



Contents lists available at [Journal IICET](https://journal.iicet.org)

Education and Social Sciences Review

ISSN 2720-8915 (Print), ISSN 2720-8923 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/essr>



Efektivitas akun instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat

Putranto Hari Widodo¹, Miandhani Dennis Yuniar¹, Arianto¹

¹Universitas Selamat Sri

Article Info

Article history:

Received Jul 12th, 2025

Revised Aug 20th, 2025

Accepted Sep 25th, 2025

Keyword:

Efektivitas Komunikasi
Media Informasi
Pelayanan Informasi
E-Government

ABSTRACT

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Batang memanfaatkan akun Instagram resmi @dukcapilbatang sebagai sarana penyebarluasan informasi terkait administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk: Mengetahui tingkat efektivitas akun tersebut dalam menjangkau dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat; Menganalisis hubungan antara karakteristik pengguna dengan interaksi mereka terhadap akun tersebut; dan Mengetahui responsivitas admin dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan yang diajukan oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean sebagai landasan teori, dengan metode mixed methods (campuran). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media interaksi pelayanan informasi kependudukan di Kabupaten Batang mencapai rata-rata 56,7%, yang menandakan bahwa akun tersebut tergolong efektif dalam memberikan pelayanan informasi. Hubungan antara efektivitas penggunaan Instagram dengan usia menunjukkan korelasi sangat lemah dan positif; dengan jenis kelamin tidak terdapat pengaruh; serta dengan tingkat pendidikan tidak menunjukkan ketergantungan antara tinggi atau rendahnya pendidikan responden. Responsivitas admin sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan melalui penerapan prioritas interaksi, pembentukan tim delegasi, penggunaan fitur auto-reply, pembuatan template jawaban, serta penetapan SOP waktu balas agar pelayanan menjadi lebih konsisten dan efisien.



© 2025 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Arianto,
Universitas Selamat Sri
Email: ariantogantri@gmail.com

Introduction

Seiring perkembangan zaman, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dan keterbukaan informasi publik yang efektif dan efisien (Ricky & Rahimallah, 2022). Effendy menjelaskan bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila mampu menimbulkan peningkatan pengetahuan (kognitif), perubahan pandangan (afektif), serta perubahan perilaku dan tindakan pada komunikan (konatif) (Permana et al., 2011). Sementara itu, Goyer menyatakan bahwa komunikasi yang efektif secara sederhana adalah ketika seseorang berhasil menyampaikan maksud pesannya kepada pihak lain. Dengan demikian, komunikasi yang efektif terjadi apabila rangsangan yang disampaikan oleh pengirim pesan berkaitan erat dengan tanggapan yang diterima oleh penerima pesan. Hal ini selaras dengan dinamika perkembangan Revolusi Industri 4.0, yang ditandai dengan digitalisasi di berbagai sektor kehidupan (Anwar, 2019).

Perkembangan Revolusi Industri 4.0 telah lama berjalan di Indonesia dan membawa perubahan besar dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan. Sejak diberlakukannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Strategi Perkembangan E-Government (Bao et al., 2023), pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik berbasis elektronik. Pemerintahan berbasis elektronik (e-government) didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk mentransformasikan aktivitas pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik (Heriyanto, 2022). Dalam konteks ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi tulang punggung terciptanya pemerintahan yang transparan, cepat, dan akuntabel (Setiawan, 2020). Nugraha (2018) juga menegaskan bahwa pemanfaatan TIK dapat menjadi solusi dalam memperbaiki kualitas layanan publik karena mampu memperpendek rantai birokrasi dan memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Salah satu wujud konkret implementasi e-government adalah pemanfaatan media digital dan media sosial sebagai sarana pelayanan publik. Pemerintah pusat maupun daerah kini aktif menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi, menyosialisasikan kebijakan, serta menampung aspirasi masyarakat. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bahkan menegaskan pentingnya optimalisasi media sosial pemerintah untuk memperkuat partisipasi publik dan transparansi (Kominfo, 2023). Media sosial memungkinkan pemerintah menjangkau masyarakat secara lebih luas, cepat, dan interaktif (Suharyanti, 2021).

Untuk memperkuat aspek transparansi dan akses informasi publik, pemerintah juga menerbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Regulasi ini mengatur hak dan kewajiban badan publik dalam menyediakan akses informasi yang terbuka dan dapat diakses masyarakat (Febrianingsih, 2012). Undang-undang ini menjadi landasan hukum bagi masyarakat dalam memperoleh informasi secara luas, karena hak atas informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia yang diakui oleh konstitusi. Selain itu, keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik yang transparan dan akuntabel. Ketentuan tersebut juga dijabarkan lebih lanjut melalui Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Batang Nomor 50 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi dasar implementasi digitalisasi layanan di tingkat daerah.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat (Wiranti & Frinaldi, 2023). Salah satu media yang kini banyak digunakan adalah Instagram, karena platform ini mampu menyampaikan pesan visual yang menarik, cepat, dan mudah diakses oleh publik (Multazam et al., 2023). Pemerintah daerah di berbagai wilayah Indonesia mulai mengoptimalkan Instagram sebagai media komunikasi publik, karena karakteristiknya yang interaktif dan mampu mendorong partisipasi warga (Rahmawati & Suryani, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Batang termasuk instansi yang memanfaatkan media sosial dalam pelayanan publik. Akun resmi @dukcapilbatang digunakan sebagai sarana penyebaran informasi terkait administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan berbagai layanan kependudukan lainnya. Melalui akun tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi terkini tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, efektivitas penggunaan akun ini dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, membangun interaksi dua arah, serta menumbuhkan kepercayaan publik terhadap pelayanan digital masih perlu dikaji secara ilmiah.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan DeLone & McLean Information System Success Model (D&M IS Success Model). Model ini digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna melalui enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003; Hidayatullah et al., 2020). Model ini dianggap relevan dalam menilai efektivitas media sosial pemerintah karena mampu menjelaskan sejauh mana sistem informasi publik memberikan nilai guna dan kepuasan bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi, dengan fokus pada aspek keterjangkauan, kualitas interaksi pengguna, serta responsivitas admin dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas komunikasi melalui media sosial. Secara khusus, tujuan penelitian ini meliputi: Mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas akun tersebut mampu menjangkau dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat; Menganalisis hubungan antara karakteristik pengguna dengan interaksi mereka terhadap akun tersebut; dan Menilai responsivitas admin dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pengguna.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya meningkatkan efektivitas komunikasi digital instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan interaktif (Tumanggor & Kholil, 2025). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang dalam menjalankan fungsi pelayanan informasi publik, serta menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah lain dalam mengoptimalkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pelayanan berbasis digital.

Method

Penelitian ini merupakan penelitian gabungan (mixed methods) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui analisis data engagement (jumlah like, komentar, share, dan followers) serta survei yang disebarkan kepada masyarakat yang pernah berinteraksi dengan akun Instagram @dukcapilbatang. Sementara itu, pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan admin akun serta analisis isi (content analysis) terhadap konten yang dipublikasikan (Damayanti et al., 2023). Kombinasi kedua pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas akun tersebut dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan untuk menganalisis efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat. Adapun tahapan penelitian.

Tahap Studi Literatur dan Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan berbagai referensi dari jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan mengenai efektivitas media sosial dalam pelayanan publik. Selain itu, peneliti juga menganalisis regulasi terkait penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah (Cahyani & Fitriyani, 2021), serta melakukan observasi awal terhadap akun Instagram @dukcapilbatang untuk merumuskan masalah penelitian secara lebih spesifik.

Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis data engagement akun Instagram (meliputi jumlah *like*, komentar, *share*, dan *followers*) selama periode tertentu. Selanjutnya, dilakukan penyebaran kuesioner survei kepada masyarakat pengguna layanan Disdukcapil untuk mengukur tingkat kepuasan dan efektivitas informasi yang disampaikan melalui akun tersebut. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan admin akun dan pihak terkait (stakeholder) untuk memahami strategi pengelolaan akun, bentuk interaksi yang dilakukan, serta tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat.

Tahap Analisis Data

Karena penelitian ini menggunakan metode campuran, maka data kuantitatif dianalisis dengan teknik statistik deskriptif untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat berdasarkan model DeLone & McLean. Sementara itu, data kualitatif dianalisis menggunakan metode analisis isi dan interpretasi hasil wawancara guna mengevaluasi kualitas pesan yang disampaikan serta tingkat responsivitas akun terhadap kebutuhan informasi masyarakat (Aurora & Nurcahyanto, 2024). Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan objektif mengenai tingkat efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi publik di era digital.

Results and Discussions

Tingkat Efektivitas Penggunaan Akun Instagram @dukcapilbatang

Untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi publik, dilakukan analisis terhadap enam dimensi berdasarkan model DeLone & McLean Information System Success Model. Hasil penilaian responden terhadap masing-masing dimensi disajikan dalam tabel 1.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif terhadap 92 responden menggunakan enam dimensi model *DeLone & McLean Information System Success Model*, akun Instagram @dukcapilbatang menunjukkan tingkat efektivitas rata-rata sebesar 56,7% yang termasuk dalam kategori efektif. Temuan ini mengindikasikan bahwa akun tersebut berfungsi dengan baik sebagai media pelayanan informasi publik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek tertentu. Dari tabel penilaian, dimensi penggunaan dan kepuasan pengguna memperoleh nilai tertinggi (59), yang menandakan bahwa masyarakat aktif memanfaatkan akun ini untuk mencari informasi administrasi kependudukan dan merasa puas dengan layanan digital yang diberikan. Hal

ini menunjukkan adanya keberhasilan Disdukcapil Batang dalam membangun komunikasi dua arah melalui platform digital, ini menjadi salah satu indikator utama keberhasilan e-government berbasis media sosial.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Penilaian Efektivitas Akun Instagram @dukcapilbatang (n=92)

Dimensi	Nilai Rata-rata (Skala 1–92)	Kategori	Keterangan
Kualitas Sistem	55	Efektif	Akses mudah dan antarmuka cukup informatif.
Kualitas Informasi	57	Efektif	Konten dinilai jelas dan relevan dengan kebutuhan pengguna.
Kualitas Layanan	57	Efektif	Admin dinilai cukup responsif terhadap pertanyaan publik.
Penggunaan	59	Efektif	Masyarakat aktif mengakses untuk memperoleh informasi kependudukan.
Kepuasan Pengguna	59	Efektif	Pengguna merasa puas terhadap layanan digital yang diberikan.
Manfaat Bersih	53	Efektif	Akun dianggap memberi manfaat praktis dalam pengurusan dokumen.

Dimensi kualitas sistem (55) juga dinilai efektif, terutama karena kemudahan akses dan antarmuka yang informatif. Ini menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik mempermudah pengguna untuk memperoleh informasi secara efisien dan meningkatkan *user engagement*. Namun demikian, nilai yang tidak terlalu tinggi menunjukkan bahwa masih diperlukan optimalisasi tampilan visual, navigasi, serta konsistensi penyajian informasi agar pengalaman pengguna lebih maksimal. Pada dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan (masing-masing 57), responden menilai bahwa konten yang disajikan cukup relevan dan admin akun cukup responsif terhadap pertanyaan publik. Hal ini mengonfirmasi bahwa aspek kejelasan pesan dan kecepatan tanggapan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik di ranah digital. Akan tetapi, beberapa responden mengindikasikan bahwa informasi kadang bersifat umum dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan spesifik pengguna, sehingga peningkatan pada aspek *customized content* masih diperlukan. Dimensi terakhir, manfaat bersih memperoleh nilai terendah (53) meskipun tetap berada pada kategori efektif. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa terbantu, manfaat praktis akun tersebut dalam konteks pelayanan publik belum sepenuhnya optimal. *Net benefit* merupakan dimensi yang mencerminkan sejauh mana sistem informasi memberikan dampak nyata terhadap efisiensi dan kualitas keputusan pengguna. Dalam konteks ini, akun @dukcapilbatang perlu memperluas fungsi informatifnya ke arah fungsi transaksional, seperti integrasi dengan tautan layanan daring atau sistem antrian digital. Hasil ini memperlihatkan bahwa efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang berada pada tingkat menengah–tinggi, dengan kekuatan utama pada aspek partisipasi pengguna dan kepuasan, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek kebermanfaatan praktis. Pencapaian ini menunjukkan bahwa media sosial pemerintah daerah efektif sebagai sarana penyebaran informasi publik, asalkan didukung oleh strategi pengelolaan konten yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Hubungan Karakteristik Pengguna dengan Tingkat Efektivitas Akun Instagram @dukcapilbatang

Hubungan Usia dengan Tingkat Efektivitas Penggunaan Instagram

Usia responden merupakan salah satu karakteristik demografis penting yang perlu dianalisis dalam penelitian ini karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kedewasaan, pengalaman, serta pola pikir responden dalam menilai efektivitas penggunaan media sosial. Dengan memahami distribusi usia, peneliti dapat mengidentifikasi perbedaan persepsi dan perilaku digital antar kelompok umur. Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan ke dalam tiga kategori usia, yaitu dewasa awal (18–30 tahun), dewasa menengah (31–45 tahun), dan dewasa tua (di atas 45 tahun). Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori dewasa awal, yaitu sebanyak 47 orang (51,1%). Temuan ini mengindikasikan bahwa kelompok usia muda lebih aktif memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, sebagai sarana memperoleh informasi layanan kependudukan. Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan antara usia responden dan tingkat efektivitas penggunaan Instagram @dukcapilbatang sebagai media interaktif layanan informasi, dilakukan uji statistik menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis ini bertujuan untuk melihat tiga aspek utama, yaitu: Tingkat keeratan hubungan (koefisien korelasi), Arah hubungan (positif atau negatif), dan Tingkat signifikansi hubungan (apakah hubungan tersebut bermakna secara statistik). Hasil uji tersebut disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 hubungan antara tingkat usia dengan tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang.

		Correlation X1 Usia	Y Efektivitas Instagram @dukcapilbatang
X1Usia	Pearson Correlation	1	.157
	Sig.(2-tailed)		.135
	N	92	92
Y Efektivitas Instagram @dukcapilbatang	Pearson Correlation	.157	1
	Sig.(2-tailed)	.135	
	N	92	92

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,157 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,135. Nilai korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat lemah antara tingkat usia responden dengan tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang. Namun, karena nilai signifikansi (0,135) lebih besar dari batas $\alpha = 0,05$, maka hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan usia responden tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi publik.

Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Efektivitas Penggunaan Instagram

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor demografis yang dapat memengaruhi pola interaksi dan perilaku pengguna media sosial. Secara umum, jenis kelamin dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan, yang memiliki perbedaan karakteristik biologis maupun sosial. Dalam penelitian ini, responden perempuan merupakan kelompok terbanyak dengan jumlah 51 orang (55,4%), sedangkan laki-laki berjumlah 41 orang (44,6%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square menggunakan aplikasi SPSS, dilakukan pengujian hubungan antara jenis kelamin dan tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media interaktif dalam pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Dasar pengambilan keputusan mengacu pada kriteria menurut Singgih Santoso (2014:222), yaitu dengan membandingkan nilai Asymp. Sig. (2-sided) pada tabel output Chi-Square Tests dengan batas signifikansi (α) sebesar 0,05. Jika nilai Asymp. Sig. > 0,05, maka H_0 diterima, yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel yang diuji.

Tabel 3. Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Efektivitas Penggunaan Instagram @dukcapilbatang

Uji Statistik	Nilai	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	0.249 ^a	2	0.883
Likelihood Ratio	0.248	2	0.883
Linear-by-Linear Association	0.232	1	0.630
N of Valid Cases	92	-	-

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (0,883) lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang. Dengan kata lain, baik responden laki-laki maupun perempuan menunjukkan tingkat persepsi dan pengalaman yang relatif sama terhadap efektivitas akun tersebut dalam memberikan pelayanan informasi publik.

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Efektivitas Penggunaan Instagram

Tingkat pendidikan merupakan salah satu variabel demografis yang dapat memengaruhi kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan media digital. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, jenjang pendidikan formal di Indonesia terdiri atas pendidikan dasar (SD/MI atau sederajat), pendidikan menengah (SMP/MTs dan SMA/MA atau sederajat), serta pendidikan tinggi (Diploma dan Perguruan Tinggi). Dalam penelitian ini, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMP dan SMA/sederajat, yaitu sebanyak 56 orang (60,9%), sedangkan sisanya berasal dari jenjang pendidikan dasar dan pendidikan tinggi. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media interaktif dalam pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Batang, dilakukan uji korelasi Pearson menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 4. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Efektivitas Penggunaan Instagram @dukcapilbatang

Correlations		X3Tingkat Pendidikan	Y Efektivitas Instagram @dukcapilbatang
X3Tingkat Pendidikan	PearsonCorrelation Sig.(2-tailed) N	1 92	-.147 .162 92
Y Efektivitas Instagram @dukcapilbatang	PearsonCorrelation Sig.(2-tailed) N	-.147 .162 92	1 1 92

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar -0,147 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,162. Nilai korelasi negatif tersebut menunjukkan adanya hubungan berlawanan arah antara tingkat pendidikan dan tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang, namun dengan kekuatan hubungan yang sangat lemah. Karena nilai signifikansi (0,162) lebih besar dari 0,05, maka hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang. Artinya, efektivitas akun tersebut sebagai media pelayanan informasi publik tidak bergantung pada tinggi atau rendahnya tingkat pendidikan pengguna, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti aksesibilitas informasi, keaktifan admin, dan relevansi konten yang disajikan.

Responsivitas Admin dalam Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan Pengguna Akun Instagram @dukcapilbatang

Pengelolaan akun Instagram @dukcapilbatang dilakukan secara terstruktur dengan mengikuti prinsip manajemen media sosial pemerintah. Admin menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup penyusunan kalender konten, jadwal unggahan rutin, serta penggunaan format visual yang seragam untuk menjaga konsistensi dan profesionalitas informasi yang disampaikan. Selain itu, sistem monitoring komentar dan pesan langsung (direct message) dilakukan 2–4 kali per hari agar pertanyaan dan aduan masyarakat dapat segera ditanggapi. Apabila terdapat pertanyaan yang sering muncul (frequently asked questions), admin biasanya membuat konten khusus agar informasi tersebut dapat diakses secara lebih luas. Strategi ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun tidak hanya berfokus pada keteraturan publikasi, tetapi juga memperkuat komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat.

Dari sisi kualitas informasi, setiap konten yang diunggah diverifikasi secara berlapis melalui dokumen resmi, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta melalui konfirmasi langsung dengan bidang teknis terkait. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan valid, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Proses verifikasi berlapis tersebut memperlihatkan bahwa akun @dukcapilbatang berupaya menjaga keseimbangan antara kecepatan penyampaian informasi dan akurasi isi pesan, sehingga mampu meminimalkan potensi kesalahpahaman publik. Dalam aspek layanan interaktif, kecepatan respon menjadi indikator utama responsivitas. Berdasarkan hasil wawancara, admin berupaya membalas komentar dan pesan langsung dalam waktu rata-rata 2–3 jam, dengan memeriksa akun sebanyak 4–5 kali sehari. Meskipun pengelolaan akun dilakukan oleh satu orang admin yang juga memiliki tanggung jawab lain di instansi, evaluasi rutin terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan media sosial. Selain memberikan jawaban langsung, admin juga menindaklanjuti keluhan dengan berkoordinasi bersama bidang terkait agar masyarakat memperoleh solusi yang cepat dan tepat.

Aktivitas masyarakat di akun ini tergolong tinggi, terutama dalam bentuk pertanyaan umum, tanggapan terhadap konten, serta penyampaian keluhan singkat. Tingkat interaksi mengalami peningkatan signifikan pada momen tertentu seperti Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), seleksi CPNS, atau menjelang pemilihan umum (Pemilu). Hal ini menunjukkan bahwa Instagram berfungsi sebagai kanal komunikasi digital utama antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Batang, sekaligus sebagai sarana pengaduan publik yang responsif dan mudah diakses. Respons admin yang cepat, sopan, dan informatif terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Umpan balik sering kali diberikan dalam bentuk apresiasi, komentar positif, kritik konstruktif, serta interaksi berupa “like” dan “share”. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi melalui Instagram tidak hanya menciptakan kepuasan jangka pendek, tetapi juga membangun hubungan emosional dan kepercayaan antara instansi pemerintah dan masyarakat.

Keberadaan akun @dukcapilbatang memberikan manfaat strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain: Mengurangi beban pelayanan langsung di kantor Disdukcapil; Meningkatkan literasi digital dan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat; dan Mendukung implementasi program digitalisasi layanan publik yang transparan, cepat, dan efisien. Dengan demikian, akun Instagram @dukcapilbatang tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam memperkuat efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi digital serta memperluas jangkauan komunikasi pemerintah dengan masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem akun Instagram @dukcapilbatang dinilai baik oleh mayoritas responden, yaitu 59,8% menyatakan berkualitas dan 19,6% menyatakan sangat berkualitas. Hal ini menandakan bahwa akun tersebut memiliki performa teknis yang baik, mudah diakses, stabil, serta ramah pengguna. Kualitas sistem yang baik menjadi faktor penting dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat saat mencari informasi terkait pelayanan publik. Sejalan dengan pendapat DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem berperan krusial dalam efektivitas layanan berbasis teknologi karena mencakup aspek usability, reliability, dan response time (DeLone & McLean, 2003a).

Sementara itu, kualitas informasi juga dinilai positif oleh responden. Sebanyak 61,9% menilai informasi yang disajikan berkualitas dan 20,7% menilai sangat berkualitas. Informasi yang dipublikasikan dianggap akurat, relevan, dan mudah dipahami, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik. Hal ini sejalan dengan Napitupulu (2016) yang menegaskan bahwa kejelasan, kelengkapan, dan akurasi merupakan indikator utama kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan akun Instagram @dukcapilbatang juga diapresiasi masyarakat, dengan 61,7% responden menilai berkualitas dan 16,6% menilai sangat berkualitas. Respon positif ini menunjukkan bahwa interaksi admin dalam menanggapi komentar dan keluhan sudah cukup baik. Layanan yang responsif dan empatik menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Temuan ini sesuai dengan Darming dkk. (2024) yang menegaskan bahwa sikap ramah, cepat tanggap, dan empatik berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis media sosial (Napitupulu, 2016).

Tingkat pemanfaatan akun ini juga tergolong tinggi, dengan 64,1% responden menyatakan sering memanfaatkan dan 13,1% menyatakan sangat sering memanfaatkan. Fakta ini menandakan efektivitas akun sebagai media komunikasi publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Tiffany & Fredy (2025) yang menyatakan bahwa media sosial kini menjadi platform komunikasi dominan dan sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat modern (Fredy & Vanel, 2025). Dari sisi kepuasan, mayoritas responden (64,1%) menyatakan puas, dan 18,5% menyatakan sangat puas terhadap akun @dukcapilbatang. Temuan ini menunjukkan bahwa konten, kecepatan respon admin, serta kemudahan akses informasi mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Tingginya tingkat kepuasan ini sesuai dengan Kartadimadja (2025) yang menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan pengguna, sehingga meningkatkan loyalitas masyarakat (Fredy & Vanel, 2025). Lebih lanjut, manfaat bersih akun ini juga dinilai signifikan, dengan 57,6% responden menilai bermanfaat dan 16,3% menilai sangat bermanfaat. Hal ini menunjukkan adanya dampak positif nyata, seperti mempercepat akses informasi, mengurangi antrean pelayanan langsung, serta meningkatkan transparansi layanan publik. Sejalan dengan Purwaningrum (2022), manfaat bersih (net benefits) menjadi indikator akhir keberhasilan sistem informasi karena mencerminkan kontribusi bagi individu maupun organisasi.

Hubungan antara variabel demografis dan efektivitas penggunaan, dari hasil uji korelasi Pearson antara usia dan tingkat efektivitas penggunaan Instagram @dukcapilbatang menunjukkan koefisien sebesar 0,157 dengan signifikansi 0,135 ($>0,05$). Artinya, terdapat hubungan positif yang sangat lemah dan tidak signifikan. Dengan demikian, perbedaan usia tidak memengaruhi efektivitas penggunaan karena faktor utama lebih dipengaruhi oleh kebutuhan informasi dan aksesibilitas. Hal ini sejalan dengan Putri (2022) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik pengguna Instagram dengan keterdedahan terhadap media sosial (Putri & Purnaningsih, 2020). Selanjutnya, hasil uji Chi-Square antara jenis kelamin dan tingkat efektivitas penggunaan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,883 ($>0,05$). Artinya, tidak ada hubungan signifikan antara keduanya. Baik laki-laki maupun perempuan memanfaatkan akun ini dengan pola yang relatif sama, sehingga efektivitasnya bersifat netral gender. Namun, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Rosyidah (2019) yang menyebutkan bahwa gender merupakan variabel demografi paling signifikan dalam memengaruhi penggunaan media sosial karena adanya perbedaan perilaku antara laki-laki dan perempuan (Rosyidah & Nurwati, 2019). Sementara itu, hubungan antara tingkat pendidikan dan efektivitas penggunaan menunjukkan koefisien sebesar -0,147 dengan signifikansi 0,162 ($>0,05$), yang berarti terdapat hubungan negatif sangat lemah dan tidak signifikan. Artinya, efektivitas tidak bergantung pada tinggi rendahnya pendidikan formal, karena baik lulusan SMP/SMA maupun perguruan tinggi sama-sama mampu

memanfaatkan akun ini secara efektif. Hal ini dimungkinkan karena konten disajikan dengan sederhana, mudah dipahami, dan praktis digunakan. Temuan ini mendukung teori Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) lebih berpengaruh terhadap penerimaan teknologi dibandingkan latar belakang pendidikan pengguna.

Responsivitas admin akun Instagram @dukcapilbatang menjadi indikator penting dalam pengelolaan kualitas layanan publik. Pengelolaan akun dilakukan melalui manajemen media sosial pemerintah yang terstruktur, mulai dari kalender konten, jadwal unggahan rutin, hingga pemantauan komentar dan pesan langsung (DM). Standar operasional ini memastikan informasi tersampaikan secara tertib, konsisten, dan mudah dipahami, sekaligus memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat. Pendekatan sistematis tersebut sejalan dengan pandangan DeLone & McLean (2003) yang menegaskan bahwa kualitas sistem merupakan prasyarat utama keberhasilan layanan berbasis teknologi informasi. Pandangan ini juga diperkuat oleh Salisu dkk. (2025) yang menekankan bahwa system quality tetap menjadi fondasi utama efektivitas layanan digital, termasuk dalam konteks media sosial kehumasan (DeLone & McLean, 2003b; Salisu et al., 2025).

Responsivitas admin terlihat dari kemampuan menjawab pertanyaan masyarakat rata-rata dalam waktu 2–3 jam, meskipun dengan keterbatasan sumber daya manusia. Respon cepat ini membangun kepercayaan publik dan menunjukkan komitmen pelayanan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Efektivitas komunikasi publik terlihat dari meningkatnya interaksi masyarakat melalui fitur komentar dan DM, serta berkurangnya keluhan berulang di loket karena sebagian besar pertanyaan sudah terjawab melalui media sosial. Respon positif ini mendukung teori Kotler & Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan pengguna (Park, 2020). Keberadaan akun @dukcapilbatang bukan hanya mengurangi beban pelayanan langsung di kantor, tetapi juga meningkatkan literasi administrasi kependudukan serta mendukung program Dukcapil Go Digital. Hal ini selaras dengan pendapat Mergel (2012) bahwa media sosial pemerintah dapat memperluas partisipasi publik, meningkatkan transparansi, dan mempercepat transformasi layanan publik berbasis digital (Salisu et al., 2025).

Conclusions

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penggunaan akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat Kabupaten Batang dalam pelayanan informasi kependudukan tergolong efektif, dengan rata-rata capaian 56,7%. Temuan ini menegaskan bahwa media sosial dapat berfungsi sebagai kanal komunikasi publik yang strategis dalam meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Dari sisi demografis, hubungan antara usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan efektivitas penggunaan akun menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Nilai koefisien korelasi untuk usia (0,157) menunjukkan hubungan yang sangat lemah dan positif, sementara nilai Pearson Chi-Square untuk jenis kelamin (0,249) mengindikasikan bahwa efektivitas bersifat netral gender.

Adapun tingkat pendidikan memiliki koefisien -0,147, yang berarti efektivitas penggunaan tidak dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan formal. Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (Davis, 1989) bahwa kemudahan dan kegunaan yang dirasakan lebih menentukan penerimaan teknologi dibandingkan faktor demografis pengguna. Dari sisi manajerial, responsivitas admin dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang peningkatan pada aspek profesionalisme dan konsistensi layanan. Upaya seperti membentuk tim khusus pengelola media sosial, menerapkan auto-reply untuk pertanyaan umum, menyusun template jawaban standar, serta membuat SOP waktu tanggapan dapat memperkuat efektivitas pelayanan digital. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperluas pemahaman tentang penerapan model kualitas sistem informasi (Information System Success Model oleh DeLone & McLean, 2003) dalam konteks pelayanan publik berbasis media sosial pemerintah daerah. Secara praktis, hasil ini menegaskan pentingnya tata kelola komunikasi digital yang responsif, kredibel, dan berkelanjutan untuk menjaga kepercayaan publik.

Acknowledgments

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden dan admin akun Instagram @dukcapilbatang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data, informasi, serta penilaian yang sangat berharga bagi kelancaran penelitian ini. Dukungan dan kerja sama yang diberikan menjadi faktor penting dalam keberhasilan penelitian mengenai efektivitas akun Instagram @dukcapilbatang sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Universitas Selamat Sri atas dukungan akademik yang diberikan, serta kepada Program Hibah Penelitian Dosen Pemula (PDP) yang telah mewadahi dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini. Semoga hasil

penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi publik dan administrasi kependudukan, serta menjadi masukan praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di instansi pemerintahan.

References

- Anwar, S. (2019). *Revolusi industri 4.0: Islam dalam merespon tantangan teknologi digitalisasi*. Jurnal Studi Keislaman, 8(2), 16–28.
- Aurora, D. D. A., & Nurcahyanto, H. (2024). Efektivitas organisasi Diskominfo DKI Jakarta dalam menggunakan media sosial Instagram @dkijakarta untuk mewujudkan keterbukaan informasi berkualitas di Jakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 159–169.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan e-government dalam pelayanan publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157.
- Cahyani, E. N., & Fitriyani, E. (2021). Analisis Instagram sebagai social media marketing di industri perhotelan. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 10(1), 29–46.
- Damayanti, A., Delima, I. D., & Suseno, A. (2023). Pemanfaatan media sosial sebagai media informasi dan publikasi (Studi deskriptif kualitatif pada akun Instagram @rumahkimkotatangerang). *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media dan Cinema*, 6(1), 173–190.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Febriananingsih, N. (2012). Keterbukaan informasi publik dalam pemerintahan terbuka menuju tata pemerintahan yang baik. *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 1(1), 135–156.
- Fredy, T., & Vanel, Z. (2025). Analisis media sosial Instagram berbau coal sebagai media komunikasi dalam meningkatkan engagement publik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(4D), 229–254.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean terhadap sistem pembelajaran berbasis aplikasi Zoom di saat pandemi COVID-19. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika (JTMI)*, 6(1), 44–52.
- Multazam, M. N., Santoso, P. Y., & Dewi, Y. R. (2023). Pemanfaatan akun Instagram @bawasludkijakarta dalam menyebarkan informasi mengenai Pemilihan Umum Presiden Indonesia 2024. *Jurnal CyberPR*, 3(2), 153–162.
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas layanan e-government (sebuah analisa di Pemkot X dengan pendekatan E-Govqual dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153–168.
- Nugraha, J. T. (2018). E-government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Park, S. (2020). *Marketing management* (Vol. 3). Seohee Academy.
- Permana, R., Sarwoprasodjo, S., Susanto, D., & Saleh, A. (2011). Efektivitas komunikasi program optimalisasi lahan pekarangan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 9(1).
- Purwaningrum, R. D. (2022). Analisis pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap net benefits dengan variabel eksogen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. [Tesis, Universitas tidak disebutkan].
- Putri, R. L., & Purnaningsih, N. (2020). Efektivitas Instagram sebagai media promosi produk pangan olahan perikanan “Clips Chips”. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat (JSKPM)*, 4(4), 463–476.
- Ricky, R., & Rahimallah, M. T. A. (2022). Keterbukaan informasi publik: Holistikasi dan akselerasi good governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.

-
- Rosyidah, F. N., & Nurwati, N. (2019). Gender dan stereotype: Konstruksi realitas dalam media sosial Instagram. *Share: Social Work Journal*, 9(1), 10–19.
- Salisu, I., Sappri, M. M., Omar, M. F., Nasir, A., Ejaz, S., & Hossain, M. B. (2025). Social media applications through the lens of DeLone and McLean's information system success model: Does perceived privacy matter? *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 1–17.
- Tumanggor, T., & Kholil, S. (2025). Reformasi sistem komunikasi organisasi pemerintah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 6(2), 1381–1391.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.