

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI AKUN INSTAGRAM @bandungsiaga112

Rahmat Kartiwa

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received ; Agustus, 2025
Revised ; Agustus, 2025
Accepted ; Agustus, 2025
Available online ; Agustus, 2025

ojanrahmat19@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Pelaksanaan E-Government di Indonesia berdasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik akan berdampak pada meningkatnya partisipasi publik, serta prinsip efektivitas, efisiensi dan transparansi dari pemerintahan (Ojo & Estevez, 2012). Memanfaatkan Media Sosial untuk kebutuhan pelayanan publik sangat dimungkinkan untuk dilakukan, hal ini terlihat dalam penelitian terdahulu yang dilakukan hasilnya adalah telah terjadi interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Penelitian ini berfokus kepada instansi pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung dalam memberikan informasi pelayanan publik melalui platform media sosial Instagram dengan akun @bandungsiaga112. studi pendahuluan secara empirik, sudah banyak pengaduan yang disampaikan masyarakat Kota Bandung melalui Call Center 112 yang informasinya dipaparkan melalui Instagram berakhir

dengan tindakan yang memberikan solusi dan bantuan dengan cepat dan memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara kerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung melalui Call Center 112 yang informasi dipublikasikan di akun Instagram @bandungsiaga112 kepada masyarakat Kota Bandung. Menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan pendekatan tinjauan literatur, kemudian uji validitas menggunakan triangulasi dokumen. Penelitian ini menggunakan dua indikator teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011) yaitu reliabelity (kehandalan) dan responsiveness (responsivitas). Hasilnya adalah Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung melalui akun instagram @bandungsiaga112 telah memenuhi dua indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu indikator Reliabelity (Kehandalan) dan Responsiveness (Responsivitas).

Kata Kunci: *E-Government*, Kualitas, Pelayanan, Kehandalan, Responsivitas

1. PENDAHULUAN

E-government memiliki konsep untuk mempermudah pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi disertai prinsip efektivitas, efisiensi, transparan dan akuntabilitas (Aprianty, 2016).

*Corresponding author

E-mail addresses: ojanrahmat19@gmail.com



Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik akan berdampak pada meningkatnya partisipasi publik, serta prinsip efektivitas, efisiensi dan transparansi dari pemerintahan (Ojo & Estevez, 2012).

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik melalui media sosial didapat bahwa agar terjalin interaksi dan komunikasi dengan masyarakat, maka pemerintah Kota Prabumulih dapat menjadikan akun media sosial sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang tinggal di Kota Prabumulih (Antoni & Akbar, 2020).

Penerapan media sosial melalui twitter untuk pelayanan publik sudah dilakukan di Provinsi Jawa Tengah dengan intensitas yang tinggi sebesar 12,44 persen di bulan Februari 2021 yang berisikan informasi dan penerimaan keluhan kesaharganya melalui akun twitter @ganjarpranowo (Sukarno et al., 2021).

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah berfokus kepada organisasi pemerintah yang membantu pemerintah Kota Bandung dalam hal ini adalah Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung dalam memberikan informasi pelayanan publik melalui platform media sosial Instagram dengan akun @bandungsiaga112.

Dengan studi pendahuluan secara empirik, sudah banyak pengaduan yang disampaikan masyarakat Kota Bandung melalui Call Center 112 yang informasinya dipaparkan melalui Instagram berakhir dengan tindakan yang memberikan solusi dan bantuan dengan cepat dan memuaskan.

Landasan dilaksanakannya e-government di Indonesia yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Presiden Republik Indonesia, 2003). Hal tersebut didukung oleh Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Walikota Bandung, 2017).

Bupati/Walikota sebagai kekuasaan eksekutif dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandung (DPRD) sebagai kekuasaan legislatif dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya pelayanan publik di daerah kabupaten/kota dibantu oleh Perangkat Daerah, Mupsida dan Lembaga Pembantu Tugas Bupati/Walikota salah satunya dinas-dinas daerah dalam hal ini adalah Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung hal tersebut berlandaskan pada

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Presiden Republik Indonesia, 2014).

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi menuju revolusi industri 5.0. Pada penerapan e-government di Kota Bandung, pemerintah melakukan transformasi digital atau digitalisasi terhadap pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan oleh Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung dengan membuat pelayanan pengaduan di akun instagram dengan nama @bandungsiaga112. Dalam akun tersebut memuat informasi tentang pengaduan-pengaduan masyarakat yang membutuhkan solusi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara kerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung melalui Call Center 112 yang informasi dipublikasikan di akun Instagram @bandungsiaga112 kepada masyarakat Kota Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Christopher Hood menyatakan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk memberikan barang atau jasa kepada masyarakat secara langsung atau tidak langsung disebut pelayanan publik (Hood, 1991).

Untuk meninjau bagaimana kualitas pelayanan publik itu dilaksanakan, maka ada indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardianyah, 2011) meliputi, 1) Tangible (berwujud); 2) Reliability (Kehandalan); 3) Responsiveness; 4)



Assurance; dan 5) Emphaty (Empati). Dalam penelitian ini, kami membatasi dari kelima indikator menjadi dua indikator saja yaitu Reliability dan Responsiviness.

B. E-Government

E-Government akronim dari Electronic - Government atau dapat diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. E-Government sebagai bentuk pemanfaatan kemajuan Iptek oleh pemerintah dalam hal ini pemerintah memberikan pelayanan digital melalui aplikasi maupun website secara online agar dapat memangkas waktu pelayanan juga pemberian informasi secara realtime. pemerintah di tuntutan untuk aktif mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu sistem penataan manajemen dan proses kerja yang berada di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Menurut Clay G. Wescoot (Pejabat Senior Asian Development Bank) definisi dari E-Government, sebagai berikut : E-Goverment adalah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat banyak. Ada empat model E- Government, yaitu : 1. Government to Customer (G2C) 2. Government to Business (G2B) 3. Goverment to Government (G2G) 4. Government to Employe (G2E) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang ditujukan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat, urusan bisnis, serta hal - hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-Government dapat di aplikasikan untuk legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dan berfungsi untuk meningkatkan efesiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

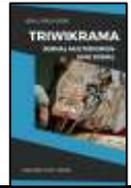
C. Media Sosial

Media sosial merupakan wadah atau alat interaksi yang dapat digunakan oleh penggunanya dengan mudah secara daring. Biasanya digunakan untuk sharing banyak hal, mulai dari ilmu pengetahuan, berita hingga komedi. Semua itu dipublikasikan untuk membangun relasi dengan manusia-manusia lainnya dibagian manapun. Adapun macam-macam dari media sosial meliputi facebook, instagram, twitter, website, blog, dll.

Dengan media sosial manusia dapat berinteraksi dan berkomunikasi serta terhubung satu sama lain untuk saling berbagi informasi. Kemudahan dalam mengakses media sosial dianggap sebagai alat yang efektif dan efisien dalam berkomunikasi. Sehingga dapat dijadikan salah satu alternatif bagi pemerintah untuk menyampaikan informasi dan pelayanan publik kepada warganya.

Salah satu media sosial yang dapat digunakan adalah penggunaan Website. Website berisikan berbagai macam narasi yang memberikan informasi biasanya berupa berita dan pengumuman. Sudah banyak instansi lembaga pemerintahan yang menggunakan website sebagai alat komunikasi dan informasi untuk melayani masyarakatnya.

Penggunaan media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat saat ini adalah facebook, twitter, instagram, path, dan lain sebagainya. Jenis-jenis media sosial tersebut masing-masing memiliki konten yang berbeda-beda dan unik. Namun jika kita pahami secara mendalam semuanya memiliki fungsi yang sama yaitu kita difasilitasi untuk saling berkomunikasi dan bersosialisasi di dunia maya tanpa terkendala oleh ruang dan waktu. Penggunaan alat media sosial tersebut membuktikan bahwa dengan adanya media sosial sudah menjadi suatu kebutuhan karena menghubungkan satu manusia dengan manusia lain.



Bertolak dari rumusan tersebut menjadikan media sosial sebagai salah satu alat yang dapat membawa perubahan dari komunikasi tatap muka beralih menjadi virtual. Dalam pemanfaatannya, media sosial dapat dijadikan sebagai alat komunikasi publik baik oleh warga biasa, pejabat hingga politisi dalam menyampaikan pesan. Media sosial dapat membuat seseorang menjadi famous karena selalu ada pengguna baru yang bergabung.

Menurut Kaplan & Haenlein (2010) menyatakan bahwa media sosial merupakan segerombol aplikasi yang dapat terhubung dengan internet, sehingga dimungkinkan terjadinya pertukaran informasi antar pengguna. Selain itu media sosial berfokus pada sepaket peralatan online yang dibangun dan menjadi pusat interaksi sosial (Bertot, 2012). Sehingga media sosial dapat dimungkinkan untuk mempermudah pekerjaan pemerintah dengan melibatkan masyarakat (Lee and Kwak, 2012). Sehingga hal tersebut dapat mengubah birokrasi yang dikenal kaku (Almazan, & Garcia, 2013).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi literatur. Menurut Creswell (2014) Tinjauan literatur merupakan ringkasan tertulis yang berasal dari artikel berupa jurnal, buku, dan dokumen lain. Sehingga dapat memberi gambaran bagaimana pengetahuan pada masa lampau dan saat ini dengan membagi literatur menjadi sebuah topik memberikan yang menggambarkan teori dan pengetahuan masa lalu dan sekarang, dan kemudian membagi literatur menjadi sebuah topik dan dokumen.

Penelitian literatur merupakan informasi dan sumber tentang topik penelitian. Data yang dikumpulkan akan dikelompokkan, dianalisis dan disempurnakan menjadi beberapa sub tema.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelusuran melalui akun Instagram @bandungsiaga112 dan melalui penelusuran dunia maya yang lainnya, diketahui bahwa pemilik akun tersebut adalah milik Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung (Kasputra, n.d) melakukan kolaborasi dengan akun @diskominfo bdg dan akun @humas_bandung milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, kemudian berkolaborasi dengan akun @ppidlaporkotabandung milik Badan Penanggulangan Sumber Daya Manusia, Informasi, dan Komunikasi (BPSDMIK) Kota Bandung.

Dalam penelusuran lain, Dinas Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandung satu instansi dengan Dinas Kebakaran, yaitu Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung (Bandung, 2019). Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung memiliki tugas pokok yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 1400 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung yaitu mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana.

Struktur organisasi dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung menurut peraturan walikota nomor 1400 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung adalah sebagai berikut,



Gambar Struktural Organisasi Dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung.

Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung berlokasi di Jalan Sukabumi No. 17 Kelurahan Kacapiring, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, dengan jam operasional selama 24 jam. Akun Instagram @bandungsiaga112 memiliki 26.300 pengikut dengan jumlah postingan hingga 2.315 yang rata-rata berisikan informasi-informasi penting seperti himbauan bahaya, tips-tips keselamatan dan kegiatan dari beberapa gabungan instansi seperti Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, Palang Merah Indonesia (PMI), dll.

B. Pembahasan Penelitian

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung melalui akun instagram @bandungsiaga112 telah memenuhi dua indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu indikator Reliability (Kehandalan) dan Responsiveness (Responsivitas).

Dalam urusan kehandalan para petugas yang terjun memberikan pelayanan publik berupa bantuan yang dibutuhkan masyarakat sangat menguasai tugas, pokok dan fungsinya. Mereka memiliki Standard Operational Procedure (SOP) yang jelas, serta ahli dalam menggunakan peralatan. Hal ini dapat terlihat dari postingan di akun Instagram-nya hampir tidak ada yang tidak bisa ditangani melainkan apabila butuh tindakan khusus, maka akan diserahkan kepada yang lebih ahli dibidangnya, contoh ketika ada laporan kecelakaan lalu lintas dan korbannya luka parah maka akan dirujuk ke rumah sakit. Kemudian dalam urusan responsivitas, dapat dinilai cepat tanggap dari awal pelaporan dari masyarakat melalui Call Center 112 hingga petugas melakukan tugasnya menuju lokasi yang diarahkan oleh pelapor dengan cepat dan tepat waktu.

Adapun laporan yang diterima pada periode 24 Juli 2025 - 30 Juli 2025 diunggah melalui postingan di akun Instagram-nya sebagai berikut,

*Corresponding author

E-mail addresses: ojanrahmat19@gmail.com

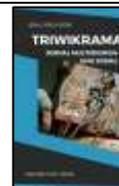


Gambar Laporan yang diterima periode 24 Juli - 30 juli 2025

Selama periode 24 Juli - 30 Juli 2025 telah terjadi 29 panggilan darurat yang 66 persen merupakan laporan kecelakaan, 17 persen laporan kesehatan, 3 persen laporan kebakaran, dan 14 persen laporan kedaruratan lainnya, sementara untuk Untuk mekanisme pelaporan masyarakat dapat dilihat pada gambar berikut,



Gambar Mekanisme pelaporan masyarakat



Masyarakat dapat melaporkan kejadian kegawatdaruratan dengan menghubungi Call Center 112 yang nantinya akan terhubung dengan operator yang akan menerima dan mencatat data pelaporan, setelahnya akan ada verifikasi melalui aplikasi Whats'up (WA) agar pelapor dapat mengirimkan dokumentasi berupa foto atau video yang pada akhirnya kualitas kontennya, membuatnya lebih beragam untuk menarik perhatian audiens, dan meningkatkan interaksi dan pengikut. Membangun hubungan dan memfasilitasi akses, menyebarkan informasi dan menjangkau publik lebih luas. Selain itu memulai memanfaatkan fitur Direct Message (DM) Instagram untuk memberikan pelayanan berbasis elektronik yang efektif dan efisien tidak hanya berupa informasi kegiatan tetapi juga adanya interaksi dengan masyarakat yang menggunakan media sosial.

Kesimpulan

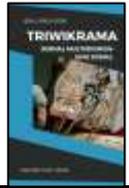
Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram @bandungsiaga112 oleh badan penanggulangan bencana Pemerintah Kota Bandung adalah untuk memberikan informasi terkait keadaan yang terjadi di wilayah Kota Bandung meliputi pemberian informasi tentang keadaan lalu lintas, memberikan informasi terkait bencana alam dan menerima pengaduan/pelaporan terkait kecelakaan lalu lintas serta peristiwa kedaruratan lainnya secara Realtime.

Supaya pemanfaatan media sosial sebagai media penyampaian informasi bertambah efektif oleh humas Protokoler Pemkot Bandung melalui media sosial Instagram, maka penulis memberikan beberapa masukan pada humas Protokoler Pemkot Bandung sebagai bahan pertimbangan kedepannya. Masukan untuk meningkatkan interaksi antar pengguna dengan memperluas cakupan Instagram @bandungsiaga112, agar lebih banyak pengguna Instagram yang mengetahui dan mulai mengikuti akun Instagram @bandungsiaga112.

Masyarakat dapat melaporkan kejadian kegawatdaruratan dengan menghubungi Call Center 112 yang nantinya akan terhubung dengan operator yang akan menerima dan mencatat data pelaporan, setelahnya akan ada verifikasi melalui aplikasi Whats'up (WA) agar pelapor dapat mengirimkan dokumentasi berupa foto atau video yang pada akhirnya kualitas kontennya, membuatnya lebih beragam untuk menarik perhatian audiens, dan meningkatkan interaksi dan pengikut. Membangun hubungan dan memfasilitasi akses, menyebarkan informasi dan menjangkau publik lebih luas. Selain itu memulai memanfaatkan fitur Direct Message (DM) Instagram untuk memberikan pelayanan berbasis elektronik yang efektif dan efisien tidak hanya berupa informasi kegiatan tetapi juga adanya interaksi dengan masyarakat yang menggunakan media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Faktor - Faktor Peranan Penggunaan Social Media E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Prabumulih. *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 1(1), 1-11.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602. ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id ©
- Arifianto, Y. A., Saptorini, S., & Stevanus, Kalis. (2020) Pentingnya Peran Media Sosial dalam Pelaksanaan Misi di Masa Pandemi Covid-19. *Harvester: Jurnal Teologi dan Kepemimpinan Kristen*, 5(2), 86-104.



- Bandung, D. K. dan P. B. K. (2019). Laporan Rencana Kerja Tahunan (RKT) 2020.
- Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Resiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 25(2), 149-165.
- Hood, C. (1991). *The New Public Service: Serving, Not Steering*.
- Kasputra, D. (n.d). Ini Dia Akun Instagram Pemerintah Bandung yang Wajib Kamu Follow. *Romansa Bandung*. <http://romansabandung.com/pemerintah-bandung/>
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart City Kota Magelang: Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 1-11.
- Muqoffa, A. N. F., Mawar., & Serikandi, N. (2022). Manfaat Sosial Media Dalam E-Government di Indonesia. *Jurnal JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, 1(3), 34-41.
- Ojo, A., & Estevez, E. (2012). *Towards Smart Governance: Leveraging Digital Government Transformation*.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (pp. 1-21).
- Presiden Republik Indonesia. (2008). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Badan Nasional Penanggulangan Bencana. LLSETKAB :24 HLM
- Presiden Republik Indonesia. (2014). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH. LN.2014/No. 244, TLN No. 5587, LL SETNEG: 212 HLM. peraturan.bpk.go.id
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah). *JSPG: Jurnal Pf Social Politics and Governance*, 3(1), 12-22.
- Walikota Bandung. (2017). Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (pp. 1-17).