagram Dishub Aceh yang semakin hari

semakin tinggi jumlahnya dibandingkan dengan akun instagram pemerintah Aceh lainnya⁶²



Gambar 4.8 Diagram Daftar Akun SKPA
 Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Data diagram diatas juga didukung oleh pernyataan dari @intan_karniasari selaku pengikut media sosial instagram Dishub Aceh beliau mengatakan bahwa :

Alasan saya mengikuti instagram Dishub Aceh karena memerlukan informasi terkait seputaran layanan transportasi Dishub Aceh, karena informasi yang dibagikan uptodate.⁶³

Demikian hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait indikator pelayanan prima yang pertama yaitu kemampuan dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik karena Kemampuan untuk mempertahankan layanan informasi yang faktual dan dapat dipertanggungjawabkan melalui penempatan admin yang sesuai dengan

⁶² Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

⁶³ Wawancara dengan pengikut media sosial instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 20 oktober 2023.

bidang yang dikuasai mendorong akan terciptanya perubahan akan layanan informasi yang lebih baik hal tersebut juga didukung dengan bukti diagram diatas yang memperlihatkan bahwa media sosial instagram Dishub Aceh menduduki peringkat pertama pada urutan SKPA (satuan kerja perangkat aceh) karena memiliki jumlah pengikut yang tertinggi hal ini menyatakan bahwa banyaknya masyarakat yang telah berpartisipasi pada akun instagram Dishub Aceh guna mendapatkan sejumlah layanan informasi yang dibutuhkan demikian hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari pengikut media sosial instagram Dishub Aceh bahwa ia mengikuti instagram untuk melihat informasi seputaran transportasi Dishub Aceh.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan suatu sifat moral seperti berperilaku baik, peduli, ramah, dan tanggap dalam merespons sesuatu. merespons publik dengan bahasa yang baik melahirkan pandangan yang baik pula juga setiap layanan yang diberikan mendorong adanya respon positif dari pemberi dan penerima informasi, keberhasilan suatu organisasi atau pemerintah tergantung pada bagaimana jasa pelayanan yang diberikan. adapun sikap yang dilakukan oleh Humas Dishub Aceh dalam hal ini adalah merespons masyarakat dengan tutur bahasa yang baik dalam menyikapi segala bentuk komentar masyarakat melalui media sosial juga penggunaan kata yang disampaikan dalam konten cenderung sopan dan ramah. demikian hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Admin instagram Amsal Bunaiya dalam wawancara beliau mengatakan :

Untuk menjaga sikap ya saya selaku admin instagram seberusaha mungkin untuk bersikap ramah dan sopan dalam menjawab komentar masyarakat, ya namanya manusia pasti ada fase tidak mood nah saya menunggu psikologis saya tenang dulu baru saya balas komentar-komentar itu dengan baik.⁶⁴

pernyataan dari admin tersebut juga didukung dengan bukti kolom komentar dibawah ini.



Gambar 4.9 Kolom komentar yang dibalas Admin Instagram

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait indikator pelayanan prima yang kedua yaitu sikap dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik karena sikap yang telah dilakukan oleh Humas Dishub Aceh dengan menyikapi masyarakat dengan bahasa yang ramah di kolom komentar mencerminkan pada pelayanan yang prima hal tersebut menjadikan satu langkah yang lebih baik bagi instansi dalam memberikan feedback kepada masyarakat juga upaya ini dibuktikan dengan adanya pernyataan dari admin instagram bahwa ia selalu berusaha merespons masyarakat dengan ramah dan

⁶⁴ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023.

sopan sebaliknya admin menunggu waktu dan psikologis yang tenang untuk menanggapi segala bentuk komentarnya.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan suatu kondisi visual baik itu secara fisik maupun non fisik guna menjadikan daya tarik tersendiri dalam melihat bentuk pelayanan yang diberikan. Adapun penampilan yang diberikan oleh Humas Dishub Aceh adalah dengan menampilkan konten postingan instagram dengan nuansa yang berbeda seperti menggunakan fitur-fitur kekinian contohnya melalui podcast dan desain grafis yang menarik. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari kabid Humas melalui wawancara beliau mengatakan :

Untuk menarik perhatian masyarakat kami selalu berusaha mengimbangi apa yang lagi happening untuk diposting supaya masyarakat yang melihat juga menyukai, misalnya melalui video-video singkat terkait pemberitahuan tentang transportasi misalnya.⁶⁵

Pernyataan tersebut juga didukung oleh admin instagram yaitu Amsal Bunaiya beliau mengatakan :

Untuk meningkatkan minat masyarakat kami memanfaatkan video reels yang singkat dan menarik sehingga masyarakat tidak bosan untuk melihat informasi yang disajikan, selanjutnya kolaborasi dengan para mahasiswa magang dalam mengkreasikan konten supaya menyesuaikan lah dengan gaya anak zaman sekarang.⁶⁶

⁶⁵ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

⁶⁶ Wawancara dengan Admin Instagram Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 2 oktober 2023.



Gambar 4.10 Video reels mahasiswa magang
Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait indikator pelayanan prima yang ketiga yaitu penampilan dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik karena upaya langkah yang dilakukan Dishub Aceh dalam menampilkan sebuah konten melalui pemanfaatan fitur instagram yaitu reels benar-benar dilakukan hal tersebut dibuktikan dengan postingan pada instagram Dishub Aceh yang memperlihatkan mahasiswa magang tengah memberitahukan kepada masyarakat terkait apa saja simbol rambu-rambu lalu lintas juga hal inilah yang menjadikan penampilan layanan informasi yang dibagikan berbeda dengan instagram pemerintahan aceh lainnya.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan memberikan respon penuh kepada publik guna memenuhi kebutuhan, keinginan serta mampu menanggapi saran dan

kritikannya. Dalam hal ini perhatian yang dilakukan oleh Dishub Aceh yaitu menanggapi segala bentuk komentar masyarakat melalui instagram juga menyediakan PPID (*Pejabat Pengelola Info dan Dokumentasi*) sebagai penerimaan layanan terhadap masyarakat yang ingin memberikan kritikan ataupun masukan. Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang Humas yaitu Ibu Fitri Sari, beliau mengatakan bahwa :

Segala masukan yang diberikan kita terima dengan baik, mau itu masukan yang kita dapat dari instagram, facebook, twitter maupun media sosial lainnya. namun kami tidak hanya menyediakan kolom masukan pada media sosial saja tetapi ada juga yang namanya PPID (pejabat pengelola info dan dokumentasi) bidang ini bertugas sebagai penerima masukan pelayanan secara langsung kemudian masukan tersebut diserahkan kepada bidang-bidang untuk dievaluasi lebih lanjut.⁶⁷

Menerima segala masukan dengan baik serta menyediakan wadah bagi masyarakat untuk bisa mengutarakan isi pendapatnya merupakan suatu bentuk perhatian yang dilakukan Dishub Aceh dalam mewujudkan respon penuh kepada publik hal itu dilakukan demi terciptanya pelayanan yang responsif juga peka terhadap masyarakat.

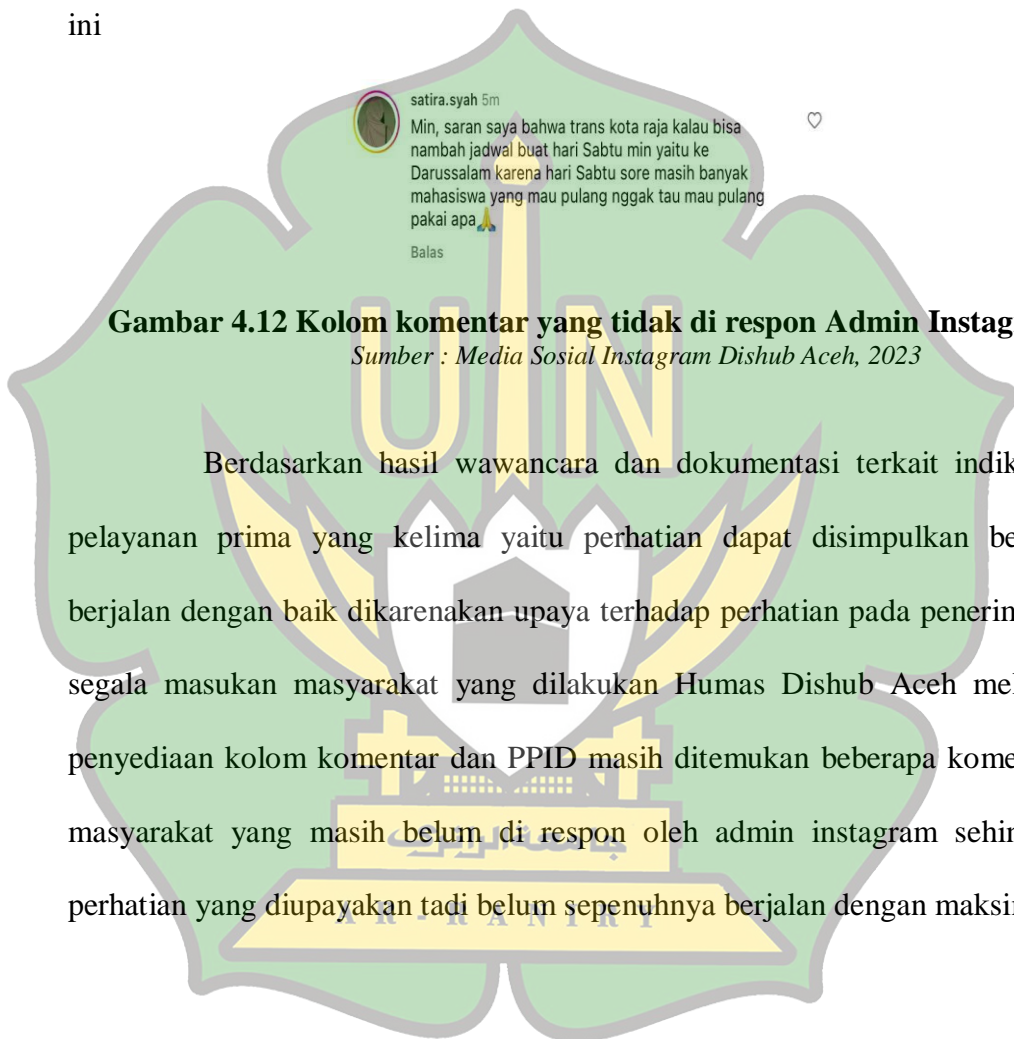


Gambar 4.11 Kolom komentar yang di respon Admin Instagram

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

⁶⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

Namun dari semua perhatian yang telah Humas Dishub Aceh usahakan terdapat pula beberapa perhatian yang belum di tanggapi oleh admin instagram diantaranya dapat dilihat pada bukti dokumentasi dibawah ini



Gambar 4.12 Kolom komentar yang tidak di respon Admin Instagram

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait indikator pelayanan prima yang kelima yaitu perhatian dapat disimpulkan belum berjalan dengan baik dikarenakan upaya terhadap perhatian pada penerimaan segala masukan masyarakat yang dilakukan Humas Dishub Aceh melalui penyediaan kolom komentar dan PPID masih ditemukan beberapa komentar masyarakat yang masih belum di respon oleh admin instagram sehingga perhatian yang diupayakan tadi belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan suatu hal yang dilakukan sebagai bentuk respon terhadap suatu situasi yang mencakup segala bentuk aktivitas atau langkah yang diambil seseorang sebagai bagian dari reaksi atau inisiatif pun kegiatan nyata yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan akan pelayanan kepada publik. Dalam hal ini tindakan yang dilakukan oleh Humas Dishub Aceh

adalah dengan memberitahukan kepada masyarakat melalui media sosial instagram bahwa adanya kebijakan dari Dishub Aceh tentang penyediaan aplikasi SERUPA guna sebagai wadah bagi masyarakat untuk melaporkan atau mengajukan kebutuhan atau kerusakan perlengkapan jalan, aplikasi ini di publish pada instagram Dishub Aceh guna memberitahukan kepada masyarakat agar bisa memberikan masukan atau kritikan melalui aplikasi tersebut yang berkenaan dengan jalan. Hal tersebut merupakan bentuk dari tindakan yang dilakukan guna memfasilitasi pelayanan informasi melalui pemberitahuan aplikasi yang disediakan pada media sosial instagram Dishub Aceh. Berdasarkan wawancara dengan kabid Humas yaitu Ibu Fitri Sari beliau mengatakan :

Tindakan yang kami lakukan seperti memberikan keleluasan terhadap masyarakat yang ingin memberi masukan, misalnya kebutuhan akan rambu-rambu jalan, kita usahakan ada atau kita sampaikan kepada bidang yang berwenang untuk menyediakan fasilitas tersebut.⁶⁸



Gambar 4.13 Pemberitahuan Aplikasi SERUPA

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

⁶⁸ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

Menginformasikan kebijakan adanya penyediaan Aplikasi SERUPA di media sosial instagram merupakan sebuah upaya dari Dishub Aceh untuk menyediakan segala bentuk informasi melalui instagram dengan tujuan untuk menjawab segala keresahan masyarakat terhadap fasilitas jalan hal tersebut juga didukung dengan adanya bukti wawancara dengan Ibu Fitri Sari bahwa Humas selalu mengupayakan terhadap penyediaan fasilitas jalan seperti rambu-rambu lalu lintas sebagai tindak nyata dalam penyediaan layanan informasi. Dalam hal ini juga berdasarkan dokumentasi dan wawancara di atas terkait indikator pelayanan prima yang kelima yaitu tindakan dapat disimpulkan berjalan dengan baik.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab merupakan sikap keberpihakan kepada publik sebagai bentuk kepedulian dalam meminimalkan ketidakpuasan pelayanan yang melibatkan kesadaran atas konsekuensi dari perbuatan atau keputusan yang dilakukan. Dalam hal ini tanggung jawab yang dilakukan Humas Dishub Aceh adalah dengan memberitahukan kepada masyarakat melalui media sosial instagram bahwa Dishub telah mengeluarkan kebijakan tentang adanya aplikasi SIKOTAK BIRU tujuannya untuk menampung masukan ataupun ide inovatif dari masyarakat selaku pengguna jasa perhubungan serta memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku. hal ini juga didukung oleh pernyataan dari kabid Humas yaitu Ibu Fitri beliau mengatakan bahwa :

Dishub Aceh mempunyai tempat pengaduan yang dinamakan SiKOTAK BIRU jadi untuk masyarakat yang kurang puas terhadap layanan kami atau mau menyampaikan ide-ide lain bisa melalui Aplikasi tersebut.⁶⁹



Gambar 4.14 Pemberitahuan Aplikasi SiKOTAK BIRU

Sumber : Media Sosial Instagram Dishub Aceh, 2023

Meminimalkan ketidakpuasan layanan melalui pemberitahuan kebijakan adanya Aplikasi Si KOTAK BIRU pada media sosial instagram Dishub Aceh merupakan sebuah upaya tanggung jawab dari Dishub untuk menyediakan layanan informasi di instagram secara terbuka juga tujuannya untuk meminimalkan ketidakpuasan terhadap layanan-layanan yang mungkin belum terealisasikan dengan baik juga hal tersebut didukung dengan adanya penegasan oleh kabid Humas bahwa penyediaan Aplikasi tersebut sebagai tempat pengaduan masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dalam hal ini berdasarkan dokumentasi dan wawancara di atas terkait indikator pelayanan prima yang keenam yaitu tanggung jawab

⁶⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 9 oktober 2023.

dapat disimpulkan berjalan dengan baik karena antara upaya dengan tindakan yang dilakukan sudah sesuai dan dijalankan hal itu merujuk pada pemberian informasi SiKOTAK BIRU pada media sosial instagram.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh tentang Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu :

1. Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik melalui indikator Manajemen dan Humas dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena; 1) **Perencanaan**, masih ditemukan beberapa masyarakat pengguna fasilitas layanan transportasi Dishub Aceh yang belum mengetahui adanya media sosial instagram Dishub Aceh; 2) **Pengorganisasian**, Pembentukan Tim kerja Humas (ICRT) yang terstruktur; 3) **Pengarahan**, Membangun hubungan baik antara kabid Humas dengan admin instagram; 4) **Pengendalian**, memisahkan fokus kerja admin media sosial sebagai upaya memaksimalkan kinerja pengelolaan media sosial instagram. Dalam indikator Humas disimpulkan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena; 1) **Menampung dan Mengolah Aspirasi Masyarakat**, masih ditemukan beberapa masukan/kritikan yang belum direspon oleh admin Dishub; 2) **Menyebarkan Informasi dan Kebijakan Pemerintah Sesuai dengan Institusi Lembaga Masing-Masing Kepada Publik**, Pemberian layanan informasi jadwal keberangkatan transportasi Dishub Aceh melalui instastory instagram yang baik; 3) **Membangun Kepercayaan Publik Guna**

Menjaga Citra dan Reputasi Pemerintah, telah memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik melalui indikator pelayanan prima dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena; 1) **Perhatian**, masih ditemukan beberapa komentar masyarakat yang masih belum direspon oleh admin Dishub; 2) **kemampuan**, mampu mempertahankan instagram sebagai media sosial yang paling banyak diminati masyarakat; 3) **sikap**, telah menggunakan bahasa yang ramah dan sopan dalam merespon masyarakat; 4) **penampilan**, Memanfaatkan fitur reels instagram agar penampilan konten layanan informasi yang lebih menarik; 5) **tindakan**, Menginformasikan kebijakan aplikasi SERUPA di media sosial instagram sebagai wadah dalam menjawab segala keresahan masyarakat; 6) **tanggung jawab**, Menginformasikan kebijakan aplikasi SiKOTAK BIRU di media sosial instagram untuk meminimalkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan.

5.2. Saran

Dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Dishub Aceh; 1) lebih responsive lagi dalam menjawab masukan ataupun kritikan masyarakat di kolom komentar serta; 2) memberikan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat khususnya kepada semua calon pengguna fasilitas layanan transportasi tujuannya untuk membangun hubungan yang baik sekaligus memperkenalkan media sosial instagram sebagai wadah yang efisien dalam menjemput sumber pelayanan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Mujito. (2020). *Pengantar Manajemen Memahami Konsep Dasar Manajemen secara Mudah*. Jawa Barat: EDU PUBLISHER.
- Kamaruddin, Sellang dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Madia Partner.
- Lailul, Mursyidah dkk, (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Lena dkk. (2021). *kumpulan Best Practice Dan Penelitian Tindakan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Idris Parakkasi. (2020). *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor : Lindan Bestari.
- Novy, Khusnul Khotimah. (2021). *Pemanfaatan Media Sosial Oleh Praktisi Humas Pemerintah Di Indonesia*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Eriyanto. (2021). *Analisis Jaringan Media Sosial “Dasar-Dasar dan Aplikasi Metode Jaringan Sosial Untuk Membedah Percakapan di Media Sosial”*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hermawan, S. A. (2021). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*.

Jamal Habibur Rahman. (2021) *Informan Penelitian Kualitatif*. Universitas Gadjah Mada.

Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.

JURNAL

Tongkotow, Liedfray dkk (2022). Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara, *Jurnal Ilmiah Society*, 2(1).

Budiati.A, IT governance sektor publik di Indonesia: konsep dan kebijakan.konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia.

Anisah, Nur dkk (2021). Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa, *Jurnal Peurawi : Media Kajian Komunikasi Islam*, 4(2).

Bazarah, Jamil dkk (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia), *Jurnal Dedikasi*, 22(2).

Syahrullah dkk (2021). Penggunaan Facebook Dalam Promosi Produk Barang Jadi, *Jurnal Pilar*, 12(2).

Tresia Monica Tinambunan (2022). Pemanfaatan Youtube Sebagai Media Komunikasi Massa di Kalangan Pelajar, *MUTAKALLIMIN : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1).

Melly Septia Pardianti dkk (2022). Pengelolaan Konten Tiktok Sebagai Media Informasi, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol XXVII, No.2.

Fikry Zahria Emeraldien dkk (2019). Twitter Sebagai Platform Komunikasi Politik Di Indonesia, *Jurnal SCAN*, Vol.XIV, No.1.

Mekarisce, Arnild Augina (2020) Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3).

PERATURAN PEMERINTAH

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

WEBSITE/ARTIKEL

TiNewss.com, Diakses dari situs <https://www.tinewss.com/indonesia-news/amp/pr-1853617991/jumlah-pengguna-instagram-di-indonesia-pada-2022>, pada tanggal 16 November 2022.

Dialeksis.com, Diakses dari situs <https://dialeksis.com/aceh/tingginya-pengguna-medsos-di-aceh-ketua-gekrafs-aceh-sarankan-ini/>, pada tanggal 5 April 2023.

Dialeksis.com, Diakses dari situs <https://www.dialeksis.com/aceh/pengguna-internet-di-aceh-terus-bertambah-dari-tahun-ke-tahun/>, Pada tanggal 8 Mei 2023.

Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, Diakses dari situs <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/55/1/jumlah-penduduk.html>, pada tanggal 5 April 2023.

PPID RSJD Dr.RM Soedjarwadi, Diakses dari situs <http://ppid.rsjd-sujarwadi.jatengprov.go.id/halaman/detail/tentang-keterbukaan-informasi-publik->, pada tanggal 10 Oktober 2022.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Dasar-Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan, Diakses dari situs <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan> pada tanggal 01 September 2023.

Badan Litbang Diklat Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Diakses dari situs <https://bldk.mahkamahagung.go.id/id/sekretariat-id/dok-keg-sekretariat-id/2574-keterbukaan-informasi-publik-kunci-sukses-penyelenggaraan-diklat-yang-efektif-dan-transparan.html>, Pada tanggal 10 Juli 2023.

Profil Dinas Perhubungan Aceh, Diakses dari situs <https://dishub.acehprov.go.id/profil/>, Pada tanggal 8 November 2023.

LAMPIRAN

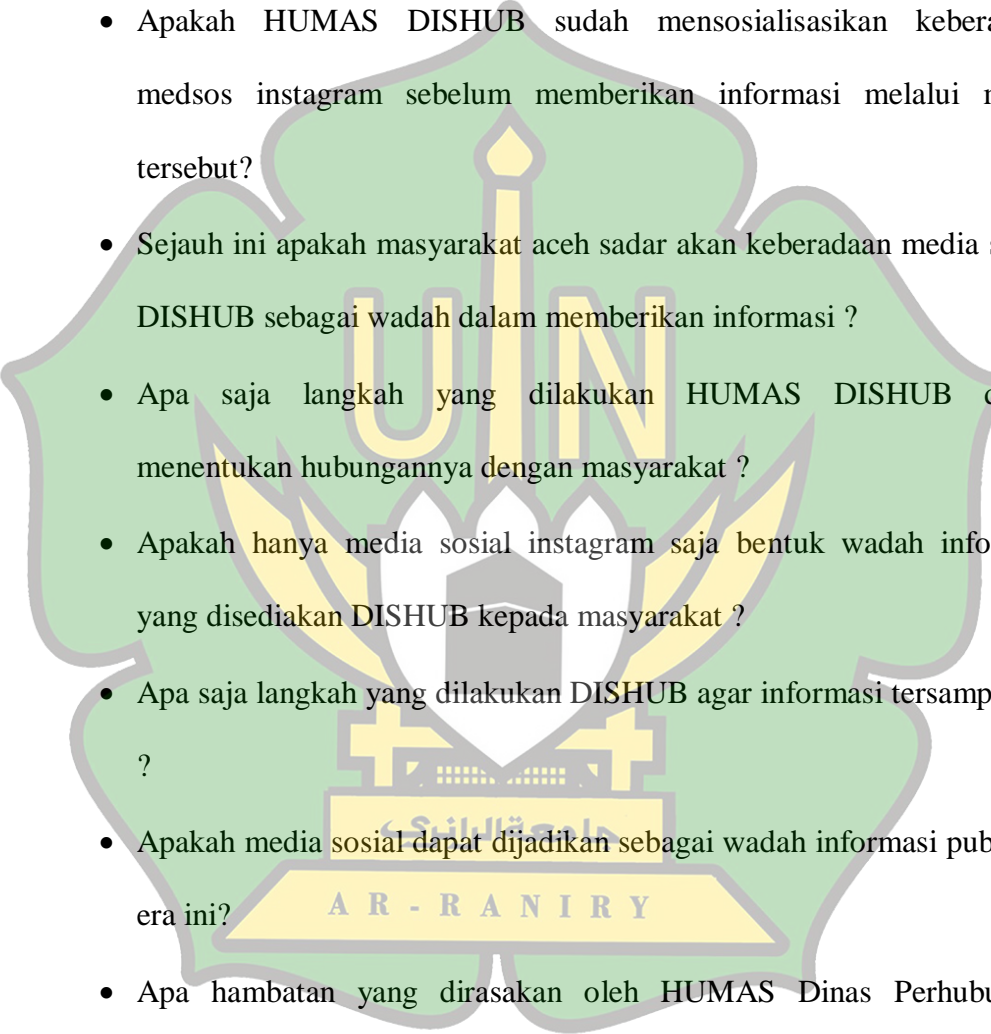
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

Daftar Pertanyaan untuk Dinas Perhubungan Provinsi Aceh dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Pelayanan Informasi Publik.

1. Pertanyaan untuk Kepala Bidang Humas Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.

- Nama, pangkat, dan lama menjabat ?
- Apa saja tupoksi Humas Dinas Perhubungan Provinsi Aceh ?
- Berapa jumlah data dari followers yang dikelompokkan menjadi milenial, baby boomers, anak-anak, atau yang berusia antara 12-18 tahun, 19-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun ?
- Dalam menjalankan tupoksi tersebut, apakah Humas Dinas Perhubungan Provinsi Aceh telah memiliki SOP ?
- Bagaimana cara menyebarluaskan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi lembaga masing-masing kepada publik ?
- Apakah HUMAS DISHUB menjalankan indikator diatas dengan baik ?
- Bagaimana cara menampung dan mengolah aspirasi masyarakat ?
- Apakah masukan dari masyarakat di kolom komentar menjadi bahan pertimbangan DISHUB dalam mengeluarkan kebijakan yang lain ?
- Bagaimana cara membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah ?

- Apakah HUMAS DISHUB sudah melakukan pelayanan publik yang baik di media sosial untuk menjaga citra dan reputasi pemerintah ?
- Apakah masyarakat mempercayai akan informasi di media sosial yang diberikan HUMAS DISHUB ?
- Apakah HUMAS DISHUB sudah menempatkan admin Instagram sesuai dengan kemampuannya, dibuktikan dengan jenjang pendidikan terakhirnya ?
- Apakah karyawan HUMAS DISHUB sudah menunjukkan sikap yang baik kepada penerima layanan secara langsung ?
- Apa saja hal yang dilakukan HUMAS DISHUB untuk menarik perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan ?
- Bagaimana cara HUMAS DISHUB memberikan respon kepada publik dalam memenuhi kebutuhannya ?
- Apakah ada kegiatan nyata yang dilakukan HUMAS DISHUB dalam memberikan layanan informasi publik selain di media sosial instagram
- Apa tindakan yang dilakukan HUMAS DISHUB dalam meminimalkan ketidakpuasan pelayanan ?
- Apa saja Langkah yang dilakukan HUMAS DISHUB untuk menargetkan masyarakat dalam memberikan informasi ?
- Apa Bentuk masyarakat yang HUMAS DISHUB targetkan ?
- Apakah HUMAS DISHUB sudah menyampaikan informasi secara menyeluruh ke semua generasi masyarakat ?

- 
- Apakah dengan mengaplikasikan medsos instagram sebagai wadah informasi publik mempermudah DISHUB dan masyarakat dalam bertukar informasi ?
 - Apakah HUMAS DISHUB sudah mensosialisasikan keberadaan medsos instagram sebelum memberikan informasi melalui media tersebut?
 - Sejauh ini apakah masyarakat aceh sadar akan keberadaan media sosial DISHUB sebagai wadah dalam memberikan informasi ?
 - Apa saja langkah yang dilakukan HUMAS DISHUB dalam menentukan hubungannya dengan masyarakat ?
 - Apakah hanya media sosial instagram saja bentuk wadah informasi yang disediakan DISHUB kepada masyarakat ?
 - Apa saja langkah yang dilakukan DISHUB agar informasi tersampaikan ?
 - Apakah media sosial dapat dijadikan sebagai wadah informasi publik di era ini?
 - Apa hambatan yang dirasakan oleh HUMAS Dinas Perhubungan Provinsi Aceh dalam memberikan pelayanan publik baik dari segi internal maupun eksternal ?
 - Apa saran kedepannya untuk pelayanan publik, baik itu saran kepada masyarakat maupun saran kepada instansi sendiri ?

Pertanyaan untuk Admin sosmed instagram Dinas Perhubungan Provinsi

Aceh

- Nama, pangkat dan tahun menjabat ?
- Fungsi admin sosmed Dinas Perhubungan Provinsi Aceh ?
- Admin sosmed Dinas Perhubungan Provinsi Aceh dalam menjalankan tugas apakah mempunyai SOP atau surat lainnya ?
- Apakah memberikan informasi melalui media sosial instagram dapat mempengaruhi masyarakat dalam penyerapan informasi yang diberikan ?
- Sejauh ini apakah masyarakat Aceh sadar akan keberadaan media sosial instagram sebagai wadah informasi yang lebih efisien?
- Masukan/kritik masyarakat seperti apa yang dapat diterima DISHUB untuk menunjang pelayanan / kebutuhan informasi yang lebih baik ?
- Bagaimana cara admin menentukan hubungannya dengan masyarakat ?
- Bagi generasi baby boomers, apakah medsos instagram dapat dijadikan wadah dalam memberikan informasi ?
- Bagi generasi millennial, apakah medsos instagram dapat dijadikan wadah dalam memberikan informasi ?
- Apakah media sosial instagram dapat dijadikan sebagai wadah layanan informasi publik di era ini ?
- Bagaimana cara admin instagram menginformasikan kegiatan DISHUB setiap harinya ?

- Apa saja jenis informasi yang disebarluaskan melalui media sosial instagram ?
- Bagaimana cara meningkatkan minat masyarakat untuk melihat informasi yang diberikan melalui media sosial instagram ?
- Bagaimana cara admin memilah setiap komentar masyarakat agar kritikan tersebut dapat dijalankan ?
- Bagaimana cara admin meyakinkan masyarakat untuk terus menggunakan transportasi DISHUB melalui media sosial instagram, berikan manfaatnya ?
- Apa saja langkah yang dilakukan admin instagram untuk mengembangkan kreativitas postingannya ?
- Apakah admin instagram merespons masukan ataupun komentar masyarakat dengan bahasa yang baik ?
- Apa saja hal yang dilakukan admin instagram untuk menarik perhatian masyarakat pada konten postingannya ?
- Apakah admin instagram merespon penuh masukan maupun kritikan masyarakat di kolom komentar ?
- Apa saja hal yang dilakukan admin instagram untuk memberikan informasi dengan konteks yang berbeda ?
- Apa tindakan yang dilakukan admin instagram untuk mempertanggungjawabkan informasi yang diberikan ?

- Apa hambatan yang dirasakan admin sosmed instagram Dinas Perhubungan Provinsi Aceh dalam pengelolaan sosmed instagram tersebut ?
- Apa saran kedepannya dalam pengelolaan sosmed Dinas Perhubungan Provinsi Aceh?

Pertanyaan untuk Pengikut Media Sosial Instagram Dinas Perhubungan Provinsi Aceh (Follower)

- Nama, nama akun, sejak kapan follow instagram Dinas Perhubungan Provinsi Aceh ?
- Alasan anda follow instagram Dinas Perhubungan Provinsi Aceh ?
- Manfaat yang didapat karena follow instagram Dinas Perhubungan Provinsi Aceh ?
- Hambatan apa yang anda rasakan dalam pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Aceh kepada masyarakat ?
- Apa saran untuk Dinas Perhubungan Provinsi Aceh kedepannya ?

AR - RANIRY

Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan FISIP



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 617/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2023

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 02 Februari 2023

MEMUTUSKAN
Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

1. Siti Nur Zalikha, M.Si. Sebagai pembimbing I
2. Zaldi Fuad Khalil, S.IP., M.Si. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Nur Atizah

NIM : 190802003

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Publik Pada Dinas Perhubungan Provinsi Aceh

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

**Lampiran 3. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Dinas Perhubungan
Provinsi Aceh**



**PEMERINTAH ACEH
DINAS PERHUBUNGAN ACEH**

Jl. Mayjend T. Hamzah Bendahara No.52, Banda Aceh Kode Pos 23121
Telepon : (0651) 22110, Faximile : (0651) 22106

Banda Aceh, 6 Oktober 2023
21 Rabiul Awal 1445

Yang Terhormat :

Nomor : 800/ 1812
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa

**Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di-
Banda Aceh**

1. Sehubungan dengan surat Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor B-1833/Un.08/FISIP.III/PP.00.9/03/2023 tanggal 25 September 2023 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, kami menyetujui permohonan dimaksud.
2. Berkenaan dengan hal tersebut di atas, terhadap nama di bawah ini benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data pada Dinas Perhubungan Aceh, yaitu:

Nama : **NUR AZIZAH / 190802003**

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram sebagai Media Informasi Publik pada Dinas Perhubungan Aceh.

3. Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN ACEH,
SEKRETARIS



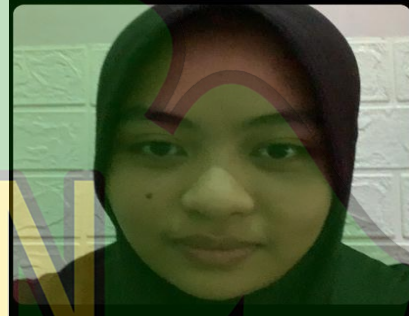
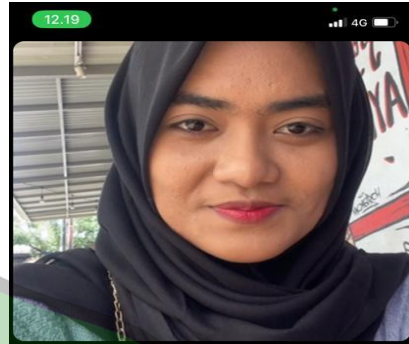
**T. RIZKI FADHIL, S.Si.T, M.Si
PEMBINA
NIP. 198007192001121002**

Lampiran 4. Dokumentasi Peneliti





جامعة الرانيري
AR-RANIRY



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Nur Azizah
Tempat Tanggal Lahir : Lhokseumawe, 18 September 2001
Nomor Handphone : 082246962306
Alamat : Pango deah, Ulee kareng Banda Aceh
Email : cutazizah59@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : MIN Lhokseumawe
Sekolah Menengah Pertama : MTsN Lhokseumawe
Sekolah Menengah Atas : MAN 1 Banda Aceh

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : 87 | 2021 | Ma'had Al-Jamiah
TOAFL : 410 | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-raniry
TOEFL : 403 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-raniry
Komputer : A | 2023 | Pusat Bahasa Ar-Raniry
Magang : 80,2 | 2022 | BAST ANRI

Banda Aceh, 12 Desember 2023

Nur Azizah
190802003