

**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM
PENANGANAN MASALAH SOSIAL
DI DINAS SOSIAL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ADLIN MINOSRA

NIM.210405002

Program Studi Kesejahteraan Sosial



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

1446 H/ 2025 M

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DALAM PENANGANAN MASALAH SOSIAL
DI DINAS SOSIAL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Kesejahteraan Sosial

Oleh:

Adlin Minosra
NIM.210405002

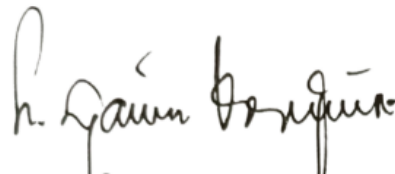
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Sabirin, S. Sos. I., M. Si.
NIP. 198401272011011008

Pembimbing II



Hijrah Saputra, S.Fil.I.,M.Sos
Nip.199007212020121016

SKRIPSI

Telah dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas
Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir untuk
Memperoleh Gelar

Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan : Kesejahteraan Sosial

Diajukan Oleh:
ADLIN MINOSRA
NIM. 210405002

Pada Hari/Tanggal

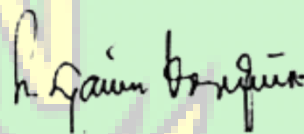
Senin, 02 Februari 2026 M
14 Sya'ban 1447 H

Ketua



Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si
NIP.198401272011011008

Sekretaris



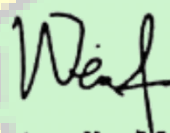
Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos.
NIP.19900721202012106

Penguji I



Teuku Zulyadi, M.Kesos., Ph.D.
NIP. 198307272011011011

Penguji II



Wirda Amalia, M. Kesos
NIP.198909242022032001.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.
NIP. 196412201984122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Adlin Minosra
NIM : 210405002
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Kesejahteraan Sosial

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 05 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Adlin Minosra

210405002

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh, yang semakin banyak digunakan warga untuk melaporkan permasalahan sosial di lingkungan mereka. Tujuan penelitian meliputi pemahaman terhadap bentuk pelayanan yang berlangsung, proses tindak lanjut laporan, faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, serta upaya perbaikan yang sedang diarahkan dinas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan laporan dan pelaksanaan tugas lapangan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi percakapan pengaduan dari WhatsApp, Instagram, dan Facebook. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial menjadi kanal yang paling aktif digunakan masyarakat karena aksesnya mudah dan respon lebih cepat dibandingkan saluran formal lainnya. Proses tindak lanjut laporan berjalan melalui koordinasi antara admin, kepala bidang, dan petugas lapangan yang mengecek kondisi secara langsung sebelum menentukan langkah penanganan. Hambatan muncul dari keterbatasan informasi laporan, volume pesan yang tinggi, serta jumlah admin yang terbatas, namun dukungan organisasi membantu menjaga kelancaran pelayanan. Dinas juga mulai mengembangkan inovasi digital seperti survei kepuasan daring dan aplikasi SALAM dari pemerintah kota dan SP4N-LAPOR! untuk merapikan alur pelaporan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pengaduan berbasis media sosial memberi kontribusi besar dalam mempercepat respons dan memperluas jangkauan layanan sosial di Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: Pelayanan Pengaduan, Media Sosial, Dinas Sosial, Responsivitas, dan Layanan Digital.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang dengan limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah “Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Masalah Sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh”. Pemilihan judul ini berangkat dari kepedulian penulis terhadap peran penting pelayanan pengaduan masyarakat sebagai salah satu instrumen utama dalam mendukung upaya pemerintah daerah, khususnya Dinas Sosial, dalam menyelesaikan berbagai persoalan sosial di tengah masyarakat. Penulisan ini telah melalui proses panjang yang tidak terlepas dari bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam, Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju era penuh cahaya ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat merasakan manfaatnya hingga saat ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dorongan moral dalam proses penyusunan ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Ucapan terimakasih dan rasa hormat penulis kepada :

1. Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis diberi kekuatan, kesabaran, dan kesempatan untuk menyusun skripsi ini. Semoga setiap usaha kecil ini menjadi amal ibadah dan mendapat ridha-Nya.
2. Untuk Ibunda tersayang, Nurul Asyikin. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan kesabaran tanpa batas. Ibu adalah sumber kekuatan yang membuat penulis mampu berdiri tegak dan menempuh pendidikan hingga titik ini.
3. Teruntuk Ayahanda tercinta, Almarhum Abdurrahman. Meski raga telah tiada, doa dan nasihat Ayah tetap menjadi cahaya yang menuntun langkah penulis hingga kini. Semoga setiap perjuangan ini menjadi kebanggaan di sisi Ayah.
4. Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
5. Dr. Mahmuddin, S.Ag., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
6. Bapak Dr. Fairuz, S.Ag., MA, selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
7. Bapak Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si, sebagai Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan juga dosen di Prodi Kesejahteraan Sosial UIN Ar-Raniry.
8. Bapak Teuku Zulyadi, S.Sos.I., M.Kesos, Ph.D, selaku Ketua Prodi Kesejahteraan Sosial UIN Ar-Raniry.
9. Kepada bapak Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos sebagai Sekretaris Prodi Kesejahteraan Sosial yang sekaligus berperan sebagai Dosen Penasihat Akademik saya. Ucapan terima kasih yang mendalam saya sampaikan atas segala nasihat dan bimbingan yang Bapak berikan dengan penuh kesungguhan, sehingga saya dapat mencapai tahap penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Prodi Kesejahteraan Sosial yang telah mendidik dan memberikan ragam ilmu pengetahuan.
11. Kepada Bapak Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos selaku pembimbing 2 yang telah membimbing penulisan skripsi ini.
12. Kakak Mastura S.Si yang senantiasa dengan tulus memberikan bantuapaen

kepada peneliti dalam urusan administrasi selama menempuh pendidikan di Program Studi Kesejahteraan Sosial.

13. Seluruh informan yang telah berkontribusi dalam proses pengumpulan data serta memberikan informasi yang berharga, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
14. Teruntuk kakak, abang, dan adik kandung yang tercinta. Ucapan terima kasih penulis sampaikan atas segala bentuk doa, dukungan, dan perhatian yang senantiasa diberikan.
15. Ucapan terimakasih saya juga kepada seluruh mahasiswa Program Studi Kesejahteraan Sosial yang telah menguatkan dan membuat saya berkembang sejauh ini dalam dunia pendidikan dan organisasi.
16. Ucapan terimakasih kepada Rizki Jasmanda, Cut Miftahul Yuda, Rahmat Maulana, Ananda Aditya, Raja Imam Maulana, Aldi Afrizarman, Surya Ramadhan, yang selalu ada dikala susah dan senang, yang telah mensupport dan memotivasi saya dalam penulisan skripsi ini.
17. Terima kasih kepada diri ini, yang telah berjuang dengan sabar, menahan lelah dan ragu, namun tetap memilih untuk bertahan hingga akhirnya sampai pada tahap penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, masukan, maupun kritik yang membangun dari para pembaca, guna meningkatkan kualitas penulisan pada kesempatan berikutnya.

Banda Aceh, 25 Juli 2025



ADLIN MINOSRA
NIM.210405002

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penjelasan Istilah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
B. Teori yang Digunakan.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian.....	34
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian	35
D. Subjek Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah Dinas Sosial Kota Banda Aceh.....	42
2. Visi & Misi Dinas Sosial	44

3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Banda Aceh	45
4. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Program Dinas Sosial Kota Banda Aceh	46
B. Hasil Penelitian	50
1. Bentuk Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial .	50
2. Proses Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan	61
3. Faktor Pendukung dan Hambatan Pelayanan Pengaduan.....	66
4. Upaya dan Inovasi dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan Digital	70
C. Pembahasan	75
1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial	76
2. Responsivitas Birokrasi dalam Proses Penanganan dan Tindak Lanjut	76
3. Tantangan Operasional dan Dukungan Organisasi	77
4. Arah Pengembangan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital	78
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	88

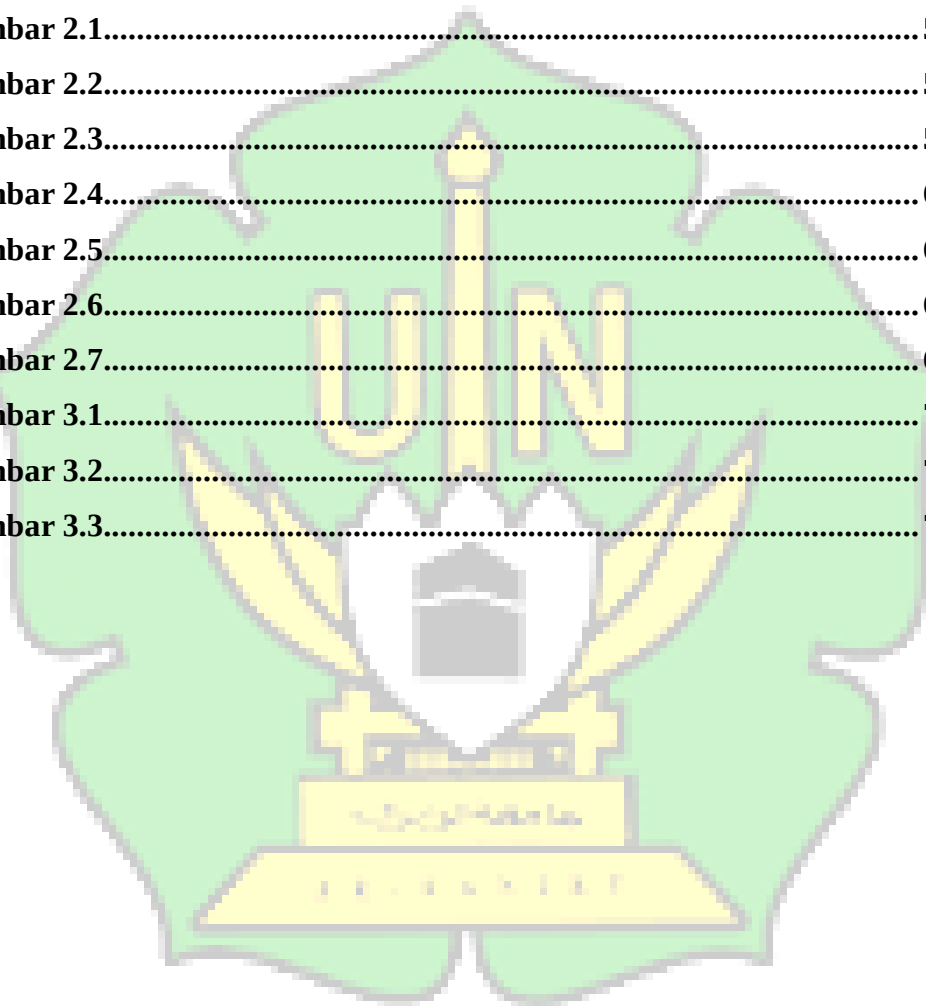
DAFTAR TABEL

Tabel 1	37
Tabel 2.....	50
Tabel 3.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	45
Gambar 1.2.....	51
Gambar 1.3.....	52
Gambar 1.4.....	54
Gambar 2.1.....	58
Gambar 2.2.....	58
Gambar 2.3.....	59
Gambar 2.4.....	60
Gambar 2.5.....	61
Gambar 2.6.....	66
Gambar 2.7.....	67
Gambar 3.1.....	74
Gambar 3.2.....	75
Gambar 3.3.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Pemerintah dituntut memberikan layanan yang cepat, transparan, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan warga tanpa memandang latar belakang sosial ataupun ekonomi. Dalam beberapa tahun terakhir, arah kebijakan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan perubahan signifikan ke arah profesionalisme dan keterbukaan. Hal ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas sumber daya aparatur. Berdasarkan laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) tahun 2024, nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat nasional mencapai 83,7 poin, menunjukkan tren peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah.¹ Kesenjangan kualitas pelayanan antara pusat dan daerah masih menjadi pekerjaan panjang yang perlu dibenahi agar pemerataan mutu pelayanan publik benar-benar terwujud di seluruh Indonesia.

Perubahan sosial dan kemajuan teknologi komunikasi juga membawa pengaruh besar terhadap sistem pelayanan publik. Masyarakat kini lebih aktif menyuarakan pendapat dan keluhannya, menandakan meningkatnya kesadaran terhadap hak-hak pelayanan mereka. Akses informasi yang luas melalui teknologi digital memudahkan masyarakat dalam menilai dan membandingkan kualitas layanan antarinstansi. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 mengenai Statistik Telekomunikasi Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 190 juta orang.

¹ Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*. BPS RI.

Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah terbiasa memanfaatkan layanan berbasis daring untuk memenuhi kebutuhan administrasi, ekonomi, dan sosial. Perubahan tersebut menuntut pemerintah untuk menyesuaikan pola kerja birokrasi agar mampu memberikan pelayanan yang adaptif, cepat, dan relevan dengan dinamika masyarakat digital.²

Meskipun pemerintah telah berupaya memperbaiki mutu pelayanan publik melalui berbagai kebijakan dan program, masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam menyampaikan keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai harapan. Prosedur yang panjang, jalur pelaporan yang berlapis, serta kurangnya informasi mengenai mekanisme pengaduan membuat sebagian warga enggan untuk melapor. Kondisi ini menimbulkan jarak antara masyarakat dan lembaga pelayanan, karena suara publik sering kali tidak tersampaikan dengan baik atau berhenti di tingkat administrasi tanpa umpan balik yang jelas.³ Padahal, sistem pengaduan seharusnya menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk menilai sejauh mana pemerintah mampu merespons persoalan yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari.

Perkembangan teknologi komunikasi membawa perubahan besar terhadap cara masyarakat menyampaikan aspirasi. Media sosial kini menjadi pilihan utama karena memberikan ruang yang lebih terbuka, cepat, dan mudah dijangkau siapa pun. Banyak warga yang memilih menyampaikan keluhan melalui platform digital dibanding datang langsung ke kantor pelayanan. Pergeseran kebiasaan ini mencerminkan harapan masyarakat agar proses penanganan pengaduan lebih transparan dan efisien.⁴ Tantangannya, tidak semua lembaga publik siap menyesuaikan diri dengan arus komunikasi baru ini. Ketika respons pemerintah lambat atau tidak sesuai ekspektasi, kepercayaan masyarakat bisa menurun. Karena itu, kemampuan instansi publik dalam mengelola dan menindaklanjuti aduan secara

² Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Nasional Tahun 2024*. KemenPAN-RB.

³ Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a national public service complaint management application. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36-51.

cepat dan tepat menjadi kunci penting dalam memperkuat kualitas pelayanan publik di era digital.⁵

Dinas Sosial Kota Banda Aceh memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok yang menghadapi masalah sosial seperti kemiskinan, anak jalanan, dan penyandang disabilitas. Lembaga ini menjadi ujung tombak pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan sosial yang merata dan tepat sasaran. Selain menjalankan program bantuan dan perlindungan sosial, Dinas Sosial juga berperan sebagai penerima dan pengelola keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sosial.⁶ Di tengah dinamika kehidupan perkotaan, laporan dan aduan masyarakat semakin beragam, mulai dari permohonan bantuan hingga pelanggaran terhadap hak sosial. Situasi ini menuntut lembaga tersebut memiliki sistem pengaduan yang cepat, mudah diakses, serta mampu menampung setiap aspirasi warga dengan sikap terbuka dan solutif.

Perubahan pola komunikasi masyarakat mendorong Dinas Sosial Kota Banda Aceh untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Media sosial mulai dimanfaatkan sebagai sarana penerimaan aduan karena lebih praktis dan langsung menjangkau masyarakat luas. Kanal digital ini memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan keluhan atau informasi tanpa harus datang ke kantor secara langsung.⁷ Tantangannya terletak pada kemampuan petugas dalam memantau dan merespons setiap aduan secara cepat dan profesional agar tidak terjadi kesalahpahaman. Pemanfaatan media sosial dalam pelayanan pengaduan masyarakat diharapkan mampu memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan warga, sekaligus menjadi wujud nyata komitmen Dinas Sosial dalam membangun pelayanan publik yang terbuka, manusiawi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

⁵ Siregar, F. H., & Harahap, M. (2022). Pelayanan publik di era digital: Tantangan dan strategi pengelolaan pengaduan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 7(1), 45-56.

⁶ Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2024). *Provinsi Aceh dalam Angka 2024*. BPS Provinsi Aceh.

⁷ Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Profil Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Tahun 2023*. Pusat Data dan Informasi Kementerian Sosial RI.

Pelayanan pengaduan masyarakat yang dijalankan melalui media sosial pemerintah daerah belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diharapkan. Banyak warga yang sudah memanfaatkan kanal digital untuk menyampaikan keluhan, tetapi tidak semuanya mendapat tanggapan yang cepat dan jelas. Beberapa laporan berhenti tanpa kejelasan penyelesaian, sehingga menimbulkan kesan bahwa media sosial hanya menjadi tempat menumpahkan keluh kesah, bukan sarana penyelesaian masalah. Kondisi ini memperlihatkan adanya jarak antara keinginan masyarakat yang mengharapkan layanan responsif dengan kemampuan lembaga dalam mengelola arus informasi yang terus meningkat.⁸ Faktor seperti keterbatasan petugas yang memantau pesan, kurangnya pemahaman dalam menata komunikasi digital, serta belum adanya sistem yang rapi sering membuat penanganan aduan menjadi lambat. Jika hal ini terus terjadi, rasa percaya warga terhadap lembaga publik bisa melemah.

Masyarakat juga menghadapi kendala ketika berusaha menyampaikan laporan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh petugas. Banyak pesan yang tidak terstruktur, tidak menyebutkan lokasi atau kejadian secara rinci, sehingga menyulitkan pihak instansi untuk menindaklanjutinya. Situasi seperti ini menandakan bahwa keberhasilan layanan pengaduan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan kedua pihak untuk berkomunikasi dengan jelas dan saling memahami.⁹ Pemerintah daerah perlu menata ulang pola pengelolaan kanal aduan agar percakapan di media sosial dapat menghasilkan tindakan nyata, bukan sekadar balasan singkat yang tidak diikuti penyelesaian. Dengan hubungan yang lebih terarah dan manusiawi, media sosial dapat benar-benar menjadi sarana komunikasi yang membantu masyarakat menyampaikan masalahnya secara efektif.

⁸ Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a national public service complaint management application. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36-51.

⁹ Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Profil Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Tahun 2023*. Pusat Data dan Informasi Kementerian Sosial RI.

Perubahan perilaku masyarakat yang semakin aktif di ruang digital menunjukkan bahwa media sosial kini menjadi salah satu jalur komunikasi yang efektif antara pemerintah dan warga. Melalui media sosial, masyarakat tidak hanya mencari informasi, tetapi juga menyampaikan keluhan dan harapan terhadap pelayanan publik. Dinas Sosial Kota Banda Aceh telah memanfaatkan kanal digital ini untuk menampung laporan masyarakat yang berkaitan dengan masalah sosial seperti kemiskinan, keterlantaran, dan kebutuhan bantuan sosial. Kondisi ini menjadi menarik untuk dikaji karena media sosial memberi ruang partisipasi yang lebih luas bagi warga dalam menyuarakan persoalan yang mereka alami. Pelayanan pengaduan yang dilakukan melalui media sosial perlu dipahami bukan sekadar sebagai saluran informasi, melainkan sebagai bagian dari proses pelayanan publik yang menuntut ketepatan, empati, dan tanggung jawab lembaga terhadap masyarakatnya.¹⁰

Penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana Dinas Sosial Kota Banda Aceh mengelola pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial, mulai dari bentuk layanan, proses penanganan, hingga faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang cara lembaga pemerintah menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi komunikasi dalam menjalankan tugas sosialnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang praktik pelayanan publik berbasis digital serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah lain untuk memperkuat sistem pengaduan yang lebih terbuka dan responsif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka permasalahan yang diajukan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh?

¹⁰ Ulayya, K. N., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan media sosial untuk pemerintahan: Bagaimana dinas-dinas pemerintah kota menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2064-2071

2. Bagaimana proses pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh dari sudut pandang pegawai dan masyarakat pengguna layanan?
3. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh?
4. Bagaimana upaya dan inovasi yang dilakukan Dinas Sosial Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis media sosial?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada permasalahan tersebut, maka penelitian ini dikaji dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan bentuk pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh.
2. menjelaskan proses pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial berdasarkan pengalaman pegawai Dinas Sosial dan masyarakat pengguna layanan.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh.
4. Menguraikan upaya dan inovasi yang dilakukan Dinas Sosial Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis media sosial.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis. Kedua manfaat ini dapat dikemukakan seperti berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang pelayanan

publik berbasis digital. Kajian mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media sosial dapat memperkaya pemahaman tentang bentuk interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat di era komunikasi digital. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian lain yang mengkaji topik serupa, terutama yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi pemerintah, inovasi pelayanan publik, serta peran teknologi informasi dalam memperkuat transparansi dan partisipasi warga. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperluas perspektif akademik mengenai transformasi pelayanan publik dari pendekatan konvensional menuju sistem yang lebih terbuka dan interaktif.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang berguna bagi Dinas Sosial Kota Banda Aceh untuk memperbaiki sistem pengaduan masyarakat yang sudah berjalan. Hasilnya dapat dijadikan dasar dalam menata ulang alur komunikasi, memperjelas mekanisme tindak lanjut laporan, dan meningkatkan kapasitas petugas agar lebih tanggap terhadap keluhan masyarakat.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Temuan penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perubahan perilaku masyarakat digital. Pemerintah dapat menggunakan hasil kajian ini untuk memperkuat koordinasi antarinstansi, membangun standar pelayanan berbasis media sosial, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan daring.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menggunakan kanal resmi media

sosial pemerintah untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi kinerja pelayanan publik sekaligus menjadi bagian dari proses perbaikan sistem pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif.

E. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan

Pelayanan menunjukkan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberi kemudahan pada masyarakat dalam mendapatkan layanan yang tepat waktu dan ramah, bukan semata tentang prosedur administratif.¹¹

2. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Masyarakat merupakan kanal yang digunakan warga untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau laporan terhadap pelayanan publik, yang kemudian menjadi alat kontrol agar penyelenggara layanan publik melakukan perbaikan.¹²

3. Media Sosial

Media Sosial adalah platform daring yang memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, seperti WhatsApp, Instagram atau Facebook, yang dipakai untuk menyampaikan informasi dan menerima pengaduan dari publik.¹³

4. Masalah Sosial

¹¹ Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-55.

¹² Rizki, N., & Fitriani, D. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 9(1), 33-47.

¹³ Jumroh, D., Mustain, A., & Pratama, M. Y. J. (2024). *Exploring the impact of social media technology on public service efficiency: A case study of Indonesian local government*. *Journal of Information Processing & Decision Making*, 8(8).

Masalah Sosial menggambarkan kondisi ketika sebagian anggota masyarakat menghadapi kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya akibat adanya ketidakseimbangan antara harapan dan kenyataan sosial. Situasi ini dapat muncul karena faktor ekonomi, budaya, lingkungan, maupun kebijakan publik yang belum berpihak pada kelompok rentan. Masalah sosial umumnya tampak dalam bentuk kemiskinan, pengangguran, keterlantaran anak, disabilitas, hingga kekerasan dalam rumah tangga yang menimbulkan dampak bagi ketertiban sosial.

5. Dinas Sosial Kota Banda Aceh

Dinas Sosial Kota Banda Aceh adalah unit pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas urusan kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat, serta perlindungan kelompok rentan di wilayah Kota Banda Aceh, dan yang menjadi pelaksana layanan pengaduan berbasis media sosial dalam penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian sebelumnya menjadi landasan penting untuk memahami bagaimana topik ini telah dikaji oleh peneliti sebelumnya. Melalui pembacaan karya-karya terdahulu, peneliti dapat melihat arah pembahasan, pendekatan yang ingin digunakan, serta temuan yang terikat dengan pelayanan publik dan pengaduan masyarakat. Hal ini membantu menempatkan penelitian yang dilakukan agar memiliki posisi dan struktur yang jelas dan tidak mengulang hal yang sama. Dari setiap penelitian terdahulu akan memberikan peneliti gambaran tentang bagaimana lembaga publik berusaha untuk memperbaiki sistem pelayanan agar bisa lebih dekat dengan masyarakat.

Menelaah penelitian sebelumnya juga membantu memperluas pemahaman tentang hubungan antara pemerintah dan masyarakat di era digital. Perubahan cara berkomunikasi, terutama melalui media sosial, membuat hubungan keduanya semakin terbuka. Banyak penelitian menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi alat penyebaran informasi, tetapi juga ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan keluhan. Melalui kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti dapat melihat bagaimana teknologi dimanfaatkan untuk memperbaiki pola pelayanan publik yang selama ini cenderung lambat dan berbelit-belit.

Dari hasil penelusuran, terdapat beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian ini. Lima penelitian yang dibahas pada bagian berikut memberikan gambaran yang cukup luas mengenai sistem pelayanan publik dan pengaduan masyarakat, baik melalui aplikasi resmi maupun media sosial. Pembahasan terhadap penelitian tersebut menjadi dasar untuk memperjelas posisi penelitian ini serta menegaskan fokus kajian pada pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

1. Penelitian oleh Rosilawati (2024)

Penelitian yang dilakukan oleh Rosilawati pada tahun 2024 berjudul *Melacak Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Media Sosial di Indonesia*. Peneliti ingin memahami bagaimana media sosial dimanfaatkan oleh pemerintah dalam mendukung pelayanan administrasi kepada masyarakat. Media sosial dianggap sebagai sarana baru bagi pemerintah untuk menjalin komunikasi yang lebih terbuka dan cepat. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram mulai digunakan sebagai wadah penyampaian informasi sekaligus tempat masyarakat memberikan tanggapan terhadap kebijakan dan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara untuk menggambarkan secara nyata bentuk interaksi antara aparatur pemerintah dan warga dalam ruang digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial berperan besar dalam memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Pemerintah dapat menerima laporan dan tanggapan langsung dari warga tanpa harus melalui prosedur panjang. Masyarakat pun merasa lebih mudah mengakses informasi dan menyampaikan pendapat tentang pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini juga menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan berbasis media sosial, seperti keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengelola informasi digital serta belum meratanya infrastruktur jaringan di beberapa daerah. Kondisi tersebut membuat efektivitas pelayanan publik digital belum sepenuhnya dirasakan oleh semua lapisan masyarakat.¹⁴

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Rosilawati dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaannya terletak pada pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik. Keduanya menekankan pentingnya interaksi dua arah yang terbuka dan cepat. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup penelitian. Penelitian Rosilawati membahas praktik pelayanan publik berbasis media sosial secara

¹⁴ Rosilawati. (2024). *Melacak pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia*. *Jurnal Muara: Kajian Ilmu Sosial, Humaniora, dan Pendidikan*, 8(2), 24-39.

nasional, sedangkan penelitian saya lebih terfokus pada pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Penelitian saya juga menitikberatkan pada bentuk pelayanan, proses pengaduan, serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya di tingkat daerah.

2. Zahra Sahirah, Rudiana, dan Novie Indrawati Sagita (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Zahra Sahirah, Rudiana, dan Novie Indrawati Sagita pada tahun 2021 membahas pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Penelitian ini berangkat dari kebutuhan masyarakat akan sistem pengaduan yang lebih terbuka, cepat, dan mudah dijangkau tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah. Melalui metode kualitatif deskriptif, peneliti mencoba menggambarkan bagaimana aplikasi ini dijalankan, sejauh mana partisipasi masyarakat, dan bagaimana pemerintah merespons laporan yang masuk. Hasilnya menunjukkan bahwa kehadiran LAPOR! memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, dan saran terhadap pelayanan publik di Kota Bandung.

Aplikasi LAPOR! memberi kesempatan bagi masyarakat untuk ikut mengawasi jalannya pelayanan pemerintah. Setiap laporan yang masuk dapat dipantau langsung oleh pelapor, sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauh mana tanggapan dan penyelesaian dari pihak terkait. Walaupun begitu, efektivitas aplikasi ini belum sepenuhnya tercapai. Masih banyak warga yang belum memahami cara menggunakan aplikasi tersebut, dan sebagian belum mengetahui keberadaannya. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah serta rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Beberapa petugas juga menghadapi kendala dalam merespons laporan

karena jumlah aduan yang cukup banyak dan belum adanya pembagian tugas yang merata.¹⁵

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Zahra Sahirah dan rekan-rekannya dengan penelitian ini. Keduanya sama-sama membahas pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dalam pelayanan publik. Fokus keduanya ada pada keterbukaan dan kecepatan respon sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat. Perbedaannya terletak pada objek dan ruang lingkup penelitian. Penelitian Zahra Sahirah membahas sistem pengaduan melalui aplikasi LAPOR! di bawah Dinas Kominfo Kota Bandung, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun sama-sama berbasis digital, karakteristik penggunaan media sosial dalam pelayanan publik memiliki pola interaksi yang lebih terbuka dan spontan dibandingkan sistem aplikasi formal seperti LAPOR!.

3. Laurensia Nindyta Angelina Haspo dan Aldri Frinaldi (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Laurensia Nindyta Angelina Haspo dan Aldri Frinaldi pada tahun 2020 mengulas pelaksanaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat di Kota Solok. Aplikasi ini dikembangkan pemerintah sebagai bagian dari sistem pelayanan publik berbasis elektronik agar masyarakat dapat menyampaikan laporan atau keluhan secara lebih cepat dan terpantau. Melalui metode kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya memahami sejauh mana sistem pengaduan digital tersebut dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan untuk menilai bagaimana aplikasi digunakan, bagaimana laporan diproses, serta apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapannya.

¹⁵ Sahirah, Z., Rudiana, R., & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 144-155.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pemanfaatan SP4N-LAPOR! di Kota Solok masih belum berjalan sesuai harapan. Partisipasi masyarakat masih rendah karena belum semua warga memahami cara penggunaan aplikasi dan manfaatnya. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah juga belum menjangkau seluruh wilayah, sementara akses internet di beberapa daerah masih terbatas. Selain itu, pengelolaan laporan kerap terhambat karena kurangnya tenaga yang memiliki kemampuan teknis di bidang teknologi informasi. Pemerintah daerah berupaya memperbaiki hal tersebut dengan menambah fasilitas pendukung serta meningkatkan pelatihan bagi petugas agar mampu mengelola sistem secara lebih baik.¹⁶

Kesamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Haspo dan Frinaldi dengan penelitian ini terletak pada fokus terhadap sistem pengaduan masyarakat berbasis digital sebagai bagian dari perbaikan mutu pelayanan publik. Keduanya sama-sama menyoroti pentingnya keterlibatan masyarakat dan kesiapan aparatur dalam menjalankan sistem pengaduan secara terbuka. Perbedaannya terdapat pada lingkup dan saluran yang digunakan. Penelitian Haspo dan Frinaldi meneliti penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Solok sebagai sistem pengaduan resmi pemerintah, sedangkan penelitian ini mengkaji pelayanan pengaduan masyarakat yang berlangsung melalui media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh, yang bersifat lebih interaktif, terbuka, dan langsung melibatkan warga dalam proses komunikasi.

4. Baiq Farida Nolawangi, Setiabudi Sakaria, dan Addin Aditya (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Baiq Farida Nolawangi bersama Setiabudi Sakaria dan Addin Aditya pada tahun 2020 membahas pengembangan sistem informasi pengaduan sosial yang diterapkan di Dinas Sosial Kota Malang. Latar belakang penelitian ini berawal dari banyaknya permasalahan sosial di masyarakat seperti kemiskinan, pengangguran, kenakalan remaja, dan tuna wisma yang sering tidak dilaporkan secara resmi kepada pemerintah. Sebagian besar laporan

¹⁶ Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.

disampaikan melalui telepon pribadi atau pesan langsung di media sosial petugas, sehingga penanganannya tidak tercatat dengan baik. Untuk mengatasi kondisi tersebut, tim peneliti merancang sebuah sistem informasi berbasis web menggunakan *framework* CodeIgniter agar masyarakat dapat melapor secara langsung melalui situs resmi Dinas Sosial. Sistem ini dirancang agar setiap laporan dapat masuk secara otomatis dan ditindaklanjuti oleh staf terkait.

Sistem yang dikembangkan memiliki beberapa fitur utama seperti menu pengaduan, laporan survei, dan hasil data. Melalui sistem ini, masyarakat dapat membuat akun, mengunggah laporan disertai foto, dan memantau status penanganannya. Petugas Dinas Sosial dapat melakukan verifikasi laporan, memperbarui status, serta menambahkan keterangan lanjutan terkait hasil tindak lanjut. Berdasarkan hasil uji coba, sistem berjalan dengan baik dan dapat mempercepat proses pengaduan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Masyarakat merasa lebih mudah menyampaikan laporan tanpa harus datang ke kantor, sementara petugas memperoleh data yang lebih rapi dan terdokumentasi dengan baik.¹⁷

Kedua penelitian, baik yang dilakukan oleh Baiq Farida Nolawangi dan rekan-rekannya maupun penelitian ini, memiliki tujuan serupa yaitu memperbaiki mekanisme pengaduan masyarakat agar lebih cepat dan efisien melalui teknologi digital. Persamaannya terletak pada penggunaan sistem daring sebagai sarana penyaluran laporan serta upaya meningkatkan keterbukaan pelayanan publik. Sementara itu, perbedaannya berada pada media yang digunakan. Penelitian Baiq Farida berfokus pada pengembangan sistem informasi berbasis web yang bersifat formal dan digunakan secara internal oleh Dinas Sosial Kota Malang, sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian pada praktik pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh, yang memungkinkan interaksi lebih terbuka dan langsung antara masyarakat dan instansi pelayanan sosial.

¹⁷ Nolawangi, B. F., Sakaria, S., & Aditya, A. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Malang. *J-INTECH*, 8(01), 24-29.

5. Fauzal Zahri dan Effendi Hasan (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzal Zahri, Effendi Hasan, dan Nofriadi pada tahun 2022 membahas pelaksanaan layanan digital di Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perubahan cara kerja pemerintahan yang mulai memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah berusaha menghadirkan sistem pelayanan publik yang lebih cepat, terbuka, dan mudah dijangkau melalui program *e-government*. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara mewawancarai beberapa pegawai dinas dan menelaah dokumen yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis teknologi di lingkungan Dinas Sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di Dinas Sosial belum berjalan sepenuhnya seperti yang diharapkan. Situs resmi yang disediakan untuk pelayanan daring masih jarang diperbarui dan belum dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Banyak warga yang masih lebih percaya untuk datang langsung ke kantor karena belum terbiasa menggunakan layanan berbasis internet. Petugas di dinas juga belum semuanya memiliki kemampuan yang sama dalam mengelola layanan digital. Kondisi ini membuat proses pelayanan belum maksimal dan cenderung kembali pada cara-cara konvensional yang sudah lama digunakan.¹⁸

Persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Fauzal Zahri dan rekan-rekannya dengan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya. Keduanya membahas pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan kebutuhan atau keluhan. Persamaannya terletak pada perhatian terhadap digitalisasi layanan di instansi pemerintah daerah. Sementara itu, perbedaannya terlihat dari media yang dikaji. Penelitian Fauzal Zahri membahas penggunaan situs resmi sebagai sarana pelayanan publik, sedangkan penelitian ini berfokus pada pemanfaatan media sosial

¹⁸ Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(1).

Dinas Sosial Kota Banda Aceh sebagai ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara langsung dan terbuka.

B. Teori Yang Digunakan

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap warga mendapatkan akses terhadap pelayanan yang layak dan mudah dijangkau. Dalam beberapa tahun terakhir, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan terus meningkat. Warga tidak hanya menilai hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga memperhatikan bagaimana prosesnya dijalankan apakah transparan, cepat, dan terbuka bagi semua kalangan. Perubahan cara pandang ini mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar pelayanan publik menjadi lebih efektif.¹⁹

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan besar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Kini, banyak kegiatan pelayanan publik dilakukan melalui platform digital dan media sosial. Kehadiran ruang digital memberi peluang bagi instansi pemerintah untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat tanpa batasan jarak dan waktu. Media sosial tidak hanya menjadi tempat berbagi informasi, tetapi juga sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, pertanyaan, bahkan keluhan terhadap pelayanan publik. Interaksi yang terjadi di ruang digital menunjukkan bahwa komunikasi antara pemerintah dan masyarakat mulai bergerak ke arah yang lebih terbuka dan partisipatif.²⁰

Perubahan pola komunikasi tersebut juga berdampak pada peran masyarakat dalam pelayanan publik. Warga kini tidak lagi menjadi penerima layanan semata, tetapi juga berperan sebagai pihak yang memberikan umpan balik dan pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Partisipasi aktif masyarakat melalui media sosial membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan

¹⁹ Farhan, A. (2023). *Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia*. Matra Pembaruan, 7(2), 111-123.

²⁰ Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). *Peran media sosial bagi humas pemerintah*. Jurnal Komunikasi, 14(1), 44-55.

transparan. Pemerintah dituntut untuk cepat menanggapi laporan atau pengaduan yang muncul di ruang publik agar kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan tetap terjaga. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keterbukaan dan kecepatan respons menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.²¹

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat. Moenir menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan warga sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pandangan Moenir, pelayanan tidak hanya sebatas kegiatan administratif, tetapi juga menyangkut sikap dan tindakan dalam membantu masyarakat memperoleh haknya secara layak. Pemerintah diharapkan hadir bukan hanya sebagai pengatur, tetapi juga sebagai pelaksana yang mampu memberikan rasa keadilan dan kepuasan bagi setiap warga.²² Pemahaman ini menegaskan bahwa pelayanan publik adalah wujud nyata hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dibangun atas dasar tanggung jawab dan kepercayaan.

Dwiyanto memandang pelayanan publik sebagai bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kualitas layanan dapat diukur dari bagaimana birokrasi mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan ketepatan kepada masyarakat. Ia menekankan bahwa pelayanan publik harus memperhatikan aspek kecepatan, keterbukaan, serta kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan warga. Pelayanan publik yang baik bukan hanya tentang hasil akhir, melainkan juga proses yang dijalankan dengan jujur, transparan, dan menghargai masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pandangan ini menempatkan warga

²¹ Daraba, A., Lukiastuti, F., & Rosilawati. (2023). *Melacak pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia*. Jurnal MUARA: Kajian Ilmu Sosial, Humaniora, dan Pendidikan, 8(2), 24-39.

²² Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

sebagai mitra dalam membangun pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan bersama, bukan sekadar objek kebijakan.²³

Denhardt melalui gagasan *New Public Service* memperkenalkan pendekatan baru dalam memahami pelayanan publik. Mereka menyatakan bahwa esensi pelayanan bukan mengendalikan masyarakat, tetapi melayani dengan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Pemerintah tidak lagi dipandang sebagai pihak yang serba tahu, melainkan sebagai fasilitator yang bekerja bersama masyarakat untuk menemukan solusi atas permasalahan publik.²⁴ Prinsip ini menekankan pentingnya dialog, partisipasi, dan penghargaan terhadap nilai kemanusiaan dalam setiap kebijakan pelayanan. Pandangan tersebut memberikan arah bahwa pelayanan publik idealnya berjalan secara partisipatif, sehingga masyarakat merasa memiliki peran dalam menentukan arah kebijakan yang menyangkut kepentingan mereka.

2. Media Sosial

Media sosial telah menjadi ruang baru bagi masyarakat untuk berinteraksi dan berbagi informasi. Kehadirannya membawa perubahan besar dalam pola komunikasi, termasuk dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Boyd dan Ellison mendefinisikan media sosial sebagai layanan berbasis internet yang memungkinkan individu membangun profil publik, terhubung dengan orang lain, dan melihat jejaring hubungan di dalam sistem yang sama.²⁵ Di Indonesia, penggunaan media sosial terus meningkat seiring dengan kemudahan akses internet dan perkembangan teknologi komunikasi. Pemerintah kemudian melihat potensi besar dari media sosial sebagai sarana penyebaran informasi dan wadah untuk menampung aspirasi publik secara cepat dan terbuka. Melalui platform seperti Facebook, Instagram, dan X (Twitter), masyarakat dapat berpartisipasi langsung dalam berbagai isu sosial tanpa batas waktu dan tempat.

²³ Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

²⁴ Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.

²⁵ Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.

Dalam dunia pemerintahan, media sosial tidak lagi sekadar alat komunikasi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pelayanan publik. Kaplan dan Haenlein menjelaskan bahwa media sosial adalah sekumpulan aplikasi berbasis internet yang membangun dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, yang memungkinkan terciptanya pertukaran konten yang dihasilkan oleh pengguna.²⁶ Pemerintah menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi kebijakan, merespons keluhan, dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Perubahan ini memperlihatkan pergeseran dari model komunikasi satu arah menjadi komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif. Media sosial kemudian berperan sebagai jembatan antara masyarakat dan lembaga publik, di mana partisipasi warga tidak hanya bersifat simbolik, tetapi nyata dalam bentuk interaksi, saran, dan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.²⁷

3. Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi pemerintahan merupakan unsur penting dalam keberlangsungan sistem administrasi negara. Melalui komunikasi, pemerintah dapat menjelaskan arah kebijakan dan program yang dibuat agar dapat dipahami oleh masyarakat. Effendy menyebutkan bahwa komunikasi pemerintahan adalah proses penyampaian pesan dari lembaga pemerintah kepada warga negara dengan tujuan menciptakan kesepahaman dan kepercayaan terhadap kebijakan yang dijalankan.²⁸ Pemerintah yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik akan kesulitan membangun dukungan publik, karena masyarakat tidak memahami manfaat dari kebijakan yang dibuat. Dengan adanya komunikasi yang terbuka, pemerintah dapat menjembatani kesenjangan antara kebijakan dan kebutuhan masyarakat.

Peran komunikasi pemerintahan tidak hanya berhenti pada penyampaian informasi, tetapi juga menyangkut kemampuan untuk mendengarkan dan

²⁶ Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. Business Horizons, 53(1), 59-68.

²⁷ Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

²⁸ Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

menanggapi suara publik. Menurut Mulyana, keberhasilan komunikasi bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu menjalin hubungan dua arah dengan masyarakat. Ketika masyarakat diberi ruang untuk memberikan pendapat dan umpan balik, proses pemerintahan menjadi lebih partisipatif.²⁹ Hubungan ini tidak sekadar formal, melainkan wujud dari tanggung jawab moral pemerintah terhadap rakyatnya. Dengan komunikasi yang jujur dan terbuka, rasa saling percaya antara pemerintah dan warga dapat tumbuh, dan kebijakan yang diterapkan pun lebih mudah diterima.

Perkembangan teknologi membawa perubahan besar terhadap cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Pemerintah kini banyak menggunakan media digital, termasuk media sosial, untuk menyebarkan informasi kebijakan, menanggapi pertanyaan publik, dan menerima keluhan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan dan Kurniawati menunjukkan bahwa media digital membuat komunikasi pemerintahan lebih cepat dan luas, namun juga menuntut ketelitian agar pesan tidak disalahartikan. Pemerintah dituntut untuk mampu menjaga keseimbangan antara kecepatan informasi dan ketepatan pesan. Hal ini penting agar hubungan antara pemerintah dan masyarakat tetap harmonis meskipun berlangsung di ruang digital yang terbuka.³⁰

Komunikasi pemerintahan yang baik harus dibangun atas dasar kejujuran, tanggung jawab, dan konsistensi informasi. Rasyid menyebut bahwa komunikasi yang dijalankan dengan prinsip keterbukaan dan keadilan dapat meningkatkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Komunikasi bukan hanya sekadar menyebarkan berita, melainkan upaya untuk membangun hubungan sosial yang kuat antara pemerintah dan publik. Dalam pelayanan publik, komunikasi berfungsi untuk menegaskan bahwa masyarakat berhak tahu, didengar, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan begitu, komunikasi pemerintahan bukan

²⁹ Mulyana, D. (2010). *Komunikasi Pemerintahan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

³⁰ Darmawan, D., & Kurniawati, E. (2020). Komunikasi pemerintahan di era digital: Tantangan dan peluang bagi humas pemerintah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 2(1), 15-28.

lagi sekadar tugas administratif, melainkan bagian dari pelayanan publik yang menghargai kepercayaan masyarakat.³¹

a. Fungsi Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi pemerintahan memiliki fungsi utama untuk menyampaikan informasi dan menjembatani kepentingan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui komunikasi, kebijakan dapat dipahami secara luas, dan masyarakat merasa dilibatkan dalam pelaksanaannya. Fungsi ini juga membantu menciptakan transparansi, memperkuat rasa tanggung jawab pemerintah, serta menumbuhkan kepercayaan publik terhadap lembaga negara.

b. Bentuk Komunikasi Pemerintahan

Bentuk komunikasi pemerintahan dapat berupa komunikasi langsung, seperti sosialisasi kebijakan melalui pertemuan masyarakat, maupun komunikasi tidak langsung melalui media massa dan media digital. Dalam era digital, komunikasi pemerintahan banyak dilakukan melalui situs web resmi, media sosial, dan kanal interaktif lainnya. Bentuk komunikasi yang bervariasi ini memungkinkan pemerintah menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien.

c. Hambatan dalam Komunikasi Pemerintahan

Hambatan komunikasi sering kali muncul akibat kurangnya koordinasi antarinstansi, bahasa kebijakan yang sulit dipahami masyarakat, dan rendahnya kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi. Selain itu, penyebaran berita yang tidak akurat di media sosial juga menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah. Untuk mengatasinya, diperlukan peningkatan literasi komunikasi bagi aparatur serta sistem pengawasan informasi agar pesan pemerintah tetap akurat dan terpercaya.

³¹ Rasyid, M. (2021). Komunikasi pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 120-132.

4. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan pelayanan publik. Pemerintah memang memiliki kewenangan dalam menjalankan kebijakan, tetapi masyarakat berperan besar dalam menentukan apakah kebijakan itu berhasil atau tidak. Dwiyanto (2011) menjelaskan bahwa pelayanan publik akan lebih efektif ketika masyarakat dilibatkan dalam setiap prosesnya, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Keterlibatan warga membuat arah kebijakan menjadi lebih realistis dan sesuai dengan kebutuhan hidup mereka. Partisipasi seperti ini juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap program pemerintah karena masyarakat menjadi bagian langsung dari proses penyelenggaraan pelayanan.³²

Peran masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya untuk membantu, tetapi juga untuk mengawasi. Tangkilisan (2005) menyebut bahwa partisipasi adalah bentuk kontrol sosial yang menjaga agar kekuasaan tidak disalahgunakan. Ketika warga ikut mengawasi jalannya pelayanan, mereka mendorong pemerintah untuk bekerja lebih jujur dan terbuka. Keterlibatan semacam ini membangun rasa percaya karena warga merasa memiliki posisi yang sejajar dengan pemerintah. Hubungan yang tercipta bukan lagi antara penguasa dan rakyat, tetapi hubungan yang lebih manusiawi antara dua pihak yang saling membutuhkan untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Kemajuan teknologi membuka peluang baru bagi keterlibatan masyarakat. Fitriyani dan Jannah (2022) menemukan bahwa media digital memberi cara baru bagi masyarakat untuk berpartisipasi tanpa harus hadir secara fisik. Banyak warga kini menggunakan media sosial untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan terhadap pelayanan publik. Ruang digital memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih cepat dan terbuka antara pemerintah dan masyarakat.³³ Situasi ini

³² Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

³³ Fitriyani, N., & Jannah, M. (2022). Partisipasi masyarakat melalui media digital dalam peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 101-113.

membuat peran warga semakin nyata karena pendapat mereka dapat langsung dilihat dan dipertimbangkan oleh instansi yang berwenang.

Kesadaran untuk berpartisipasi tumbuh seiring meningkatnya pemahaman warga terhadap hak dan kewajibannya. Sopanah (2015) menjelaskan bahwa partisipasi tidak akan muncul jika masyarakat tidak diberi ruang dan pemahaman tentang cara menyampaikan pendapatnya. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan sosialisasi dan menjelaskan kebijakan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Ketika masyarakat merasa dihargai, mereka akan lebih aktif memberikan masukan dan ikut menjaga jalannya pelayanan publik. Bentuk partisipasi semacam ini menciptakan hubungan yang lebih akrab antara aparatur dan masyarakat, karena keduanya saling belajar dan mendengarkan.³⁴

Lestari (2020) menggambarkan bahwa kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih sehat dan bermartabat. Warga bukan lagi sekadar penerima kebijakan, tetapi rekan yang turut menjaga kualitas pelayanan. Pemerintah yang terbuka terhadap partisipasi akan lebih mudah membangun kepercayaan publik. Ketika komunikasi dan kerja sama terjalin dengan baik, masyarakat merasa didengar, dan pemerintah dapat bekerja lebih tepat sasaran. Pelayanan publik yang melibatkan masyarakat akan jauh lebih manusiawi karena disusun, dijalankan, dan dievaluasi bersama mereka yang merasakannya langsung.³⁵

5. Responsivitas Birokrasi

Birokrasi merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah tidak hanya diukur dari seberapa baik kebijakannya, tetapi juga dari seberapa cepat dan tepat aparaturnya menanggapi kebutuhan masyarakat. Responsivitas birokrasi menggambarkan kemampuan aparat pemerintah dalam mengenali, memahami, dan menjawab aspirasi masyarakat dengan tindakan yang

³⁴ Sopanah. (2015). Mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis transparansi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-58.

³⁵ Lestari, R. (2020). Kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam penguatan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 8(3), 233-247.

nyata. Menurut Thoha (2008), birokrasi yang responsif menunjukkan kualitas pengelolaan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan. Pemerintah tidak boleh pasif menunggu instruksi atau laporan, melainkan perlu memiliki kepekaan terhadap perubahan dan kebutuhan warganya. Adapaun macam-macam Responsivitas Birokrasi adalah sebagai berikut:

a. Kecepatan pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), kecepatan merupakan dimensi utama dari responsivitas dalam teori *SERVQUAL*. Dalam konteks birokrasi, kecepatan berarti kemampuan aparat untuk menanggapi kebutuhan publik secara segera tanpa menunda proses administratif yang tidak perlu.³⁶ Pemerintah yang tanggap waktu memberi kesan profesional dan peduli terhadap warganya.

b. Ketepatan pelayanan

Siagian (2001) menekankan bahwa ketepatan adalah ukuran sejauh mana tindakan birokrasi sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan yang tepat bukan hanya cepat, tetapi juga menjawab inti persoalan. Ketepatan ini menuntut pemahaman aparatur terhadap masalah, koordinasi lintas bagian, dan kemampuan mengambil keputusan yang relevan.

c. Keterbukaan informasi

Keban (2014) menjelaskan bahwa keterbukaan merupakan unsur penting dari birokrasi yang responsif. Pemerintah yang terbuka memberi informasi yang jelas mengenai proses, waktu, dan hasil layanan. Keterbukaan mencegah kesalahpahaman dan memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.³⁷

d. Inisiatif dan adaptasi

³⁶ Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

³⁷ Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Thoha (2008) menegaskan bahwa birokrasi yang baik tidak hanya menjalankan aturan, tetapi juga memiliki inisiatif untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan sosial dan teknologi. Adaptasi menunjukkan kemampuan aparatur berpikir kritis serta berinovasi dalam menghadapi tantangan pelayanan yang baru, termasuk penggunaan media digital.³⁸

e. Empati terhadap masyarakat

Denhardt dan Denhardt (2003) dalam konsep *The New Public Service* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang responsif harus berlandaskan empati, yaitu kemampuan mendengarkan, memahami, dan menghormati suara masyarakat.³⁹ Birokrasi tidak lagi dipandang sebagai kekuasaan, tetapi sebagai pelayan yang hadir untuk membantu warga dengan cara yang manusiawi.

6. Konsep Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat menggambarkan cara warga menyampaikan keluhan, kritik, atau masukan kepada lembaga pemerintah ketika pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan. Di sisi pemerintah, pengaduan menjadi sumber informasi penting untuk menilai sejauh mana kebijakan berjalan dan bagaimana pelayanan bisa diperbaiki. Mekanisme ini tidak hanya menyalurkan aspirasi, tetapi juga membangun hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga agar proses pelayanan lebih terbuka dan bisa dipertanggungjawabkan.

a. Hak dan peran masyarakat

Warga negara memiliki hak menyampaikan laporan atas penyimpangan dalam pelayanan publik. Hak tersebut diakui dalam kebijakan nasional yang menempatkan masyarakat sebagai mitra pengawasan. Melalui pengaduan, warga membantu pemerintah melihat persoalan yang mungkin luput dari pengawasan internal. Masyarakat berperan sebagai pengawas sosial yang menjaga agar setiap layanan tetap

³⁸ Thoha, M. (2008). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

³⁹ Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.

berada pada jalurnya. Tanpa keterlibatan warga, pemerintah akan kesulitan mengenali hambatan kecil yang terjadi dalam pelayanan sehari-hari.⁴⁰

b. Saluran pengaduan dan tata kelola laporan

Sebuah sistem pengaduan memerlukan jalur yang mudah dijangkau serta aturan kerja yang jelas. Di banyak instansi, pengaduan diterima melalui loket layanan, surat, atau nomor telepon resmi. Sekarang banyak pemerintah daerah mulai memakai aplikasi daring seperti SP4N-LAPOR! agar laporan warga bisa diproses lebih cepat. Mekanismenya meliputi pencatatan, verifikasi, penyaluran laporan ke bidang terkait, lalu pemberian tanggapan kembali kepada pelapor. Alur yang tertib seperti ini membuat proses penanganan lebih transparan karena setiap langkah memiliki bukti administrasi yang dapat dilacak.⁴¹

c. Tujuan dan manfaat

Sistem pengaduan disusun untuk memastikan setiap keluhan benar-benar sampai ke pihak yang berwenang dan ditindaklanjuti sesuai aturan. Tujuannya bukan sekadar menerima keluhan, tetapi menjadikannya bahan evaluasi dan perbaikan mutu layanan. Dari aduan yang masuk, pemerintah dapat mengenali pola masalah dan menetapkan langkah korektif agar pelayanan berikutnya lebih efisien. Pengaduan juga bermanfaat bagi masyarakat karena mereka merasa didengar dan diikutsertakan dalam proses pembangunan.⁴² Semakin cepat laporan ditangani, semakin tinggi pula kepercayaan warga terhadap lembaga publik.

⁴⁰ Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.

⁴¹ BAB, I. (2020). a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

⁴² Handayani, S. M. (2022). Model pengelolaan pengaduan publik berbasis partisipasi masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 8 (1), 11-22.

d. Hambatan dan tantangan

Dalam pelaksanaannya, pengaduan seringkali belum berjalan optimal. Banyak warga belum tahu kemana harus melapor atau ragu karena takut laporan tidak direspons. Di sisi lain, petugas pengelola aduan kadang masih terbatas jumlahnya, sehingga tindak lanjut menjadi lambat. Keterbatasan anggaran dan minimnya pelatihan teknis juga menjadi penghambat.⁴³ Kondisi ini memperlihatkan perlunya peningkatan kapasitas petugas serta sosialisasi yang luas agar masyarakat memahami manfaat melapor. Penguatan sistem informasi juga dibutuhkan supaya laporan bisa dipantau hingga selesai.

e. Perkembangan ke arah digital

Perubahan besar terjadi sejak media sosial menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Banyak pemerintah daerah kini menerima aduan melalui kanal seperti WhatsApp, Instagram, atau Facebook karena lebih praktis dan menjangkau banyak warga. Saluran ini memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Penggunaan media sosial membuat komunikasi lebih cepat, tetapi juga menuntut kedisiplinan petugas untuk memverifikasi dan menindaklanjuti setiap pesan yang masuk.⁴⁴ Tanpa sistem yang tertata, laporan bisa tertumpuk dan sulit dipantau. Karena itu, integrasi media sosial dengan sistem resmi pengaduan pemerintah menjadi hal yang penting.

f. Prinsip dasar pengelolaan pengaduan

Ada beberapa prinsip yang sebaiknya dipegang dalam mengelola laporan masyarakat: mudah diakses, terbuka, bertanggung jawab, cepat, dan memberikan umpan balik yang jelas. Akses mudah berarti warga dapat melapor tanpa syarat yang rumit. Keterbukaan menjamin semua proses bisa

⁴³ Agustin, R., & Permadi, T. (2023). Transformasi digital pelayanan publik dan sistem pengaduan masyarakat di era keterbukaan informasi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10 (2), 55-67.

⁴⁴ Lestari, M., & Darmawan, R. E. (2021). Peran media sosial dalam sistem pengaduan masyarakat di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik*, 9 (2), 45-56.

dipantau, sementara tanggung jawab memastikan laporan tidak diabaikan. Kecepatan dibutuhkan agar masalah segera diselesaikan, dan umpan balik diberikan agar pelapor tahu hasil akhirnya. Bila semua prinsip ini dijalankan, sistem pengaduan akan berfungsi bukan hanya sebagai wadah keluhan, tetapi juga alat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.⁴⁵

g. Sinergi antara masyarakat dan pemerintah

Sistem pengaduan masyarakat hanya dapat berjalan jika kedua pihak saling mendukung. Pemerintah perlu membuka ruang komunikasi yang jujur dan melayani setiap laporan dengan sungguh-sungguh. Masyarakat juga dituntut menyampaikan aduan secara etis dan berdasarkan data yang benar. Bila hubungan ini terbangun, pengaduan tidak akan dianggap sebagai beban, melainkan sarana bersama untuk memperbaiki kualitas hidup sosial.⁴⁶

7. Konsep Penanganan Masalah Sosial

Penanganan masalah sosial pada dasarnya adalah usaha membantu warga yang sedang mengalami kesulitan agar bisa kembali hidup wajar di tengah masyarakat. Kegiatan ini bukan sekadar memberi bantuan, tapi membimbing agar mereka mampu menyelesaikan persoalan sendiri. Tujuannya sederhana: memulihkan fungsi sosial orang atau kelompok yang sempat terganggu agar mereka dapat mandiri lagi.⁴⁷

Langkah awal disebut identifikasi masalah. Petugas sosial berusaha memahami keadaan sebenarnya yang dialami masyarakat. Mereka turun ke lapangan, melihat situasi, berbicara dengan warga, lalu mencatat hal-hal penting.

⁴⁵ Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1).

⁴⁶ Fauziah, F. A., Rudiana, R., & Sutisna, J. (2023). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengelola E-Government Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bekasi Tahun 2020 (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 1-13.

⁴⁷ Suharto, E. (2011). *Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial di Indonesia: Peran Pemerintah dalam Penanganan Masalah Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Dari situ baru bisa diketahui siapa yang perlu dibantu dan seberapa mendesak keadaannya. Tahap ini penting karena membantu menghindari kesalahan sasaran dan memastikan bantuan jatuh ke tangan yang tepat.⁴⁸

Setelah itu dilakukan analisis penyebab atau diagnosis. Tahap ini membantu petugas memahami dari mana persoalan berasal. Ada masalah yang muncul karena ekonomi, tapi bisa juga karena lingkungan, pendidikan, atau hubungan sosial yang tidak sehat. Dengan memahami sumbernya, penanganan bisa diarahkan lebih tepat. Misalnya, orang yang kehilangan pekerjaan perlu pelatihan, bukan hanya bantuan uang.⁴⁹

Langkah berikutnya adalah menyusun rencana tindakan atau intervensi. Rencana dibuat berdasarkan hasil analisis, supaya langkah yang diambil tidak asal. Petugas menentukan jenis kegiatan, waktu pelaksanaan, dan siapa yang terlibat. Bentuk tindakannya bisa berupa pelatihan kerja, pendampingan usaha kecil, rehabilitasi sosial, atau pemberdayaan keluarga. Prinsipnya, setiap rencana disesuaikan dengan kebutuhan nyata, bukan sekadar menyalurkan program.⁵⁰

Setelah rencana matang, barulah masuk tahap pelaksanaan program. Pekerja sosial mendampingi penerima manfaat secara langsung. Mereka memberi bimbingan, mengecek perkembangan, dan menjaga agar bantuan benar-benar dimanfaatkan.⁵¹ Di lapangan, pendamping sering bekerja sama dengan tokoh masyarakat dan lembaga sosial agar kegiatan lebih diterima warga. Cara seperti ini dinilai lebih berhasil karena masyarakat terlibat aktif, bukan hanya menunggu bantuan.

Setiap kegiatan perlu diawasi lewat monitoring dan evaluasi. Petugas mencatat apa saja yang sudah dilakukan, melihat apakah program berjalan lancar, lalu menilai hasilnya. Dari evaluasi bisa diketahui bagian mana yang perlu

⁴⁸ Adiyoso, W. (2017). *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

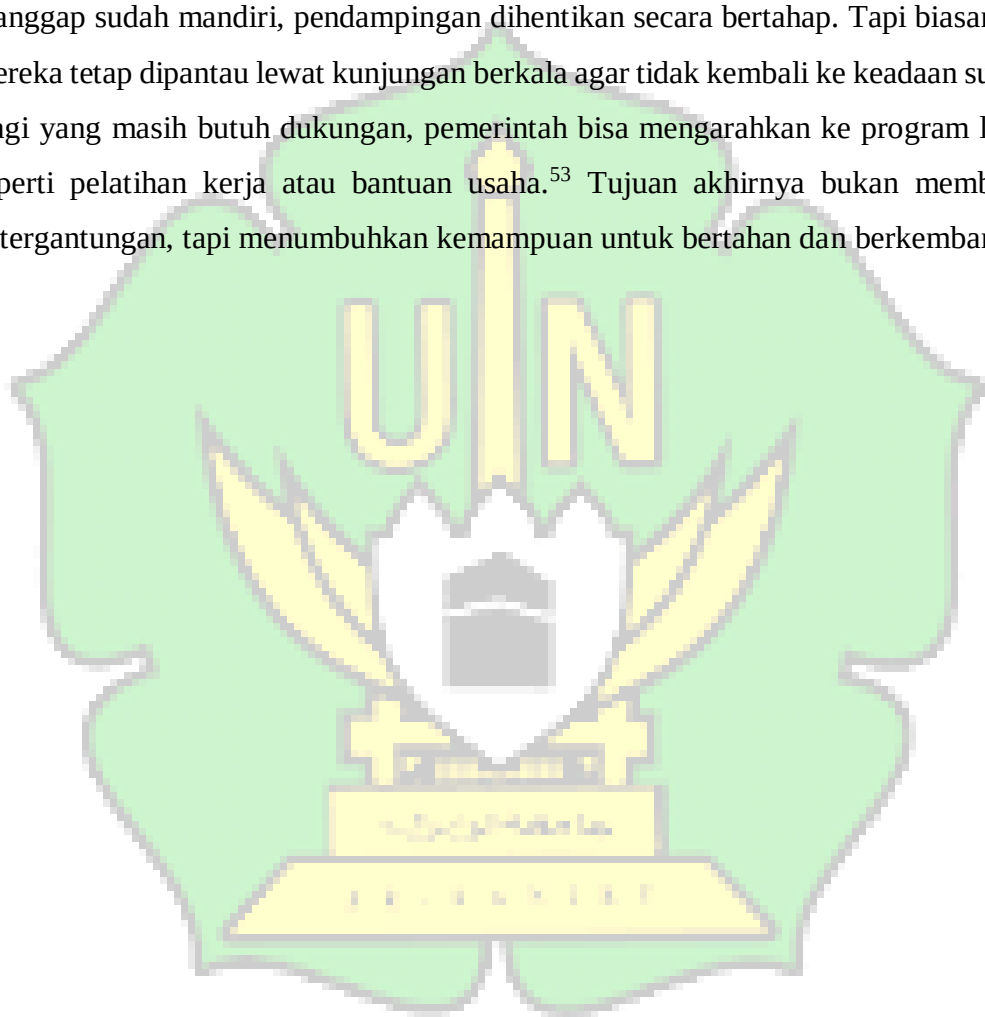
⁴⁹ Huda, N. (2020). Konsep dan Implementasi Penanganan Masalah Sosial di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kesejahteraan*, 12(1), 22-33.

⁵⁰ Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2019). *Pedoman Umum Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)*.

⁵¹ Soetomo. (2013). *Pembangunan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

diperbaiki. Jika ditemukan kendala, rencana bisa disesuaikan lagi. Proses ini menjaga agar kegiatan tidak berhenti di tengah jalan dan hasilnya bisa diukur secara nyata.⁵²

Tahap akhir disebut terminasi atau keberlanjutan. Setelah penerima manfaat dianggap sudah mandiri, pendampingan dihentikan secara bertahap. Tapi biasanya mereka tetap dipantau lewat kunjungan berkala agar tidak kembali ke keadaan sulit. Bagi yang masih butuh dukungan, pemerintah bisa mengarahkan ke program lain seperti pelatihan kerja atau bantuan usaha.⁵³ Tujuan akhirnya bukan memberi ketergantungan, tapi menumbuhkan kemampuan untuk bertahan dan berkembang.



⁵² Nugroho, I. (2011). Efektivitas kebijakan sosial dalam pemecahan masalah sosial. *Jurnal Sosiologi dan Politik*, 24(3), 255-268.

⁵³ Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data PMKS dan PSKS*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial resmi Dinas Sosial Kota Banda Aceh, yaitu akun Instagram Dinas Sosial Kota Banda Aceh, WhatsApp dan laman Facebook Dinsos Banda Aceh. ketiga platform ini dipilih karena menjadi sarana utama yang digunakan oleh Dinas Sosial dalam menampung dan menanggapi keluhan, saran, serta pertanyaan dari masyarakat secara terbuka. Fokus penelitian diarahkan pada bentuk pelayanan pengaduan yang diberikan melalui kedua media sosial tersebut, proses penanganan setiap aduan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada aktivitas pengaduan yang berlangsung di akun media sosial tersebut, tanpa mencakup jalur komunikasi lain seperti, email, atau situs web resmi Dinas Sosial.

B. Pendekatan Dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami secara mendalam bagaimana bentuk pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan melalui media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Pendekatan ini dipilih karena lebih menekankan pada pemahaman makna daripada pengukuran angka. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif berusaha menafsirkan fenomena sosial berdasarkan pandangan orang-orang yang terlibat di dalamnya. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggali pengalaman serta cara aparat dan masyarakat berinteraksi dalam proses pengaduan melalui media sosial.⁵⁴

⁵⁴ Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Metode yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif, dengan tujuan menggambarkan secara rinci situasi dan aktivitas yang terjadi pada pelayanan pengaduan masyarakat. Menurut Bogdan dan Taylor (1992), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang utuh tentang perilaku dan tindakan sosial melalui pengamatan yang mendalam.⁵⁵ Dalam penelitian ini, metode tersebut membantu peneliti menjelaskan bagaimana komunikasi dan tanggapan terbentuk antara masyarakat dan pihak Dinas Sosial melalui unggahan, komentar, maupun pesan yang disampaikan di media sosial.

Peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Kehadiran peneliti di lapangan berfungsi untuk mengamati dan memahami secara langsung situasi yang sedang diteliti. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan alat yang menentukan kualitas data karena ia berinteraksi langsung dengan sumber informasi.⁵⁶ Dengan cara ini, peneliti dapat menangkap makna di balik interaksi yang terjadi di media sosial Dinas Sosial, termasuk bagaimana respons aparat terhadap laporan masyarakat. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang nyata tentang bentuk pelayanan pengaduan yang berjalan di ruang digital.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kota Banda Aceh yang beralamat di Jalan Residen Danubroto No. 5, Geuceu Kompleks, Banda Raya, Lam Lagang, Kota Banda Aceh, Aceh 23122. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat pelayanan sosial yang menangani berbagai bentuk aduan dan kebutuhan masyarakat, termasuk pengaduan yang disampaikan melalui media sosial resmi dinas. Kegiatan penelitian dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan di lingkungan kantor tersebut serta interaksi yang berlangsung melalui akun media sosial yang digunakan sebagai sarana komunikasi publik antara masyarakat dan pihak Dinas Sosial.

⁵⁵ Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1992). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York: John Wiley & Sons.

⁵⁶ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

D. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini melibatkan tujuh orang informan yang dipilih secara purposif, yaitu mereka yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Pemilihan informan ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa setiap individu dapat memberikan pandangan yang mendalam sesuai dengan perannya masing-masing. Dalam penelitian kualitatif, kualitas data lebih diutamakan dibanding jumlah responden, karena tujuan utamanya adalah memperoleh pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), informan kualitatif sebaiknya dipilih berdasarkan relevansi dan kedalaman informasi yang mampu mereka berikan terhadap fokus penelitian.⁵⁷

Tujuh informan dalam penelitian ini terdiri atas dua kelompok besar. Kelompok pertama berasal dari pihak Dinas Sosial, yang berperan dalam pengelolaan dan penanganan aduan masyarakat di media sosial resmi dinas. Kelompok kedua adalah masyarakat yang pernah berinteraksi atau menyampaikan keluhan melalui akun media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Pembagian ini dimaksudkan untuk memperoleh sudut pandang dari pihak penyelenggara layanan serta pengguna layanan. Dengan komposisi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana pelayanan pengaduan dijalankan dan dirasakan melalui media sosial.

Tabel 1. Subjek Penelitian

NO	Kategori Subjek	Jabatan/Status	Jumlah	Keterangan
1	Pihak Dinas Sosial	Kepala Bidang	2 orang	Mengetahui kebijakan dan sistem pengaduan di media sosial
2	Pihak Dinas Sosial	Staf/Admin Pengelola Media Sosial	1 orang	Mengelola unggahan dan menanggapi aduan masyarakat

⁵⁷ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

3	Pihak Dinas Sosial	Petugas Penindak Lanjut Pengaduan	3 orang	Mengkoordinasikan tindak lanjut laporan masyarakat
4	Kasubbag Umum	Mengelola administrasi internal dinas	1 orang	Surat menyurat, pencatatan dokumen, laporan kegiatan, penyimpanan arsip, hingga distribusi informasi antarbidang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih karena saling melengkapi dalam memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Observasi digunakan untuk memahami situasi dan pola interaksi yang terjadi di lapangan, wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman dan pandangan dari para informan, sedangkan dokumentasi berfungsi memperkuat hasil pengamatan dan wawancara melalui bukti tertulis maupun visual yang diperoleh dari sumber resmi. Dengan memadukan ketiganya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang kaya dan mendalam tentang cara pelayanan pengaduan dijalankan secara digital.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung aktivitas pelayanan pengaduan masyarakat di media sosial resmi Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Peneliti memperhatikan bagaimana akun tersebut digunakan untuk menerima dan menanggapi keluhan masyarakat, termasuk bentuk interaksi antara petugas dan warga. Nasution (2018) menjelaskan bahwa observasi merupakan sarana utama dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memahami makna dari perilaku dan tindakan sosial berdasarkan pengalaman langsung.⁵⁸ Melalui pengamatan ini, peneliti dapat mengenali pola komunikasi dan tanggapan aparat terhadap aduan yang disampaikan masyarakat melalui media sosial.

⁵⁸ Nasution, S. (2018). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang telah ditentukan, baik dari pihak Dinas Sosial maupun masyarakat pengguna layanan. Pertanyaan disusun untuk menggali informasi seputar pengalaman, persepsi, serta pandangan mereka terhadap pelayanan pengaduan melalui media sosial. Menurut Esterberg (2002), wawancara mendalam adalah percakapan yang memiliki tujuan tertentu, di mana peneliti dan informan saling bertukar gagasan untuk mengungkap makna dari suatu pengalaman. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dan fleksibel agar informan merasa nyaman dalam menjelaskan pengalamannya.⁵⁹

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis dan visual yang berkaitan dengan pelayanan pengaduan masyarakat, seperti tangkapan layar unggahan media sosial, laporan kegiatan, serta arsip internal dinas. Bungin (2017) menyebutkan bahwa dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap yang dapat memperkuat temuan lapangan dan menambah keakuratan data.⁶⁰ Melalui dokumentasi, peneliti dapat menelusuri jejak aktivitas komunikasi publik Dinas Sosial di media sosial dan memverifikasi kebenaran informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Model ini digunakan karena sesuai dengan karakter penelitian kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial.⁶¹ Proses analisis dilakukan

⁵⁹ Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. Boston: McGraw-Hill.

⁶⁰ Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

⁶¹ Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

secara terus-menerus sejak data mulai dikumpulkan hingga tahap akhir penelitian, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan.

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini meliputi pemilahan hasil wawancara, catatan observasi, serta dokumen yang diperoleh dari media sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Data yang tidak berhubungan langsung dengan fokus penelitian disisihkan agar analisis menjadi lebih terarah. Tahap ini membantu peneliti mengorganisir data mentah menjadi informasi yang bermakna.

b. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami dan diinterpretasikan. Data yang sudah tersusun kemudian dikaitkan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan pola dan hubungan antar temuan.⁶² Penyajian ini memudahkan peneliti melihat gambaran umum tentang bagaimana pelayanan pengaduan masyarakat dijalankan melalui media sosial Dinas Sosial.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan hati-hati berdasarkan data yang sudah diverifikasi melalui triangulasi dan pengecekan ulang terhadap sumber informasi.⁶³ Proses verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dibuat benar-benar mewakili kondisi sebenarnya di lapangan.

⁶² Saldaña, J. (2013). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

⁶³ Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan setelah seluruh tahapan metode pada bab sebelumnya dilaksanakan. Pada bagian ini dijelaskan berbagai temuan yang berkaitan dengan fokus penelitian mengenai pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Setiap uraian disusun berdasarkan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini juga menjadi tahap pembuktian atas teori yang digunakan sebelumnya, sehingga pembaca dapat melihat hubungan antara kerangka konseptual dan realitas yang terjadi di lapangan.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Sosial Kota Banda Aceh tumbuh dari kebutuhan masyarakat akan lembaga yang mampu menangani persoalan sosial secara nyata. Di tengah dinamika kota yang terus berkembang, instansi ini hadir untuk membantu warga yang menghadapi kesulitan ekonomi, keterlantaran, hingga perlindungan sosial bagi kelompok rentan. Setiap program yang dijalankan berfokus pada peningkatan taraf hidup dan memperkuat rasa kepedulian sosial di tengah masyarakat. Aktivitasnya tidak hanya berfokus pada pemberian bantuan, tetapi juga melibatkan edukasi, pendampingan, serta penguatan jaringan sosial agar warga mampu mandiri. Informasi dari situs resmi memperlihatkan bahwa Dinas Sosial Banda Aceh menjadi pusat koordinasi berbagai upaya sosial yang terencana dan terus beradaptasi dengan perubahan zaman.

Peran Dinas Sosial tidak berhenti pada penyediaan layanan administratif, melainkan berkembang ke arah yang lebih humanis dan terbuka. Melalui media sosial dan kanal digital lain, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, usulan, atau laporan secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Cara ini membuat hubungan

antara pemerintah dan warga terasa lebih dekat dan dialogis. Keberadaan layanan ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Banda Aceh berupaya membangun sistem pelayanan publik yang mudah dijangkau, cepat ditindaklanjuti, serta berorientasi pada keadilan sosial.⁶⁴ Pendekatan ini sejalan dengan semangat pelayanan publik modern yang menempatkan masyarakat bukan hanya penerima manfaat, tetapi juga mitra aktif dalam menciptakan kesejahteraan bersama.

1. Sejarah Dinas Sosial Kota Banda Aceh

Awal kemunculan Dinas Sosial Kota Banda Aceh bermula ketika urusan sosial di lingkungan pemerintahan Kota Banda Aceh masih dikelola oleh instansi bernama Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Banda Aceh. Menurut catatan di laman resmi, fungsi sosial ini mengalami pengaturan ulang melalui terbitnya Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 46 Tahun 2016 yang menetapkan struktur, kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan serta tata kerja Dinas Sosial Kota Banda Aceh.⁶⁵

Peraturan tersebut muncul sebagai respons terhadap perubahan kerangka perangkat daerah yang diatur dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah. Pemkot Banda Aceh kemudian membentuk Dinas Sosial sebagai satuan kerja yang berdiri sendiri dan difokuskan pada urusan sosial.⁶⁶

Kebijakan pembentukan ini bukan hanya formalitas administratif. Dokumen profil Dinas menyebut bahwa struktur organisasi ini juga diiringi dengan penyusunan rencana strategis (Renstra) yang mengintegrasikan sumber daya manusia, teknologi dan program sosial agar mampu menjawab persoalan lingkungan strategis yang terus berubah.⁶⁷

⁶⁴ Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Profil Dinas Sosial Kota Banda Aceh*. Diakses pada 02 Desember 2025

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ JDIH Kota Banda Aceh. (2016). *Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 46 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Banda Aceh*.

⁶⁷ *Ibid.*, *Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banda Aceh*.

Periode awal operasional Dinas menyaksikan bahwa program penanganan kemiskinan, bantuan pangan dan penanggulangan lansia terlanter makin mendapatkan ruang penting. Laporan media lokal menunjukkan bahwa pada masa kepemimpinan Aminullah Usman dan Zainal Arifin Dinas Sosial telah menyalurkan ratusan paket bantuan sembako bagi warga terdampak bencana serta meluncurkan program santunan kematian untuk warga non-PNS, TNI/Polri dan BUMN/BUMD.⁶⁸

Transformasi keberadaan Dinas berjalan selaras dengan arah visi besar Kota Banda Aceh yang tercermin dalam visi “Terwujudnya Banda Aceh Gemilang dalam Bingkai Syariah”. Penerapan pendekatan ini menunjukkan bahwa layanan sosial Kota Banda Aceh tidak hanya soal distribusi bantuan, tetapi juga pendampingan, pemberdayaan dan penguatan sistem sosial yang adil dan inklusif.⁶⁹

Seiring perkembangan era digital dan tuntutan partisipasi masyarakat, Dinas Sosial mulai membuka kanal pelayanan yang lebih user-friendly, termasuk melalui media sosial dan platform pengaduan masyarakat.⁷⁰ Transformasi ini memperkuat posisi Dinas sebagai jembatan antara warga yang mengalami masalah sosial dan kebijakan pemerintah kota yang responsif.

Merangkum tahapan pembentukan hingga perkembangan pelayanan, sejarah Dinas Sosial Kota Banda Aceh menunjukkan proses dari lembaga yang tergabung dalam dinas gabungan menjadi unit strategis tersendiri yang diberi mandat khusus melayani urusan kesejahteraan sosial. Landasan hukum yang kuat, penyusunan Renstra yang adaptif serta pelaksanaan program yang semakin variatif menandai bahwa lembaga ini terus bertransformasi agar lebih dekat ke warga dan mampu menjawab tantangan sosial kontemporer.

⁶⁸ Bappeda Kota Banda Aceh. (2016). *Peraturan Wali Kota Banda Aceh tentang Perangkat Daerah dan Rencana Pembangunan Daerah*. Diakses pada 02 Desember 2025

⁶⁹ Sekilas Aceh. (2018, January 6). *Dedikasi dan Kepedulian Dinas Sosial Kota Banda Aceh Selama 4 Tahun Kepemimpinan Aminullah-Zainal*. Diakses pada 02 Desember 2025

⁷⁰ Rauzatul Amna. (2022). *Penerapan Kebijakan Dinas Sosial Kota Banda Aceh dalam Menanggulangi Pengemis dan Gelandangan Ditinjau Menurut Hukum Islam (Analisis Perwal Kota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2018)* [Undergraduate thesis, UIN Ar-Raniry].

2. Visi & Misi Dinas Sosial

Perumusan visi dan misi menjadi bagian penting dalam arah strategis Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Visi tidak hanya menggambarkan cita-cita jangka panjang, tetapi juga menjadi pedoman bagi seluruh elemen organisasi dalam memberikan pelayanan sosial yang lebih baik. Dinas Sosial memandang visi sebagai bentuk harapan dan dorongan menuju kondisi ideal di masa depan, di mana kesejahteraan masyarakat dapat dirasakan secara merata. Visi yang disusun harus mampu menggugah semangat aparatur dan masyarakat, karena di dalamnya terkandung nilai pelayanan, keadilan sosial, serta tanggung jawab moral terhadap warga yang membutuhkan.⁷¹

Setiap nilai yang terkandung dalam visi menuntut penerapan nyata dalam kegiatan pelayanan publik. Dinas Sosial memandang bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya diukur dari capaian program, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Karena itu, visi yang dibangun berlandaskan pada semangat kebersamaan, akuntabilitas, serta kepedulian terhadap kelompok rentan. Nilai-nilai tersebut menjadi dasar dalam setiap kebijakan dan keputusan yang diambil, agar sejalan dengan harapan masyarakat Kota Banda Aceh.⁷²

Dalam pelaksanaannya, misi Dinas Sosial disusun sebagai panduan operasional untuk mewujudkan visi tersebut. Misi mencerminkan langkah konkret yang harus dilakukan lembaga, seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur, memperkuat pelayanan sosial, serta memperluas kerja sama lintas sektor. Setiap misi diarahkan untuk menurunkan angka kemiskinan dan memberikan perlindungan sosial bagi warga yang membutuhkan. Dinas Sosial juga berupaya agar programnya berjalan secara transparan dan sesuai kebutuhan masyarakat.⁷³

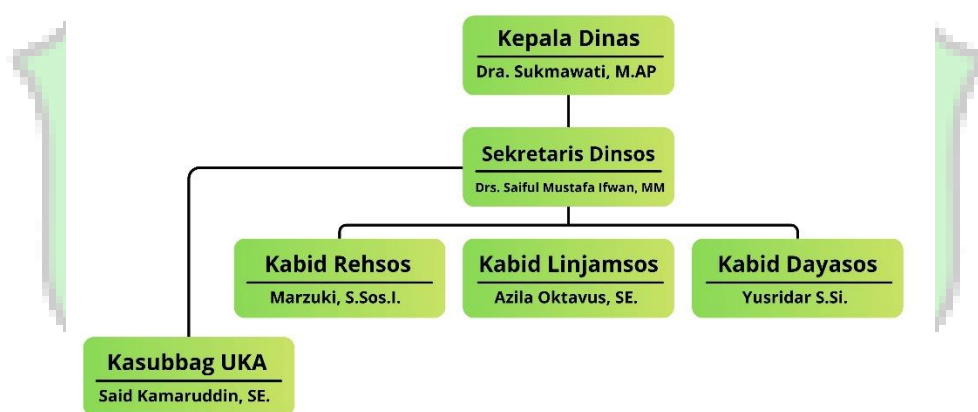
⁷¹ Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Visi, Misi, Tujuan, dan Kebijakan Dinas Sosial Kota Banda Aceh*. Diakses pada 03 Desember 2025

⁷² Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2024). *Kebijakan Pembangunan Kesejahteraan Sosial Nasional 2024-2029*. Diakses pada 03 Desember 2025

⁷³ Bappeda Kota Banda Aceh. (2023). *Rencana Strategis dan Program Pembangunan Sosial Kota Banda Aceh*. Diakses pada 01 Desember 2025

Upaya menjaga kesejahteraan sosial tentu tidak bisa dilakukan pemerintah saja. Peran serta masyarakat menjadi bagian penting dalam mendukung berbagai program sosial, terutama bagi mereka yang termasuk kelompok rentan seperti anak-anak, penyandang disabilitas, dan lanjut usia. Kolaborasi yang terjalin antara pemerintah dan masyarakat diharapkan mampu menciptakan lingkungan sosial yang lebih peduli dan tangguh. Melalui kerja sama yang saling mendukung, Dinas Sosial berusaha menghadirkan pelayanan yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga hangat dan bermakna bagi masyarakat.⁷⁴

3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Banda Aceh



Gambar 1.1 Struktur Inti Dinsos Kota Banda Aceh

Sumber: dinsos.bandaacehkota.go.id

Struktur organisasi Dinas Sosial Kota Banda Aceh menunjukkan Kepala Dinas sebagai pengambil kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat, didukung Sekretaris dalam koordinasi administrasi. Bidang-bidang teknis menangani pengaduan sesuai jenis masalah sosial, sementara Kasubbag Umum dan Kepegawaian menopang aspek administratif. Dalam penelitian ini, struktur tersebut menggambarkan alur penanganan pengaduan dari kebijakan hingga pelaksanaan di Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

⁷⁴ Aceh Province Social Office. (2024). *Programs and Social Welfare Collaboration in Aceh Province*. Diakses pada 02 Desember 2025

4. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Program Dinas Sosial Kota Banda Aceh

Dinas Sosial Kota Banda Aceh memiliki peran penting dalam merancang dan melaksanakan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga ini tidak hanya mengurus administrasi, tetapi juga memastikan kebijakan sosial benar-benar dijalankan dan dirasakan manfaatnya oleh warga. Fokus utamanya adalah merumuskan kebijakan, menjalankan program perlindungan sosial, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat yang memerlukan dukungan, baik secara sosial maupun ekonomi.⁷⁵

Kewenangan yang dimiliki mencakup pengelolaan bantuan sosial, pengawasan lembaga kesejahteraan masyarakat, dan pembangunan kerja sama lintas sektor dengan berbagai pihak untuk menangani masalah sosial seperti kemiskinan, disabilitas, serta perlindungan bagi lansia. Setiap kegiatan menunjukkan komitmen pemerintah kota dalam menciptakan sistem pelayanan sosial yang terbuka, tanggap, dan berpihak kepada masyarakat yang membutuhkan.⁷⁶ Pemerintah Kota Banda Aceh telah mendelegasikan kewenangan kepada Dinas Sosial Kota Banda Aceh, yang selanjutnya akan penulis uraikan sebagai berikut.

a. Tugas Pokok

Dinas Sosial Kota Banda Aceh memegang peranan penting dalam menjaga keseimbangan sosial di tengah masyarakat. Lembaga ini bertugas merancang kebijakan dan melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kesejahteraan warga. Setiap program yang dijalankan diarahkan untuk membantu masyarakat menghadapi masalah sosial, baik yang bersifat mendesak maupun jangka panjang. Dinas ini juga menjadi penghubung antara pemerintah kota dengan

⁷⁵ Hidayatullah, & Pranowo. (2021). Pelaksanaan Fungsi Dinas Sosial Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(2), 190-202.

⁷⁶ Marzatillah. (2018). Peran Dinas Sosial dalam Penanganan Eksploitasi Anak di Kota Banda Aceh. [Undergraduate thesis, UIN Ar-Raniry].

warga yang membutuhkan perlindungan sosial, memastikan agar setiap bantuan atau layanan benar-benar sampai kepada mereka yang berhak.⁷⁷

Kegiatan yang dijalankan tidak hanya terbatas pada urusan kantor. Pegawai Dinas Sosial sering turun langsung ke lapangan untuk memahami situasi masyarakat yang membutuhkan pendampingan. Mereka mendatangi anak-anak yang kehilangan orang tua, lansia yang hidup sendiri, hingga keluarga dengan kondisi ekonomi sulit. Dari situ muncul berbagai program seperti pelatihan keterampilan, pemberian bantuan sementara, dan upaya rehabilitasi sosial. Semua kegiatan ini dilakukan agar warga tidak hanya terbantu untuk sesaat, tetapi juga memiliki kemampuan untuk memperbaiki kehidupannya secara berkelanjutan.⁷⁸

Pekerjaan dinas ini tidak akan berjalan maksimal tanpa dukungan banyak pihak. Karena itu, mereka membuka kerja sama dengan berbagai lembaga sosial, komunitas lokal, dan dunia usaha. Melalui kerja sama tersebut, penanganan masalah sosial menjadi lebih cepat dan tepat sasaran. Bentuk kerja sama ini juga menumbuhkan rasa tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan sosial yang lebih peduli. Dengan cara ini, Dinas Sosial berupaya membangun sistem pelayanan yang tidak kaku, melainkan berakar dari semangat gotong royong yang sudah lama hidup di Banda Aceh.

b. Fungsi

Fungsi Dinas Sosial Kota Banda Aceh berperan sebagai dasar dalam menjalankan seluruh kegiatan dan tanggung jawabnya di bidang kesejahteraan sosial. Lembaga ini bukan hanya menyusun kebijakan, tetapi juga memastikan setiap kebijakan dapat diterapkan dengan baik di lapangan. Fungsi Dinas Sosial saling terhubung dan berfokus pada pelayanan yang manusiawi. Melalui fungsi ini, arah kerja lembaga menjadi lebih jelas, tidak hanya pada urusan administrasi tetapi

⁷⁷ Hidayatullah, M., & Pranowo, A. (2021). *Pelaksanaan fungsi Dinas Sosial dalam upaya memberikan perlindungan bagi penyandang disabilitas*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, 3(2), 190-202.

⁷⁸ Sabilla, C. M. D., Nasir, M., & Dameria, E. (2022). *Tugas dan fungsi Dinas Sosial dalam melindungi anak terlantar berkebutuhan khusus disabilitas mental berdasarkan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2013*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, 5(1), 21-31.

juga pada tindakan yang langsung dirasakan masyarakat.⁷⁹ Adapun fungsi Dinas Sosial Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dinas.
2. Penyusunan program kerja tahunan dan jangka panjang.
3. Perumusan dan perencanaan kebijaksanaan teknis di bidang kesejahteraan sosial, baik jangka menengah maupun jangka panjang.
4. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan di bidang kesejahteraan sosial.
5. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di bidang kesejahteraan sosial.
6. Pemantauan terhadap lembaga-lembaga di bidang kesejahteraan sosial.
7. Pembinaan kelompok jabatan fungsional.
8. Pelaksanaan tugas kelompok jabatan fungsional.

Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan bidang tugasnya.⁸⁰

c. Kewenangan

Kewenangan Yang Dimiliki Dinas Sosial Kota Banda Aceh

1. penerbitan izin pengumpulan sumbangan.
2. pengembangan potensi sumber kesejahteraan social.
3. pembinaan lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga (LK3).
4. pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di kota untuk dipulangkan ke gampong asal.
5. rehabilitasi sosial bukan/tidak termasuk bekas korban penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Aditif (NAPZA) dan orang dengan *Human Immunodeficiency Virus/ Acquired Immuno Deficiency Syndrome* yang tidak memerlukan rehabilitasi pada panti, dan rehabilitasi anak yang berhadapan dengan hukum.

⁷⁹ Rahman, A., & Nur, M. (2020). Pelaksanaan fungsi dan peran Dinas Sosial dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Publik*, 9(2), 145-156.

⁸⁰ LKJIP-DINSOS-TAHUN-2024

6. pemeliharaan anak-anak terlantar.
7. pendataan dan pengelolaan data fakir miskin.
8. penyediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana.

d. Program

Program kerja Dinas Sosial Kota Banda Aceh disusun untuk menjawab berbagai dinamika sosial yang muncul di tengah masyarakat saat ini. Dari setiap kegiatan yang dijalankan mempunyai arah yang jelas, yaitu membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dari segi ekonomi maupun dari segi sosial agar dapat berdaya kembali. Susunan kegiatan ini Menunjukkan Dinas Sosial berperan aktif dalam membantu, menangani dan mendampingi kelompok rentan, bukan hanya menyalurkan bantuan saja. Semua bentuk kegiatan ini tertera secara resmi dalam daftar layanan pada situs resmi Dinas Sosial Kota Banda Aceh, yang menjadi acuan utama dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Berikut adalah Program inti berdasarkan halaman Standar Pelayanan Dinsos Kota Banda Aceh:⁸¹

1. Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH).
2. Pendampingan Program Sembako.
3. Pemberian bantuan bagi korban bencana.
4. Penerbitan rekomendasi pengangkatan anak.
5. Pendampingan dan perlindungan sosial bagi Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH).
6. Bantuan pemulangan Orang Terlantar di Perjalanan (OTD).
7. Pendampingan sosial penyandang disabilitas mental/ODGJ.
8. Pendampingan sosial lansia terlantar ke panti.
9. Pendampingan sosial tuna susila.
10. Fasilitasi korban NAPZA.
11. Penerbitan surat keterangan PBI-JK dan keterangan terdata DTKS (untuk syarat KIP-K).

⁸¹ Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Standar Pelayanan - Program Layanan*. Diakses pada 05 Desember 2025.

Selain program diatas, terdapat juga Program dan Anggaran tahun 2024 yang tercantum dalam Dokumen resmi LKJIP Dinsos Kota Banda Aceh yaitu:

Tabel 2. Program dan Anggaran Dinsos Kota Banda Aceh Tahun 2024

No	Program	Anggaran (Rp)
1	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kota	4.968.081.324,-
2	Program Pemberdayaan Sosial	655.756.600,-
3	Program Rehabilitasi Sosial	681.860.000,-
4	Program Perlindungan dan Jaminan Sosial	1.262.309.698,-
5	Program Penangan Bencana	230.197.600,-
	Jumlah	7.798.205.222,-

Sumber: Dokumen resmi LKJIP Dinsos Kota Banda Aceh

Tabel tersebut memuat total anggaran Dinas Sosial Kota Banda Aceh tahun 2024 sebesar sekitar Rp7,79 miliar yang dialokasikan ke lima program utama. Anggaran terbesar terdapat pada Program Perlindungan dan Jaminan Sosial, diikuti Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kota dan Program Rehabilitasi Sosial. Program Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Bencana memperoleh porsi lebih kecil sebagai pendukung layanan. Komposisi ini mencerminkan prioritas Dinsos pada perlindungan dan penanganan masalah sosial masyarakat.

B. Hasil Penelitian

Bagian hasil penelitian ini menguraikan bentuk-bentuk pelayanan pengaduan yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh berdasarkan temuan lapangan. Fokus utama diarahkan pada cara instansi memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat serta bagaimana mekanisme tersebut dijalankan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

1. Bentuk Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial

Pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh kini dijalankan secara digital melalui berbagai media sosial resmi. Masyarakat dapat menghubungi pihak dinas tanpa harus datang langsung ke kantor, cukup melalui pesan di akun Instagram, WhatsApp, atau Facebook. Cara ini memudahkan warga menyampaikan keluhan atau permintaan bantuan, sementara petugas bisa menindaklanjutinya dengan cepat.



Gambar 1.2 Hotline Pengaduan Dinas Sosial Kota Banda Aceh melalui Media Sosial
Sumber: Instagram resmi Dinas Sosial Kota Banda Aceh

Berdasarkan unggahan pada akun Instagram resmi Dinas Sosial Kota Banda Aceh, terdapat infografis Hotline Dinsos yang menampilkan nomor WhatsApp, akun Instagram, laman Facebook, dan email sebagai sarana komunikasi pengaduan masyarakat.⁸² Kanal ini memudahkan masyarakat memilih cara paling nyaman untuk melapor, baik melalui pesan langsung maupun kolom komentar.

Keberadaan hotline pengaduan melalui media sosial ini juga berperan sebagai jembatan langsung antara masyarakat dan Dinas Sosial tanpa harus melalui prosedur tatap muka yang rumit. Akses yang mudah dan respons cepat menjadi faktor penting dalam mendorong keberanian masyarakat untuk melaporkan masalah sosial yang mereka alami atau temui. Bagi Dinas Sosial, saluran ini membantu mempercepat proses identifikasi masalah, memperluas jangkauan

⁸² Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025, Oktober 20). *Hotline pengaduan masyarakat* [Sorotan Instagram]. Diakses pada 04 Desember 2025. Instagram. Dari <https://www.instagram.com/stories/highlights/17863688037484287/>

pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap kinerja pelayanan pengaduan.



Gambar 1.3 Alur Pelayanan Pengaduan Dinsos Kota Banda Aceh

Sumber: dinsos.bandaacehkota.go.id

Alur pelayanan menampilkan pengaduan yang bisa dihubungi lewat media sosial akan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin pengelola, Selanjutnya diteruskan ke bidang terkait. Setiap laporan yang masuk diperiksa kelengkapannya dan diklasifikasi berdasarkan jenis permasalahan yang ditanggapi, seperti bantuan sosial, anak terlantar, atau disabilitas. Setelah ditindaklanjuti oleh bidang terkait, hasilnya dilaporkan kembali ke masyarakat melalui pesan pribadi.⁸³

Informasi mengenai kanal pengaduan masyarakat yang dimuat di website resmi Dinas Sosial Kota Banda Aceh dan unggahan hotline pada akun Instagram menunjukkan sedikit perbedaan. Pada laman web, saluran pengaduan yang

⁸³ Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). Alur Pelayanan [Infografis]. Diakses pada 04 Desember 2025 dari <https://dinsos.bandaacehkota.go.id/alur-pelayanan/>

disebutkan hanya mencakup akun Instagram dan nomor WhatsApp sebagai media komunikasi resmi. Namun, pada sorotan Instagram, tercantum tambahan kanal lain seperti laman Facebook, alamat email, dan situs web dinas. Perbedaan ini menandakan bahwa pembaruan informasi di media sosial berlangsung lebih cepat dan menyesuaikan kebutuhan komunikasi publik, sedangkan situs web cenderung berisi data formal yang jarang diperbarui.

Tabel 3. Platform Media Sosial Dinsos Kota Banda Aceh

NO	Kanal	Status	Kontak/Media Sosial
1	WhatsApp	Aktif	0811-6857-275
2	Instagram	Aktif	@dinsos_bna
3	Facebok	Kurang Aktif	Dinsos Banda Aceh

Sumber: Hasil Wawancara.

Tabel diatas merupakan platform media sosial yang digunakan oleh Dinas Sosial Kota Banda Aceh sebagai sarana komunikasi dan tempat pelayanan pengaduan masyarakat. Ketiga kanal, yaitu WhatsApp, Instagram, tercatat berstatus aktif dikelola langsung oleh pihak dinas. Sedangkan Facebook terlihat kurang aktif jika ditinjau dari aktivitas dan postingan terakhir dihalaman profil. Ketiganya memiliki fungsi masing masing yang saling melengkapi, untuk WhatsApp digunakan sebagai layanan komunikasi cepat dan bersifat lebih pribadi,

Instagram digunakan sebagai platform publikasi serta tanggapan terbuka melalui komentar postingan dan DM (*Direct Message*), sedangkan untuk Facebook menjadi wadah informasi yang menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas walaupun kurang aktif. Melalui di ketiga platform ini memperlihatkan bahwa upaya Dinas Sosial dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan keterjangkauan dan responsivitas pelayanan publik.



Gambar 1.4 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (Periode Januari-Juni) Tahun 2025

Sumber : Dokumen Resmi Dinsos Kota Banda Aceh

Survei yang dilakukan Dinas Sosial Kota Banda Aceh pada periode pertama tahun 2025 ini ditanggapi oleh 65 orang dari berbagai kategori pekerjaan. Sebagian respondennya merupakan dari latar belakang pegawai swasta sebanyak 34 orang dan pelaku usaha sebanyak 24 orang. Dua orang dari kalangan pegawai negeri sipil juga ikut serta, sementara kategori lainnya seperti pelajar dan masyarakat umum tercatat tujuh orang. Dalam gambar juga terlihat tidak ada partisipasi dari anggota TNI maupun Polri pada periode survei ini.

Angka tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan aktif menilai pelayanan Dinas Sosial berasal dari kelompok produktif yang banyak berhubungan dengan kegiatan sosial dan ekonomi. Responden dengan kategori terbanyak adalah dari kalangan pegawai swasta dan disusul orang wirausaha.

Partisipasi yang cukup besar dari dua kelompok ini bisa diartikan sebagai bentuk kepedulian terhadap peningkatan mutu layanan publik di Banda Aceh. Hasil survei ini menjadi dasar bagi dinas sosial kota banda aceh untuk dapat terus memperluas jangkauan responden, agar bisa mengevaluasi pada periode kedepannya dan dapat menjangkau persepsi masyarakat secara lebih luas.

a. Jenis Laporan yang Diterima

Pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kota Banda Aceh menunjukkan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi. Masyarakat kini lebih mudah menyampaikan permasalahan sosial tanpa harus datang langsung ke kantor. Melalui media sosial, laporan dapat diterima dengan cepat dan langsung ditindaklanjuti. Berdasarkan hasil wawancara, laporan yang paling sering diterima berkaitan dengan dua hal, yaitu permintaan bantuan sosial serta laporan tentang keberadaan gelandangan dan pengemis di area publik. Laporan seperti ini biasanya dikirim oleh masyarakat yang melihat langsung kondisi tersebut di lapangan dan berharap agar pihak dinas segera menanganinya.

b. Platform Media Sosial yang Paling Aktif

Dinas Sosial Kota Banda Aceh menggunakan beberapa media sosial sebagai kanal pengaduan, seperti Instagram, WhatsApp, dan Facebook. Dari ketiganya, Instagram menjadi platform yang paling aktif digunakan masyarakat. Selain tampilannya yang mudah dipahami, media ini dianggap lebih cepat dalam merespons pesan dibandingkan kanal lainnya. Laporan dapat disampaikan melalui pesan pribadi atau dengan menandai akun resmi Dinas Sosial pada unggahan.

“Laporan paling sering masuk dari Instagram kita. Kadang warga tag akun Wali Kota dulu, lalu dari sana diteruskan ke kami dan langsung kami tanggapi. SOP tertulis memang nggak ada. Setiap laporan yang masuk saya screenshot dan kirim ke grup *Quick Response* agar petugas bisa segera menanganinya”⁸⁴

⁸⁴ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.01 WIB.

c. Mekanisme Awal Penanganan Laporan

Dinas Sosial Kota Banda Aceh belum memiliki SOP tertulis untuk penanganan laporan dari media sosial, tetapi hal ini membuat proses lebih cepat. Setiap laporan segera di-screenshot oleh admin dan dikirim ke grup WhatsApp *Quick Response* yang berisi kepala bidang dan petugas lapangan sesuai jenis masalah

d. Koordinasi dan Umpan Balik kepada Pelapor

Koordinasi antara admin media sosial dan bidang terkait dilakukan melalui grup *Quick Response*. Setelah laporan diteruskan, kepala bidang langsung mengarahkan petugas lapangan untuk meninjau dan menangani laporan di lokasi. Jika laporan berkaitan dengan keberadaan gepeng, petugas akan mendatangi tempat kejadian, melakukan asesmen, dan melaporkan hasilnya ke grup tersebut.⁸⁵

“Setelah saya kirim ke grup, kepala bidang biasanya minta petugas turun. Setelah ditangani, petugas lapor kembali, lalu saya sampaikan hasilnya ke pelapor. Yang penting cepat ditanggapi aja. Jadi orang yang lapor juga merasa diperhatikan. Kita nggak pakai aturan kaku, tapi laporan masyarakat bisa langsung ditangani. ga merasa diperhatikan. Kita nggak pakai aturan kaku, tapi laporan masyarakat bisa langsung ditangani.”⁸⁶

e. Pencatatan dan Rekapitulasi Laporan

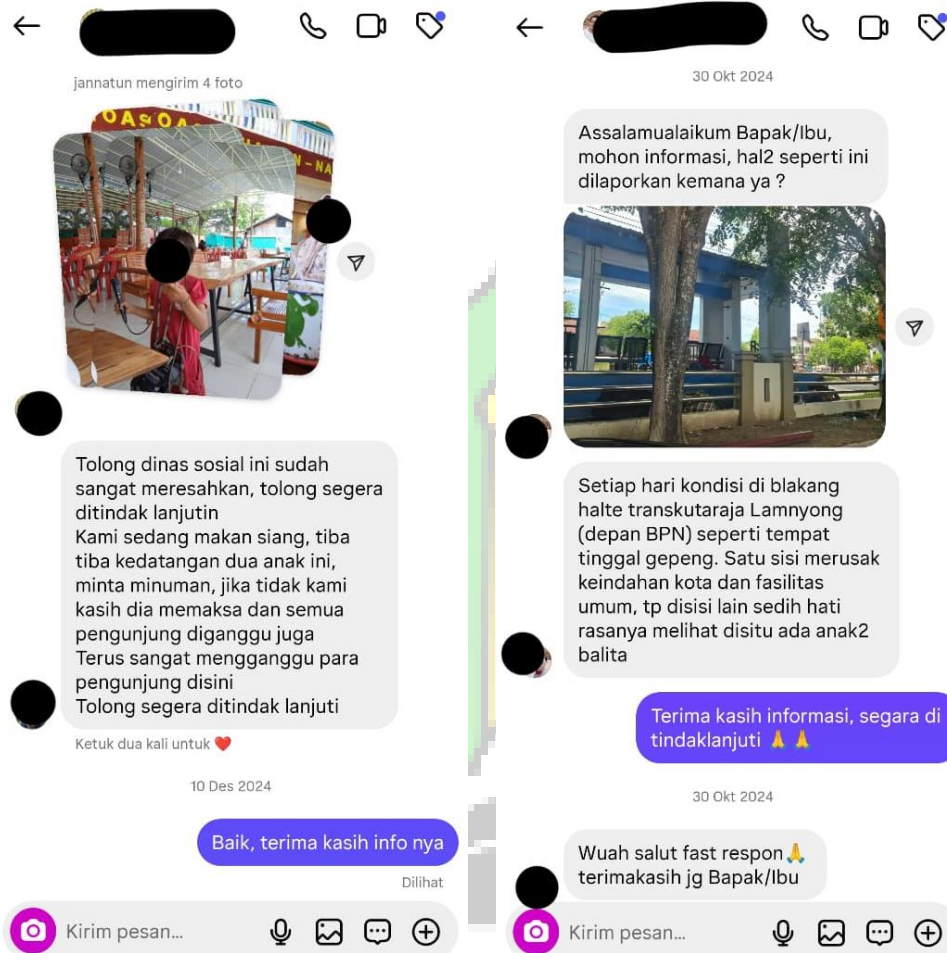
Pelayanan lewat media sosial memang cepat, tetapi pencatatannya belum formal. Rahmawati menjelaskan bahwa laporan dari media sosial hanya dihitung jumlahnya, sedangkan laporan langsung direkap lengkap dengan data pelapor dan hasil tindak lanjut.⁸⁷

⁸⁵ Hasil observasi penelitian pada tanggal 01 Desember 2024 di akun WhatsApp dan Instagram Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

⁸⁶ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.17 WIB.

⁸⁷ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.22 WIB.

f. Laporan masuk melalui *Direct Message (DM)* Instagram



**Gambar 2.1 Pengaduan Melalui
Direct Message (DM) Instagram**

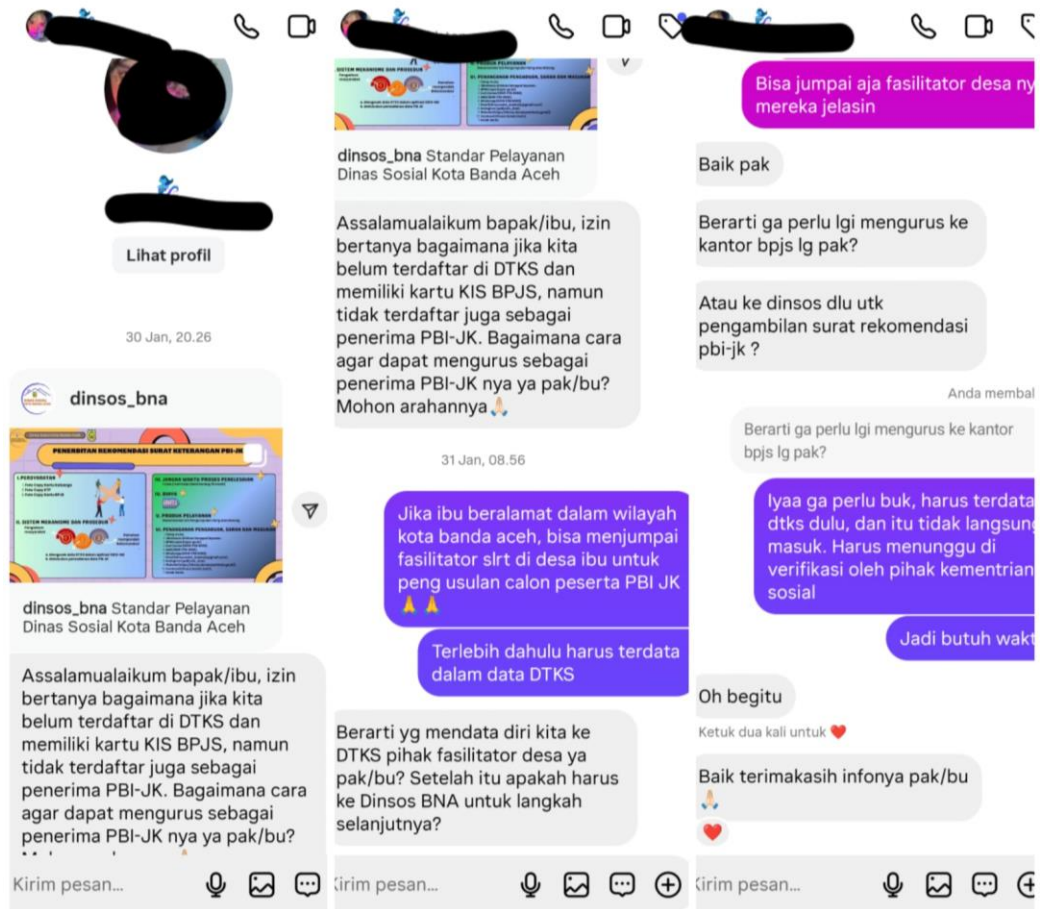
Sumber : Tangkapan layar akun
Instagram @dinsos_bna

**Gambar 2.2 Pengaduan Melalui
Direct Message (DM) Instagram**

Sumber : Tangkapan layar akun
Instagram @dinsos_bna

Warga yang menghubungi akun Instagram Dinas Sosial biasanya mengirimkan foto beserta cerita singkat tentang situasi yang mereka temui, seperti dua anak yang meminta-minta di warung makan atau keberadaan gelandangan.

Laporan seperti ini langsung dibalas oleh admin sebagai tanda bahwa informasi diterima dan segera diteruskan ke bidang yang menangani. Respons cepat itu membuat pelapor merasa dihargai dan memperlihatkan bahwa media sosial memang berfungsi sebagai jalur pengaduan yang nyata dipakai masyarakat.



Gambar 2.3 Pengaduan Melalui *Direct Message (DM)* Instagram

Sumber : Tangkapan layar akun Instagram @dinsos_bna

Pesan yang masuk melalui Instagram tidak selalu berupa keluhan, ada juga warga yang meminta penjelasan mengenai prosedur layanan, seperti cara mendaftar DTKS atau menjadi peserta PBI-JK. Mereka biasanya menyampaikan kondisi yang sedang dihadapi, lalu menanyakan langkah yang harus ditempuh. Admin memberikan jawaban yang cukup jelas, mengarahkan warga untuk berhubungan dengan fasilitator desa dan menjelaskan bahwa prosesnya tetap mengikuti verifikasi dari pihak terkait. Balasan yang informatif seperti ini membantu warga memahami alur layanan dan menunjukkan bahwa media sosial juga berfungsi sebagai sarana konsultasi.⁸⁸

⁸⁸ Hasil observasi penelitian pada tanggal 02 Desember 2024 di akun Instagram Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

g. Laporan masuk melalui pesan WhatsApp



Gambar 2.4. Pengaduan Melalui Pesan WhatsApp

Sumber : Tangkapan layar pesan WhatsApp Dinas Sosial Kota Banda Aceh

Melalui WhatsApp, warga sering meminta bantuan untuk mengecek status bansos atau menanyakan perubahan desil. Mereka mengirimkan NIK, lalu admin memberikan hasil pengecekan dan menjelaskan langkah yang perlu ditempuh, termasuk koordinasi dengan fasilitator desa. Percakapan seperti ini menunjukkan bahwa WhatsApp berfungsi sebagai layanan konsultasi cepat yang membantu warga memahami proses bantuan sosial.



Gambar 2.5 Pengaduan Melalui Pesan WhatsApp

Sumber : Tangkapan layar pesan WhatsApp Dinas Sosial Kota Banda Aceh

Warga menggunakan WhatsApp untuk menanyakan kebingungan mereka tentang status bantuan yang muncul di aplikasi, lalu mengirimkan tangkapan layar sebagai penjelasan. Admin merespons dengan memberi klarifikasi mengenai status data dan menjelaskan bahwa pelapor perlu berurusan dengan dinas sesuai domisili. Percakapan seperti ini menggambarkan bahwa layanan pengaduan melalui

WhatsApp tidak hanya menerima keluhan, tetapi juga membantu warga memahami informasi yang mereka anggap membingungkan.⁸⁹

h. Laporan masuk melalui Facebook

Selama kurun waktu dua tahun terakhir, akun Facebook Dinas Sosial Kota Banda Aceh kurang aktif digunakan sebagai sarana komunikasi maupun pelayanan pengaduan. Kondisi ini menyebabkan tidak ada laporan masyarakat yang masuk melalui platform tersebut, sehingga seluruh interaksi dan pengaduan beralih ke media sosial lain yang lebih aktif digunakan, seperti WhatsApp dan Instagram.

2. Proses Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan

a. Mekanisme Penyaluran Laporan dari Media Sosial ke Bidang Terkait

Pengaduan yang dikirim melalui media sosial menjadi jalur utama masyarakat untuk menyampaikan persoalan sosial tanpa harus mendatangi kantor dinas. Setiap laporan yang masuk pertama kali dibaca oleh admin media sosial, kemudian disaring untuk melihat apakah informasi di dalamnya cukup dipahami. Setelah itu, laporan diteruskan ke sebuah grup koordinasi internal yang memang disiapkan untuk menindaklanjuti kasus secara cepat. Grup ini beranggotakan kepala bidang, para kasi, dan petugas lapangan. Begitu laporan masuk ke dalam grup, bidang yang berhubungan dengan isi laporan akan mengambil alih dan menilai tindakan apa yang perlu dilakukan. Alur tersebut membuat laporan dari media sosial tidak berhenti pada admin saja, tetapi langsung sampai ke orang yang bertanggung jawab menanganinya.

“Kami ada Grup Quick Response, Dek. Jadi kalau admin mengirim laporan ke sana, semua orang di dalam grup bisa langsung melihatnya. Dari situ biasanya kami cepat menentukan siapa yang harus turun ke lokasi, apakah dari bidang saya atau petugas lain yang lebih sesuai. Grup itu memang kami gunakan untuk mempercepat koordinasi supaya laporan tidak menunggu lama.. Laporan yang tidak jelas atau yang iseng memang tidak bisa kami

⁸⁹ Hasil observasi penelitian pada tanggal 02 Desember 2024 di akun WhatsApp Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

tindak lanjuti, Dek. Kadang hanya ada satu kalimat tanpa foto atau tanpa alamat.”⁹⁰

Jumlah laporan yang masuk melalui media sosial cukup banyak, sehingga mekanisme penyaluran melalui grup internal menjadi penting agar laporan tidak menumpuk. Informasi yang datang ke dinas sangat beragam, mulai dari bantuan sosial sampai laporan tentang masyarakat yang membutuhkan bantuan langsung. Banyaknya laporan yang datang membuat proses penyaringan dan penyaluran laporan perlu dilakukan dengan cepat agar bidang yang menangani bisa segera mengambil langkah.

“Dalam tiga bulan terakhir ini, lebih dari empat puluh laporan masuk lewat media sosial. Ada yang lapor tapi datanya belum cocok dengan ketentuan, ada juga masyarakat masih banyak yang susah mengerti, terutama soal bansos. sehingga perlu dijelaskan kembali agar prosesnya tidak salah arah dan bisa melengkapi data penerima.”⁹¹

Dari pola kerja ini dapat dilihat bahwa penanganan laporan digital berjalan melalui jalur komunikasi yang sederhana tetapi efektif. Admin menjadi pintu awal penerimaan laporan, lalu grup internal menjadi pusat penyebaran informasi kepada bidang terkait. Mekanisme ini memberi ruang bagi setiap laporan untuk diproses tanpa harus melalui prosedur administrasi yang panjang, sehingga laporan yang datang dari media sosial dapat segera ditangani oleh unit yang berwenang.

b. Tahapan Verifikasi dan Pelaksanaan Tindak Lanjut di Lapangan

Ketika sebuah laporan masuk melalui media sosial, petugas tidak langsung turun ke lapangan. Mereka perlu memastikan isi laporan cukup jelas untuk diproses. Informasi seperti lokasi, kondisi orang yang dilaporkan, dan bukti pendukung menjadi dasar yang membantu menentukan apakah laporan itu bisa ditangani atau perlu diminta klarifikasi. Jika laporan datang tanpa keterangan yang memadai, petugas tidak memiliki pijakan untuk memulai penanganan. Karena itu, tahap verifikasi menjadi langkah penting agar tindakan yang diambil sesuai dengan situasi sebenarnya.

⁹⁰ Wawancara dengan Kemala Hayati (Kasi Rehabilitasi Anak, Lansia, dan Penyandang Disabilitas) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 02 Desember 2025, pukul 08.45 WIB.

⁹¹ Wawancara dengan Muhammad Iqbal (Bidang Dayasos & Fakir Miskin) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 02 Desember 2025, pukul 09.10 WIB.

Setelah laporan dianggap memenuhi syarat, bidang yang bertanggung jawab menyusun langkah awal. Untuk laporan yang berkaitan dengan bantuan sosial, petugas biasanya harus menilai ulang informasi yang disampaikan warga karena banyak pelapor belum memahami aturan dan alur bantuan. Proses klarifikasi ini membuat petugas perlu berhati-hati agar tidak salah menafsirkan kebutuhan pelapor. Informasi tambahan dari warga juga sering diperlukan supaya tindakan yang diambil tidak keliru.

Kasus yang menyangkut gelandangan dan orang terlantar membutuhkan penanganan yang lebih rumit. Petugas sering berhadapan dengan kondisi di mana orang yang dilaporkan tidak bisa menyebutkan identitas atau alamat. Situasi ini membuat proses pencarian keluarga atau penentuan langkah lanjut membutuhkan waktu lebih panjang. Karena itu, laporan seperti ini tidak hanya mengandalkan informasi dari pelapor, tetapi juga penelusuran langsung di lapangan.

Untuk laporan yang memerlukan tindakan cepat, bidang yang menangani dibantu oleh tim reaksi cepat. Tim ini berfungsi sebagai petugas lapangan yang bergerak segera setelah laporan diverifikasi. Kehadiran tim tersebut membuat laporan dari media sosial tetap bisa ditangani meskipun datang secara tiba-tiba atau berada di lokasi yang jauh dari kantor.

“Kalau gelandangan dan orang terlantar, Dek, yang paling susah itu mencari keluarganya. Banyak yang tidak bawa identitas, jadi kami harus tanya ke warga atau cari cara lain untuk memastikan datanya. Kalau laporannya mendesak, tim reaksi cepat turun duluan untuk lihat kondisi sebenarnya. Setelah petugas turun, hasilnya kami kirim lagi ke admin. Admin yang menyampaikan ke pelapor supaya mereka tahu apa saja yang sudah dilakukan”⁹²

Tahap verifikasi dan penanganan lapangan laporan dari media sosial tidak berhenti pada respon di ruang digital. Ada rangkaian proses yang memastikan laporan benar, dapat ditindaklanjuti, dan ditangani oleh petugas yang memahami karakter kasus tersebut. cara kerja seperti ini, laporan yang datang dari media sosial

⁹² Wawancara dengan Kemala Hayati (Kasi Rehabilitasi Anak, Lansia, dan Penyandang Disabilitas) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 02 Desember 2025, pukul 08.50 WIB.

tetap diproses secara terarah dan tidak dianggap sebagai informasi yang sekadar lewat.

c. Pelaporan Hasil dan Umpan Balik kepada Pelapor

Setelah petugas selesai menangani masalah di lokasi, mereka mengirim laporan singkat ke admin medsos berisi kondisi terbaru, langkah yang sudah dilakukan, dan apa saja yang perlu dipantau lagi. Admin lalu menyampaikan info itu kepada pelapor lewat pesan pribadi, sehingga pelapor tahu perkembangan kasus dan merasa aduannya benar-benar diperhatikan.



Gambar 2.6 Tindak Lanjut Laporan Masyarakat Melalui Media Sosial Instagram (Kasus Anak Terlantar di Sekitar ATM BSI Simpang Lima)

Sumber: https://www.instagram.com/dinsos_bna/

Proses penyampaian hasil tidak hanya berlangsung dalam jalur percakapan pribadi. Pada beberapa kasus, Dinas Sosial memilih untuk membagikan dokumentasi penanganan di media sosial resmi. Publikasi ini memuat foto petugas di lapangan, ringkasan kondisi yang ditemukan, dan rujukan yang diberikan. Unggahan tersebut memperlihatkan bahwa laporan yang datang dari masyarakat benar-benar diproses hingga tuntas.

Dalam dokumentasi penanganan anak terlantar di kawasan Simpang Lima. Dari unggahan itu terlihat petugas melakukan asesmen di lokasi, berbicara dengan anak yang dilaporkan, dan memastikan ia mendapat perlindungan yang sesuai.

Publik mengetahui bahwa laporan yang dikirim melalui media sosial menghasilkan tindakan nyata di lapangan.



Gambar 2.7 Respon Kasus Keluarga Terlantar di Gampong Ateuk Pahlawan, Kecamatan Baiturrahman

Sumber: https://www.instagram.com/dinsos_bna/

Pada penanganan keluarga terlantar di Gampong Ateuk Pahlawan, publikasi yang dilakukan dinas memberikan gambaran yang lebih luas. Kasus ini sebelumnya sempat viral terlebih dulu sebelum ditindak lanjuti. Foto asesmen di rumah, percakapan petugas dengan keluarga, dan kehadiran perangkat gampong menunjukkan bahwa tindak lanjut tidak hanya dilakukan oleh satu bidang saja. Pelapor dan masyarakat bisa melihat bagaimana kasus ditangani secara langsung, termasuk bantuan yang diberikan dan rencana tindak lanjut setelah asesmen.⁹³

⁹³ Hasil observasi penelitian pada tanggal 02 Desember 2024 terkait isi laporan yang diterima admin.

Umpan balik melalui media sosial memberi ruang bagi masyarakat untuk melihat transparansi kerja dinas. Tidak semua laporan dipublikasikan, tetapi contoh kasus yang ditampilkan membantu membangun kepercayaan bahwa laporan digital memang diperhatikan. Bagi pelapor sendiri, penyampaian hasil melalui pesan pribadi membuat mereka merasa dilibatkan dalam proses, bukan sekadar pengirim informasi.

“Laporan bencana dari media sosial dicek dulu, lalu dikoordinasikan dengan gampong. Jika situasinya mendesak, tim segera turun, dan hasilnya dilaporkan kembali melalui grup Quick Response. Kalau laporannya sudah selesai ditangani, biasanya kami dokumentasikan dan admin posting untuk memberi tahu masyarakat.”⁹⁴

Pola ini menunjukkan bahwa laporan bencana dari masyarakat ditangani melalui alur yang cepat dan terkoordinasi, karena setiap informasi yang masuk segera diverifikasi, diteruskan ke pihak terkait, dan diikuti tindakan lapangan yang kemudian dipantau melalui grup Quick Response.

“Laporan gepeng atau orang terlantar ditangani dengan asesmen lapangan, lalu diputuskan bentuk penanganannya, dan perkembangannya dilapor kembali ke grup untuk dipantau. Proses ini biasanya dimulai dengan melihat langsung kondisi orang yang dilaporkan, menilai apakah ia membutuhkan tempat penampungan, layanan kesehatan, atau rujukan lain. Setelah langkah awal dipilih, petugas tetap memantau situasinya dan memberikan pembaruan di grup agar semua pihak mengetahui perkembangan terakhir..”⁹⁵

3. Faktor Pendukung dan Hambatan Pelayanan Pengaduan

Terdapat sejumlah faktor pendukung yang membantu jalannya pelayanan agar tetap berjalan efektif, seperti pola kerja cepat antarpegawai melalui grup internal dan sistem verifikasi laporan yang cukup tertata. Pemahaman terhadap hambatan dan pendukung ini penting untuk menggambarkan bagaimana mekanisme pelayanan digital dijalankan di lapangan secara nyata.

⁹⁴ Wawancara dengan Azila Oktavus (Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 03 Desember 2025, pukul 09.30 WIB.

⁹⁵ Wawancara dengan Marzuki (Kabid Rehabilitasi Sosial, Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh) 03 Desember 2025, pukul 09.50 WIB.

Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh tidak selalu berjalan tanpa kendala. Dalam praktiknya, berbagai hambatan muncul baik dari aspek teknis, sumber daya manusia, maupun koordinasi antarbidang. Situasi ini kadang membuat proses tindak lanjut laporan membutuhkan waktu lebih panjang dari yang diharapkan.

a. Faktor Pendukung Pelayanan Pengaduan

Di tengah berbagai keterbatasan tersebut, terdapat faktor-faktor yang memperkuat pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui media sosial. Salah satu yang paling berpengaruh adalah adanya grup WhatsApp *Quick Response*. Grup ini beranggotakan kepala bidang dan petugas lapangan dari berbagai divisi. Setiap laporan yang diterima admin langsung dikirim ke grup ini agar bisa segera direspons oleh pihak yang berwenang. Gaya komunikasi seperti ini sangat membantu mempercepat proses tindak lanjut dan mempermudah koordinasi lintas bidang.⁹⁶

Faktor pendukung berikutnya adalah adanya pola kerja yang cukup disiplin dan saling mendukung antarpegawai. Walaupun jumlah personel terbatas, koordinasi berjalan lancar karena setiap pegawai memahami perannya masing-masing. Admin media sosial, kepala bidang, dan petugas lapangan sudah memiliki kebiasaan bekerja secara cepat tanpa menunggu instruksi formal yang berlapis. Kolaborasi semacam ini menjadikan proses penanganan laporan tetap berjalan meskipun hanya dikelola oleh satu orang admin.

Kelengkapan data laporan juga menjadi faktor penting yang mempermudah verifikasi. Ketika pelapor memberikan informasi yang jelas dan disertai bukti foto atau keterangan lokasi, tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat. Petugas tidak perlu lagi mencari data tambahan, sehingga waktu tanggapan menjadi lebih singkat.

Dukungan pimpinan Dinas Sosial terhadap pemanfaatan media sosial juga menjadi pendorong utama keberhasilan sistem ini. Rahmawati menjelaskan bahwa pimpinan memberikan kebebasan dan kepercayaan penuh kepada admin untuk

⁹⁶ Wawancara dengan Kemala Hayati (Kasi Rehabilitasi Anak, Lansia, dan Penyandang Disabilitas) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 02 Desember 2025, pukul 08.36 WIB.

menangani laporan secara langsung. Kepercayaan tersebut memotivasi admin agar tanggap dan menjaga kecepatan respon terhadap laporan masyarakat.⁹⁷

Kombinasi antara koordinasi internal yang solid, dukungan pimpinan, dan kebiasaan kerja cepat membuat sistem pengaduan berbasis media sosial tetap berjalan walau dengan sumber daya terbatas. Faktor-faktor ini menjadi fondasi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

Dukungan yang diberikan lebih banyak pada aspek administrasi dan penyediaan fasilitas kerja. Admin media sosial hanya satu orang, sehingga kebutuhan dasarnya seperti akses jaringan dan perangkat kerja selalu dipastikan tersedia. Untuk laporan yang memerlukan penanganan lapangan, bagian terkait membantu menyiapkan surat tugas serta kebutuhan kendaraan agar petugas dapat turun tanpa kendala. Seluruh dukungan ini diberikan agar proses penanganan laporan dari media sosial dapat berjalan lancar dan tidak terhambat oleh masalah internal.⁹⁸

b. Hambatan dalam Pelayanan Pengaduan

Hambatan utama yang sering terjadi berkaitan dengan lamanya proses tindak lanjut laporan, terutama pada kasus sosial yang memerlukan pemeriksaan lebih mendalam. Laporan seperti gelandangan, pengemis, dan orang terlantar tidak bisa ditangani secara cepat karena harus melewati tahap asesmen untuk mengetahui latar belakang, domisili, dan kondisi keluarganya. Setiap kasus membutuhkan koordinasi antarbidang di dalam dinas agar keputusan penanganannya tepat.

“Kalau kasus gepeng atau orang terlantar, nggak bisa langsung ditangani. Harus dicek dulu asalnya di mana, keluarganya siapa, dan butuh koordinasi lintas bidang. Langkah awal ini penting karena setiap orang memiliki kondisi berbeda, sehingga petugas harus memastikan identitas dan latar

⁹⁷ Hasil Observasi Penelitian Pada Tanggal 02 Desember 2024 Mengenai Dukungan Fasilitas dan Koordinasi Internal di Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

⁹⁸ Wawancara dengan Said Kamaruddin (Kasubbag Umum) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 03 Desember 2025, pukul 09.10 WIB.

belakangnya terlebih dahulu sebelum menentukan bentuk penanganan yang paling sesuai.”⁹⁹

Laporan yang berkaitan dengan bantuan sosial juga sering kali menimbulkan kendala karena memerlukan proses pendataan ulang. Petugas harus memastikan apakah pelapor sudah termasuk dalam daftar penerima bantuan atau belum. Proses verifikasi ini memakan waktu cukup lama karena tidak bisa dilakukan hanya berdasarkan laporan di media sosial. Setiap data perlu diperiksa ulang dengan basis data yang dimiliki Dinas Sosial agar penyaluran bantuan tidak tumpang tindih.

Kendala lain muncul dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap batas wilayah kewenangan instansi. Banyak laporan yang seharusnya ditujukan ke Dinas Sosial Provinsi justru dikirim ke akun Dinas Sosial Kota Banda Aceh. Situasi ini membuat admin harus menjelaskan ulang bahwa laporan dari luar wilayah tidak dapat diproses langsung oleh pihak kota. Kesalahan semacam ini cukup sering terjadi dan menambah volume pekerjaan administratif.

Faktor sumber daya manusia menjadi hambatan lain yang cukup menonjol. Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan seluruh akun media sosial hanya dilakukan oleh satu orang admin. Tugas tersebut meliputi menerima laporan, berkoordinasi dengan bidang terkait, hingga memberikan tanggapan kepada pelapor. Ketika jumlah laporan meningkat, pekerjaan ini menjadi berat dan berisiko menunda waktu respon.

“Admin medsos cuma satu orang, jadi kalau laporan masuknya banyak, memang agak kewalahan buat balas semuanya cepat. Kondisinya kadang membuat beberapa pesan harus ditangani bergiliran, apalagi kalau masyarakat mengirim laporan dengan detail yang berbeda-beda dan butuh klarifikasi tambahan. Situasi seperti ini membuat beban kerja admin cukup berat, terutama pada waktu-waktu ketika laporan datang hampir bersamaan.”

Sebagian laporan juga tidak mencantumkan identitas pelapor secara lengkap. Data seperti nama, alamat, atau NIK sering kali tidak disertakan, padahal hal itu penting untuk proses verifikasi. Ketika informasi tidak lengkap, tindak lanjut

⁹⁹ Wawancara dengan Risnawati (Kasi Jaminan Sosial Keluarga) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.30 WIB.

lapangan menjadi sulit dilakukan karena tidak ada data rujukan yang bisa dipakai petugas.

Keterbatasan jaringan internet juga menjadi penghambat yang umum terjadi. Beberapa kali admin mengalami kesulitan mengakses media sosial saat koneksi tidak stabil, terutama ketika laporan masuk di luar jam kerja. Kondisi ini memperlambat proses pelaporan ke grup *Quick Response* dan menyebabkan waktu tanggapan menjadi lebih lama dari biasanya.

Hambatan-hambatan tersebut menggambarkan bahwa pelayanan digital membutuhkan dukungan sistem dan sumber daya yang seimbang agar dapat berfungsi secara optimal. Tanpa peningkatan pada aspek SDM dan sarana komunikasi, kecepatan pelayanan berpotensi menurun seiring meningkatnya jumlah laporan masyarakat.

4. Upaya dan Inovasi dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan Digital

Kehadiran teknologi informasi telah mengubah pola hubungan antara masyarakat dan lembaga publik. Dinas Sosial Kota Banda Aceh berupaya mengikuti perubahan itu dengan memperkuat pelayanan pengaduan berbasis digital. Selama beberapa tahun terakhir, media sosial menjadi jalur utama penyampaian laporan warga. Agar sistem ini benar-benar efektif, dinas perlu meningkatkan kemampuan pengelolanya serta menyiapkan inovasi yang lebih modern. Berdasarkan hasil wawancara, terlihat adanya langkah-langkah nyata untuk memperbaiki kualitas layanan, baik melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia maupun rencana pengembangan sistem berbasis aplikasi.

a. Peningkatan Kapasitas Pengelola Media Sosial

Setiap laporan masyarakat yang masuk melalui media sosial diterima dan ditangani oleh satu orang admin. Tanggung jawabnya cukup besar karena ia harus menanggapi laporan, melakukan koordinasi lintas bidang, serta memastikan informasi tersampaikan dengan baik kepada pelapor. Tidak ada pelatihan teknis khusus yang dirancang untuk posisi ini, tetapi pimpinan memberikan bimbingan

langsung terkait cara merespons aduan, memilih bahasa yang santun, dan menjaga komunikasi yang efektif di ruang digital.

“Belum pernah ada pelatihan khusus untuk admin. Biasanya cuma ada arahan dari pimpinan tentang bagaimana menjawab laporan masyarakat dan menjaga bahasa supaya tetap sopan. Pernah ikut pelatihan medsos yang diadakan Prokopim tahun lalu. Pesertanya semua admin dari dinas-dinas di Banda Aceh.”¹⁰⁰

Admin juga pernah mengikuti pelatihan pengelolaan media sosial yang diadakan oleh bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Kota Banda Aceh pada tahun 2024. Kegiatan itu diikuti oleh pengelola akun media sosial dari berbagai dinas. Melalui pelatihan tersebut, peserta belajar memahami peran media sosial tidak hanya sebagai alat informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan publik.

Arahan pimpinan dan pelatihan lintas instansi tersebut memberikan pengalaman praktis yang cukup membantu. Dengan jumlah personel terbatas, pengelola belajar menyesuaikan prioritas pekerjaan dan berkomunikasi dengan gaya yang lebih manusiawi agar masyarakat merasa dihargai ketika menyampaikan laporan.

b. Inovasi dan Pengembangan Sistem Digital

Untuk memperluas akses masyarakat, Dinas Sosial kini terhubung dengan platform nasional SP4N-LAPOR!, sistem resmi yang menampung aspirasi dan keluhan publik melalui kanal daring. Setiap laporan yang dikirim melalui sistem ini langsung diteruskan ke instansi yang berwenang menanganinya.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.00 WIB.



Gambar 3.1 Layanan pengaduan publik SP4N-LAPOR!

Sumber: https://www.instagram.com/dinsos_bna/

“Kalau inovasi baru di media sosial belum ada,. Tapi kami udah pakai SP4N-LAPOR, itu kan sistem nasional untuk laporan masyarakat secara online. Jadi kalau ada aduan yang perlu dicatat resmi, biasanya diarahkan ke sana. Memang nggak secepat komunikasi di media sosial, tapi sistem itu tetap dipakai supaya laporannya rapi dan bisa dipantau lewat jalurnya..”¹⁰¹

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dikembangkan oleh Kementerian PANRB agar warga dapat melapor kapan saja tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Sistem ini memastikan bahwa setiap aduan yang masuk diteruskan ke instansi yang benar dan bisa dipantau tindak lanjutnya oleh pelapor.

¹⁰¹ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.20 WIB.



Gambar 3.2 Alur Sosialisasi Implementasi Layanan Pengaduan (JAKI)

Sumber: https://www.instagram.com/dinsos_bna/

Selain memanfaatkan sistem nasional, Pemerintah Kota Banda Aceh sedang menyiapkan aplikasi SALAM (Sarana Layanan Aduan Masyarakat). Aplikasi ini diadaptasi dari JAKI (Jakarta Kini), sebuah platform milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dikenal sebagai aplikasi layanan publik terpadu. Melalui JAKI, masyarakat Jakarta bisa melapor tentang fasilitas umum, kebersihan, atau pelayanan publik lainnya, dan laporan tersebut otomatis dikirim ke dinas yang menangani.¹⁰²

SALAM dikembangkan dengan konsep serupa, hanya saja menyesuaikan konteks Kota Banda Aceh. Laporan masyarakat nantinya akan diarahkan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, termasuk Dinas Sosial jika aduannya berkaitan dengan masalah sosial. Dengan mekanisme ini, proses pengaduan diharapkan berjalan lebih singkat dan terstruktur karena sistem akan menyalurkan laporan secara otomatis ke instansi yang berwenang.

¹⁰² NOA Banda Aceh, *Pemko Banda Aceh Siap Luncurkan Aplikasi SALAM untuk Perkuat Layanan Aduan Masyarakat Terintegrasi*, 29 November 2025, diakses 05 Desember 2025, <https://www.noa.co.id/pemko-banda-aceh-siap-luncurkan-aplikasi-salam-untuk-perkuat-layanan-aduan-masyarakat-terintegrasi/>

“Aplikasi Salam itu rencana dari Pemko Banda Aceh, jika nanti sudah jalan, masyarakat bisa langsung lapor lewat situ dan sistemnya otomatis ngarahin laporan ke dinas yang menangani. Jadi nggak perlu lagi nunggu admin memilah satu per satu. Harapannya, prosesnya bisa lebih cepat dan teratur karena setiap aduan langsung masuk ke bagian yang tepat.”¹⁰³

Rencana peluncuran SALAM memperlihatkan upaya pemerintah kota untuk menyatukan kanal pengaduan dalam satu sistem terpadu. Ketika aplikasi ini resmi beroperasi, Dinas Sosial akan menjadi salah satu instansi yang terhubung langsung di dalamnya, mengingat banyak laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sosial.¹⁰⁴

c. Pembaruan Sistem Digital di Lingkungan Dinas Sosial

Selain menunggu penerapan aplikasi SALAM, Dinas Sosial sudah mulai memperbarui sistem kerja internal dengan memanfaatkan formulir digital untuk survei kepuasan masyarakat. Sebelumnya, pengisian survei dilakukan menggunakan lembar kertas. Kini, survei disebarkan melalui Google Form (GForm) agar prosesnya lebih cepat dan efisien.

“Survei kepuasan masyarakat mau pakai GForm,. Sekarang masih manual pakai kertas seperti angket, jadi kami harus kumpulkan satu per satu dan input lagi ke komputer. Kalau nanti sudah pakai GForm, semuanya lebih ringan karena data langsung terkumpul otomatis di sistem. Kami tinggal buka hasilnya tanpa perlu kerja ulang untuk memasukkan datanya.”¹⁰⁵

Pendekatan digital ini membuat data lebih mudah direkap dan dikaji tanpa perlu memasukkan satu per satu secara manual. Metode tersebut juga memungkinkan masyarakat memberikan penilaian dari mana pun tanpa harus datang ke kantor. Langkah kecil ini menandai perubahan cara kerja menuju sistem pelayanan publik yang lebih modern dan praktis.

¹⁰³ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.25 WIB.

¹⁰⁴ Diskominfo Banda Aceh. (2025, November 29). *Wujudkan pelayanan cepat, Pemko Banda Aceh luncurkan Aplikasi Aduan Terintegrasi “Salam”*. Diakses pada 05 Desember 2025

¹⁰⁵ Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media Sosial) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 01 Desember 2025, pukul 09.37 WIB.



Gambar 3.3 Kunjungan Tim Penilaian Pelayanan Publik Ombudsman RI

Sumber: https://www.instagram.com/dinsos_bna/

Dinas Sosial Banda Aceh tampak bergerak menuju pola layanan publik yang lebih sesuai dengan tuntutan era digital. Penguatan kompetensi admin, penggunaan sistem tingkat nasional, dan rencana peluncuran aplikasi SALAM menunjukkan perubahan ke arah layanan yang lebih terintegrasi. Meski pengelolaan masih ditangani satu orang, upaya perbaikan yang berkelanjutan memperlihatkan komitmen institusi untuk menyediakan layanan yang responsif, transparan, dan mudah dijangkau masyarakat.

C. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pengaduan melalui media sosial membentuk pola kerja tersendiri di dalam dinas. Cara warga menyampaikan laporan, cara admin menelusuri isi pesan, hingga bagaimana bidang teknis meresponsnya memberi gambaran tentang praktik pelayanan sosial yang hidup dari kebiasaan kerja harian dan bukan hanya dari aturan tertulis.

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial

WhatsApp dan Instagram menjadi tempat utama warga menyampaikan aduan. Dari pengamatan, banyak pelapor mengirimkan foto kondisi atau titik lokasi sehingga situasi yang mereka maksud dapat terbaca lebih cepat. Ada juga laporan dengan keterangan yang sangat singkat sehingga admin perlu menanyakan kembali agar tidak salah memahami inti masalah.

Cara admin membaca dan memilah pesan terlihat cukup telaten. Setiap laporan dicermati sebelum diambil keputusan apakah perlu klarifikasi lanjutan atau sudah bisa diteruskan. Suasana percakapan yang muncul sering terasa akrab karena warga terbiasa menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Ada yang mengirim pesan berulang karena khawatir laporannya terlewat, ada juga yang menyampaikan keluhan dengan bahasa percakapan biasa. Pola ini membuat layanan terasa dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin melapor tanpa prosedur yang berbelit.¹⁰⁶

2. Responsivitas Birokrasi dalam Proses Penanganan dan Tindak Lanjut

Begitu admin menganggap laporan sudah cukup jelas, tangkapan layarnya langsung dikirim ke grup Quick Response. Dari aktivitas di dalam grup, terlihat bahwa setiap laporan segera mendapat perhatian, terutama laporan yang berkaitan dengan orang yang membutuhkan bantuan langsung atau kasus yang menuntut pengecekan lapangan. Kepala bidang biasanya memberi arahan singkat, kemudian petugas ditugaskan untuk mengecek lokasi.

Petugas yang turun ke lokasi umumnya memberikan pembaruan berupa foto atau keterangan singkat agar anggota grup mengetahui apa yang terjadi di lapangan. Setelah itu, admin menyampaikan perkembangan kepada pelapor. Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa proses tindak lanjut berlangsung secara berurutan dan

¹⁰⁶ Hasil observasi penelitian pada tanggal 02 Desember 2025 di akun Instagram dan WhatsApp Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

dapat dipantau bersama, sehingga pelapor tidak dibiarkan menunggu tanpa kejelasan.¹⁰⁷

3. Tantangan Operasional dan Dukungan Organisasi

Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis media sosial, Dinas Sosial Kota Banda Aceh tidak hanya menghadapi kemudahan dari sisi akses teknologi, tetapi juga berhadapan dengan dinamika kerja yang menuntut kesiapan sumber daya dan koordinasi internal. Proses pengelolaan laporan menunjukkan adanya tantangan operasional di lapangan, sekaligus memperlihatkan peran penting dukungan organisasi dalam menjaga keberlangsungan pelayanan agar tetap responsif.

a. Tantangan Operasional

Selama proses pengumpulan data, ditemukan sejumlah kendala yang cukup sering muncul dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Beberapa laporan disampaikan tanpa mencantumkan lokasi kejadian secara jelas atau tanpa penjelasan tambahan yang memadai. Kondisi ini membuat admin harus kembali menghubungi pelapor untuk meminta informasi lanjutan sebelum laporan dapat diteruskan ke bidang yang berwenang. Situasi tersebut memperlambat alur penanganan, terutama ketika laporan masuk dalam jumlah banyak pada waktu yang berdekatan. Tantangan lain terlihat dari keterbatasan sumber daya manusia, di mana pengelolaan pesan dan laporan hanya ditangani oleh satu orang admin. Beban kerja yang cukup tinggi ini berpengaruh langsung terhadap kecepatan respons, khususnya pada jam-jam sibuk ketika arus pengaduan meningkat.

b. Dukungan Organisasi

Di tengah berbagai kendala operasional tersebut, dukungan internal organisasi menjadi faktor yang sangat membantu kelancaran pelayanan. Kepala bidang berperan aktif dalam memberikan arahan dan keputusan awal

¹⁰⁷ Hasil observasi penelitian pada tanggal 02 Desember 2025 di grup WhatsApp Quick Response.

terhadap laporan yang masuk, sehingga proses penanganan tidak terhambat terlalu lama. Petugas lapangan juga menunjukkan respons yang cepat ketika menerima instruksi untuk melakukan pengecekan langsung di lokasi.

Selain dukungan sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas pendukung seperti jaringan komunikasi yang memadai, perangkat kerja yang menunjang, serta kendaraan operasional turut memperlancar proses pelayanan. Dukungan ini membuat Dinas Sosial mampu menyesuaikan pola kerja secara fleksibel dan tetap bergerak dinamis mengikuti beban laporan masyarakat yang datang.

4. Arah Pengembangan Pelayanan Pengaduan Berbasis Digital

Selama mengikuti alur penanganan laporan, terlihat bahwa pencatatan aduan masih dibagi ke beberapa platform. Admin perlu membuka beberapa akun untuk memastikan tidak ada laporan yang terlewat. Kondisi ini menciptakan beban tambahan, terutama ketika laporan datang dari banyak kanal dalam waktu yang berdekatan.

Upaya untuk merapikan pola ini mulai terlihat dari penggunaan survei kepuasan berbasis GForm dan rencana pemanfaatan aplikasi SALAM. Aplikasi ini disiapkan agar laporan langsung mengalir ke dinas yang berwenang tanpa perlu disaring terlebih dahulu oleh admin. Jika sistem tersebut berjalan dengan baik, pencatatan laporan akan lebih terpusat dan perkembangan setiap kasus dapat dilacak dengan lebih mudah.¹⁰⁸ Hal ini sejalan dengan perubahan cara masyarakat berkomunikasi yang makin mengandalkan teknologi digital.

Jika dibandingkan, setiap kanal dan aplikasi pengaduan memiliki karakter dan fungsi yang berbeda. Media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook cenderung bersifat informal dan spontan, sehingga memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan secara cepat, tetapi sering kali kurang rapi dari sisi data dan pencatatan. Aplikasi SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai sistem nasional yang lebih

¹⁰⁸ Hasil observasi penelitian pada tanggal 03 Desember 2025 terkait persiapan aplikasi SALAM.

formal, memiliki alur verifikasi berlapis, serta cocok untuk pengaduan lintas instansi, namun membutuhkan pemahaman teknis dari pengguna.

Sementara itu, aplikasi SALAM dirancang lebih spesifik untuk kebutuhan pemerintah kota dengan alur yang lebih sederhana dan terfokus, sehingga laporan dapat langsung diarahkan ke dinas terkait tanpa melalui penyaringan manual oleh admin. Perbedaan ini menunjukkan bahwa masing-masing aplikasi memiliki kelebihan dan keterbatasan, dan pengembangan pelayanan pengaduan idealnya mengarah pada integrasi sistem agar kemudahan akses bagi masyarakat tetap sejalan dengan kerapian administrasi dan kecepatan tindak lanjut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan pengaduan melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh terlihat dari cara admin menerima pesan, mengumpulkan informasi dasar, dan menyesuaikannya dengan jenis masalah yang dilaporkan. WhatsApp dan Instagram menjadi jalur utama karena masyarakat lebih mudah mengirim foto, lokasi, serta penjelasan singkat yang diperlukan. Pola layanan ini membuat masyarakat merasa lebih dekat dengan petugas karena proses komunikasinya langsung dan tidak berbelit.

Tindak lanjut laporan dilakukan dengan alur yang sudah dipahami oleh setiap bidang. Admin meneruskan laporan setelah melakukan pengecekan awal, lalu petugas lapangan melakukan asesmen untuk memastikan kondisi sebenarnya. Kasus seperti anak terlantar, orang terlantar, atau gangguan sosial lain biasanya ditangani lebih cepat karena membutuhkan pengecekan fisik dan keputusan langsung di lapangan.

Faktor pendukung pelayanan terlihat dari koordinasi antarbidang yang terjaga, terutama melalui grup komunikasi internal yang memudahkan pemindahan informasi dari admin ke petugas. Hambatan yang sering muncul berkaitan dengan informasi laporan yang tidak lengkap, jumlah admin yang terbatas, dan adanya laporan dari luar wilayah kerja. Kondisi ini membuat beberapa laporan membutuhkan waktu tambahan sebelum dapat diproses.

Upaya peningkatan pelayanan tampak dari penggunaan survei kepuasan digital dan rencana pengembangan aplikasi aduan yang lebih terpusat. Inovasi ini diharapkan membantu pencatatan laporan yang selama ini masih tersebar di beberapa kanal komunikasi. Langkah tersebut memberi peluang bagi dinas untuk

mengatur laporan dengan lebih rapi serta mempercepat proses tindak lanjut di masa mendatang.

B. Saran

Saran penelitian ini dirumuskan untuk memperkuat pelayanan pengaduan melalui media sosial di Dinas Sosial Kota Banda Aceh.

1. Dinas Sosial dapat menambah petugas yang menangani akun media sosial agar proses penerimaan dan penyaringan laporan tidak bertumpu pada satu admin, terutama pada jam-jam sibuk ketika pesan masuk cukup banyak.
2. Informasi bagi masyarakat mengenai cara membuat laporan sebaiknya diperjelas, misalnya melalui unggahan panduan singkat yang menjelaskan data apa saja yang perlu dilampirkan agar laporan lebih mudah diproses.
3. Koordinasi antarbidang dapat terus diperkuat dengan memastikan setiap laporan yang diteruskan memiliki alur yang jelas, sehingga petugas lapangan dapat bergerak tanpa menunggu konfirmasi berulang.
4. Pengembangan aplikasi aduan terpadu seperti SALAM dapat diprioritaskan untuk membantu pencatatan dan pemantauan laporan, sehingga proses tindak lanjut menjadi lebih tertata dan mudah dilacak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aceh Province Social Office. (2024). *Programs and Social Welfare Collaboration in Aceh Province*.
- Adiyoso, W. (2017). *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Agustin, R., & Permadi, T. (2023). Transformasi digital pelayanan publik dan sistem pengaduan masyarakat di era keterbukaan informasi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10 (2), 55–67.
- Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2024). *Provinsi Aceh dalam Angka 2024*. BPS Provinsi Aceh.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*. BPS RI.
- Bappeda Kota Banda Aceh. (2016). *Peraturan Wali Kota Banda Aceh tentang Perangkat Daerah dan Rencana Pembangunan Daerah*.
- Bappeda Kota Banda Aceh. (2023). *Rencana Strategis dan Program Pembangunan Sosial Kota Banda Aceh*.
- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1992). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York: John Wiley & Sons.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daraba, A., Lukiasuti, F., & Rosilawati. (2023). *Melacak pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia*. *Jurnal MUARA: Kajian Ilmu Sosial, Humaniora, dan Pendidikan*, 8(2), 24-39.
- Darmawan, D., & Kurniawati, E. (2020). Komunikasi pemerintahan di era digital: Tantangan dan peluang bagi humas pemerintah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 2(1), 15-28.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Profil Dinas Sosial Kota Banda Aceh*.
- Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Profil Dinas Sosial Kota Banda Aceh*.
- Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Standar Pelayanan – Program Layanan*.

- Dinas Sosial Kota Banda Aceh. (2025). *Visi, Misi, Tujuan, dan Kebijakan Dinas Sosial Kota Banda Aceh*.
- Diskominfo Banda Aceh. (2025, November 29). *Wujudkan pelayanan cepat, Pemko Banda Aceh luncurkan Aplikasi Aduan Terintegrasi "Salam"*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. Boston: McGraw-Hill.
- Farhan, A. (2023). *Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia*. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111-123.
- Fauziah, F. A., Rudiana, R., & Sutisna, J. (2023). *Trategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengelola E-Government Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bekasi Tahun 2020 (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi)*. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 1-13.
- Fitriyani, N., & Jannah, M. (2022). *Partisipasi masyarakat melalui media digital dalam peningkatan pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 101-113.
- Handayani, S. M. (2022). *Model pengelolaan pengaduan publik berbasis partisipasi masyarakat*. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 8 (1), 11–22.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). *Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok*. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.
- Hidayatullah, M., & Pranowo, A. (2021). *Pelaksanaan fungsi Dinas Sosial dalam upaya memberikan perlindungan bagi penyandang disabilitas*. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(2), 190–202.
- Huda, N. (2020). *Konsep dan Implementasi Penanganan Masalah Sosial di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kesejahteraan*, 12(1), 22–33.
- JDIH Kota Banda Aceh. (2016). *Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 46 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Banda Aceh*.
- JDIH Kota Banda Aceh. (2016). *Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Banda Aceh*.
- Jumroh, D., Mustain, A., & Pratama, M. Y. J. (2024). *Exploring the impact of social media technology on public service efficiency: A case study of Indonesian local government*. *Journal of Information Processing & Decision Making*, 8(8).
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.

- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: uGava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Nasional Tahun 2024*. KemenPAN-RB.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data PMKS dan PSKS*.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2019). *Pedoman Umum Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)*.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Profil Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Tahun 2023*. Pusat Data dan Informasi Kementerian Sosial RI.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2024). *Kebijakan Pembangunan Kesejahteraan Sosial Nasional 2024–2029*.
- Lestari, M., & Darmawan, R. E. (2021). Peran media sosial dalam sistem pengaduan masyarakat di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik*, 9 (2), 45–56.
- Lestari, R. (2020). Kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam penguatan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 8(3), 233-247.
- Marzatillah. (2018). Peran Dinas Sosial dalam Penanganan Eksploitasi Anak di Kota Banda Aceh. [Undergraduate thesis, UIN Ar-Raniry].
- Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). *Peran media sosial bagi humas pemerintah*. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 44-55.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2010). *Komunikasi Pemerintahan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nasution, S. (2018). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- NOA Banda Aceh, Pemko Banda Aceh Siap Luncurkan Aplikasi SALAM untuk Perkuat Layanan Aduan Masyarakat Terintegrasi, 29 November 2025, diakses 05 Desember 2025.

- Nolawangi, B. F., Sakaria, S., & Aditya, A. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Malang. *J-INTECH*, 8(01), 24-29.
- Nugroho, I. (2011). Efektivitas kebijakan sosial dalam pemecahan masalah sosial. *Jurnal Sosiologi dan Politik*, 24(3), 255–268.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a national public service complaint management application. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36-51.
- Rahman, A., & Nur, M. (2020). Pelaksanaan fungsi dan peran Dinas Sosial dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Publik*, 9(2), 145–156.
- Rasyid, M. (2021). Komunikasi pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 120-132.
- Rauzatul Amna. (2022). *Penerapan Kebijakan Dinas Sosial Kota Banda Aceh dalam Menanggulangi Pengemis dan Gelandangan Ditinjau Menurut Hukum Islam (Analisis Perwal Kota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2018)* [Undergraduate thesis, UIN Ar-Raniry].
- Rizki, N., & Fitriani, D. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 9(1), 33–47.
- Rosilawati. (2024). *Melacak pelayanan administrasi publik berbasis media sosial di Indonesia*. *Jurnal Muara: Kajian Ilmu Sosial, Humaniora, dan Pendidikan*, 8(2), 24-39.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–55.
- Sabilla, C. M. D., Nasir, M., & Dameria, E. (2022). *Tugas dan fungsi Dinas Sosial dalam melindungi anak terlantar berkebutuhan khusus disabilitas mental berdasarkan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2013*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, 5(1), 21–31.
- Sahirah, Z., Rudiana, R., & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 144-155.
- Saldaña, J. (2013). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sekilas Aceh. (2018, January 6). *Dedikasi dan Kepedulian Dinas Sosial Kota Banda Aceh Selama 4 Tahun Kepemimpinan Aminullah–Zainal*.
- Siagian, S. P. (2001). *Mhardanajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, F. H., & Harahap, M. (2022). Pelayanan publik di era digital: Tantangan dan strategi pengelolaan pengaduan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 7(1), 45-56.

- Soetomo. (2013). *Pembangunan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sopannah. (2015). Mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis transparansi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-58.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2011). *Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial di Indonesia: Peran Pemerintah dalam Penanganan Masalah Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Taftazani, B. M. (2017). Masalah Sosial dan wirausaha sosial. *Share: Social Work Journal*, 7(1), 90-101.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Balairung Press.
- Thoha, M. (2008). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ulayya, K. N., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan media sosial untuk pemerintahan: Bagaimana dinas-dinas pemerintah kota menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2064-2071
- Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(1).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN DOKUMENTASI WAWANCARA, RUANG PELAYANAN & OPERASIONAL



**Wawancara dengan Muhammad Iqbal
(Bidang Dayasos & Fakir Miskin Dinas Sosial Kota
Banda Aceh)**



**Wawancara dengan Kemala Hayati (Kasi
Rehabilitasi Anak, Lansia, dan Penyandang
Disabilitas Dinas Sosial Kota Banda Aceh)**



**Marzuki (Kabid Rehailitasi Sosial, Dinas Sosial
Kota Banda Aceh, Banda Aceh)**



**Wawancara dengan Risnawati (Kasi Jaminan
Sosial Keluarga Dinas Sosial Kota Banda Aceh)**



**Wawancara dengan Azila Oktavus (Kabid
Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota
Banda)**



**Wawancara dengan Rahmawati (Admin Media
Sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh)**



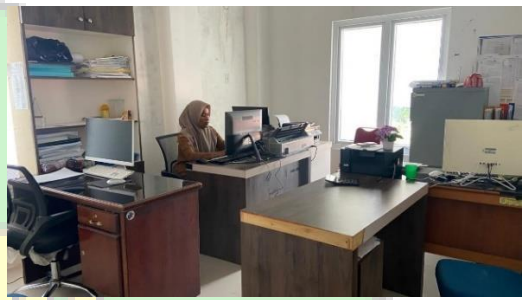
Wawancara dengan Said Kamaruddin (Kasubbag Umum) Dinas Sosial Kota Banda Aceh, Banda Aceh,



Palang Depan Dinas Sosial Kota Banda Aceh



Tampak Depan Ruang Pelayanan Dinas Sosial Kota Banda Aceh



Ruang Operasional Admin Media Sosial Dinas Sosial Kota Banda Aceh



Scan QR LAPOR! Di Ruang Pelayanan