

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
INFORMASI MEDIA SOSIAL DI BALAI BESAR  
PELAKSANAAN JALAN NASIONAL  
SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh :**

**Egi Arapentha Sinurat  
NIM. 07011282025074**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
INFORMASI MEDIA SOSIAL DI BALAI BESAR  
PELAKSANAAN JALAN NASIONAL SUMATERA SELATAN**

**Usulan Penelitian**

**Oleh:**

**EGI ARAPENTHA SINURAT**

**NIM. 07011282025074**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, Oktober 2023

**Pembimbing Skripsi**

**Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M. Si**

**NIP.196002091986031004**

Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budivanto, S. Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI**  
**INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI BALAI BESAR**  
**PELAKSANAAN JALAN NASIONAL**  
**SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**EGI ARAPENTHA SINURAT**  
**NIM.07011282025074**

**Telah dipertahankan di depan penguji**  
**Dan Dinyatakan telah memenuhi syarat**  
**Pada tanggal.....**

**Pembimbing:**

1. Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.Si  
NIP. 196002091986031004

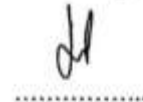
Tanda Tangan



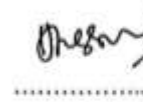
**Penguji:**

1. Lisa Mandasari, S.I.P., M.Si  
NIP. 198603272023212029

Tanda Tangan



2. Dian Anggraini, S.I.P., M.Si  
NIP. 198108142023212021



Mengetahui,



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Egi Arapentha Sinurat

NIM : 07011282025074

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Indralaya, Maret 2024



Egi Arapentha Sinurat

NIM.07011282025074

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Tumbuhlah Mendaki, Seribu Upaya kan Kau Nikmati. Sertai Dengan Sebut namaNya dan Tetap di jalanNya”*

### **PERSEMBAHAN**

“Skripsi ini saya persembahkan untuk Tuhan Yesus Kristus atas karunia-Mu telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terima kasih telah membuat menjadi indah kepada Bapak (Pelita Roberson Sinurat), Ibu saya (Rosdiana Br Ginting), dan kedua kakak tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung, memberikan semangat, serta tidak pernah putus mendoakan saya.”

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "Effectiveness of Public Services Through Social Media Information at the South Sumatra National Road Implementation Center". The problem with this research is that the public does not know much about the information on social media about PUPR and the South Sumatra National Road Implementation Center. The purpose of this research is to find out how the effectiveness of public services through social information media is effective or not by referring to the effectiveness theory by Gibson, Ivancevich, Donnelly, namely, Production, Efficiency, Satisfaction, Adaptation, and Development. This research method is qualitative. The results of this research are that public services through social media information are effective and running well, however the development of social media accounts needs to be improved because there are still many people who do not know about social media accounts as a forum for information.*

**Keywords:** *Effectiveness, Public Services, Social Media Information, South Sumatra National Road Implementation Center*

**Pembimbing**

Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M. Si

NIP. 196002091986031004

Indralaya, Maret 2024  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



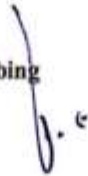
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 1969111019940110001

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan”. Permasalahan pada penelitian ini yaitu Masyarakat belum banyak mengetahui mengetahui bahwasanya informasi di media sosial tentang PUPR dan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui informasi media sosial sudah efektif atau belum dengan merujuk pada teori efektivitas oleh Gibson, Ivancevich, Donnelly yaitu, Produksi, Efisien, Kepuasan, Keadaptasian, dan Pengembangan. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pelayanan publik melalui informasi media sosial sudah efektif dan berjalan dengan baik, namun pada pengembangan akun media sosial perlu ditingkatkan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai akun media sosial sebagai wadah informasi.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Informasi Media Sosial, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan

Pembimbing



Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M. Si  
NIP. 196002091986031004

Indralaya, Maret 2024  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 1969111019940110001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih setia dan kemurahanNya yang memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik melalui Informasi Media Sosial di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan”

Dalam penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Studi-S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi tentu saja penulis tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik melalui doa ataupun dukungan moril, Terkhususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. M. Nur Budianto, Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Dr. Ir. Abdul Nadjib, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis
5. Ibu Dr. Nurmah Semil M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
6. Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
7. Masyarakat yang telah bersedia membantu menjadi narasumber penulis penyelesaian skripsi.



8. Bapak Nurat dan Ibu Ginting yang telah mendoakan, mendukung, dan memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan studi penulis.
9. Kakak saudara penulis yang telah membantu mendoakan penulis dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi.
10. Teman seperjuangan magang sampai selesainya skripsi ini Putri, Anggi, Emeiliasna, Ariibah, yang telah memberikan pelajaran, candaan, dan kebersamaan dalam menulis skripsi.
11. Saimara, yang telah menjadi suatu tempat tinggal penulis untuk berjuang saat menyelesaikan studi. “Sai” yang berarti “selesai” dan “mara” yang berarti “masalah”.
12. Teman seperjuangan yang menemani penulis, Ivanna, Dita, Ferdy, Santa, Juan.
13. Band Perunggu, The Adams, Elephant Kind, Tongam Sirait, dan Lagu Karo yang sudah menemani setiap penulisan skripsi.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Konsep Efektivitas.....	10
2.1.2 Konsep Media Sosial .....	14
2.1.3 Pelayanan Publik .....	20
2.1.4 Kendala Pelayanan Publik.....	24
2.2 Teori Yang Digunakan.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu .....	26

2.4	Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Definisi Konsep .....	35
3.3	Fokus Penelitian.....	36
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5	Informan Penelitian.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7	Teknik Keabsahan Data .....	39
3.8	Teknik Analisis Data .....	40
3.9	Jadwal Penelitian .....	41
3.10	Sistematika Penulisan .....	42
BAB I: PENDAHULUAN.....		42
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....		43
BAB III: METODE PENELITIAN .....		43
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
BAB V: KESIMPULAN .....		43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	44
4.1.1.	Sejarah Singkat Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional di Sumatera Selatan.	44
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	45
4.1.3.	Uraian Tugas dan Fungsi.....	47
4.1.4.	Visi dan Misi Instansi.....	50
4.2	Deskripsi Informan .....	50
4.3	Hasil Penelitian .....	51

4.3.1.	Produksi .....	54
4.3.2.	Efisien .....	56
4.3.3.	Kepuasan .....	57
4.3.4.	Keadaptasian.....	59
4.3.5.	Pengembangan.....	60
4.4	Pembahasan .....	67
4.4.1.	Produksi.....	67
4.4.2.	Efisien .....	69
4.4.3.	Kepuasan .....	69
4.4.4.	Keadaptasian.....	70
4.4.5.	Pengembangan.....	70
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1.	Kesimpulan .....	72
5.2.	Saran .....	72
5.2.1.	Saran Teoritis .....	72
5.2.2.	Saran Praktis.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Table 2 Fokus Penelitian .....	36
Table 3 Jadwal Penelitian .....	41
Table 4 Matriks Hasil Penelitian .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Facebook BBPJN Sumsel.....	7
Gambar 2. TikTok BBPJN Sumsel .....	7
Gambar 3. Instagram BBPJN Sumsel.....	8
Gambar 4. Youtube BBPJN Sumsel.....	8
Gambar 5. Jumlah Pengguna Jejaring Sosial Dari 2017 Sampai 2022 .....	17
Gambar 6. Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 7. Teknik Analisis Data Menurut Miles & Huberman .....	40
Gambar 8. Struktur Organisasi Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan.....	46
Gambar 9. Konten Media Sosial Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan .....	52
Gambar 10 Konten Media Sosial Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan .....	52
Gambar 11. Konten Media Sosial Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian.....	97
Lampiran 4. Perbaikan Seminar Proposal.....	98
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 6. Perbaikan Komprehensif.....	100
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara.....	101
Lampiran 8. Observasi.....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas Pelayanan Publik memiliki salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu salah satunya teknologi informasi. Pelayanan publik di Indonesia akan selalu mengikuti dan berkembang dalam bidang teknologi informasi sebagai bentuk transformasi digital dan proses percepatan pelayanan publik tertulis dalam Undang-Undang Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal 04 butir (c) dikatakan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilakukan dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang tersebut para pelayanan publik melakukan pemanfaatan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan akan mendorong pemerintah dalam percepatan serta melakukan *e-government*. Penyelenggara pelayanan publik dulu hanya memiliki dan menggunakan website sebagai wadah untuk menyebarkan informasi publik. Tetapi dengan berjalannya zaman instansi pemerintah mulai berkembang dalam menggunakan media sosial yang awalnya hanya *website* menjadi bertambah menggunakan media sosial.

Hampir seluruh masyarakat Indonesia zaman sekarang menggunakan media sosial karena media sosial tidak hanya digunakan sebagai eksistensi diri, namun media sosial juga digunakan sebagai ekstensi kelompok, institusi maupun lembaga negara. Dengan media sosial masyarakat mendapatkan informasi lebih cepat tentang masalah yang sedang berjalan di Negara Indonesia yang meliputi perekonomian, sosial, politik maupun budaya. Salah satu fungsi sosial media sekarang ini adalah sebagai pelayanan publik. Pelayanan



publik berbasis digital ini dilakukan sebagai salah satu cara untuk menjangkau masyarakat. Seperti halnya melalui media sosial seperti Facebook, Whatsapp, Twitter, Youtube maupun Instagram (Yuliani, Adriadi, and Safitra 2020). Berdasarkan riset Data Reportal 2022, sebanyak 88% masyarakat pengguna youtube, 84% masyarakat pengguna Whatsapp, masyarakat pengguna facebook sebanyak 82% serta pengguna Instagram 79%. Dengan ini, pengguna instagram berada di urutan keempat Indonesia (Mutiah et al. 2022)

Penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah sangat berbeda dengan penggunaan media oleh individu. Beberapa aturan penggunaan jejaring sosial oleh instansi pemerintah tertuan di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012, diantaranya :

1. Menjaga kehormatan lembaga negara
2. Mempunyai keahlian, kompetensi, objektivitas, kejujuran dan integritas
3. Jaga rahasia negara dan melakukan sumpah jabatan
4. Ketaatan pada prinsip etika yang berlaku dalam membentuk citra dan reputasi lembaga Negara.
5. Menaati kode etik
6. Melaksanakan dan menerima informasi publik yang tidak menyesatkan dan akurat
7. Menghargai, menghormati, dan membangun solidaritas untuk nama baik lembaga dan individu
8. Melakukan keterbukaan informasi publik sesuai dengan aturan.

Aktivitas media sosial merupakan bagian integral dari aktivitas komunikasi instan si pemerintah. Oleh karena itu, upaya tersebut harus dikaitkan dengan kebijakan pemerintah. Kebijakan lembaga pemerintah dan yang memiliki akun media sosial harus diungkapkan

dalam isi media sosial Untuk mengelola kehumasan melalui jejaring sosial, akun resmi masing-masing lembaga pemerintah digunakan oleh perwakilan (pengelola) pengurus organisasi hingga pimpinan lembaga tersebut. Perwakilan sebagai penanggung jawab mempunyai hak untuk memberikan informasi tentang organisasinya dan menanggapi atau menanggapi komentar, umpan balik, masukan dan saran dari masyarakat. Dalam operasional sehari-hari, sebuah tim ditugaskan untuk mengelola media sosial instansi secara mandiri.

Instagram adalah layanan umum untuk berbagi foto dan video yang dimiliki perusahaan Amerika, Meta Platforms. Instagram rilis pertama kali 6 Oktober 2010 tepat 12 tahun lalu. Aplikasi Instagram ini memberikan pengguna untuk mengunggah media yang dapat diedit dengan filter atau diatur dengan tagar dan penandaan geografis. Unggahan dapat dibagikan kepada publik atau dengan pengikut yang telah di konfirmasi sebelumnya. Informasi akan lebih efisien jika pengelola instagram mengemas pesan secara baik. Aplikasi instagram banyak digunakan oleh kalangan muda karena melalui instagram, masyarakat dapat membuka pandangan kedepan dan informasi seluas-luasnya tentang berbagai hal, dan dengan cara mempublikasikan foto serta mengomentarnya dari orang lain, pengguna merasa orang lain mengetahui keadaan sesama pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial Instagram memegang peran penting dalam interaksi sosial. (Nainggolan, Randonuwu, and Waleleng 2018). Jejaring media sosial Instagram memiliki banyak potensi untuk mempublikasikan informasi tentang layanan publik. Penggunaannya meningkat setiap tahun, dan semakin banyak pilihan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan operator. Platform ini juga berfungsi untuk meningkatkan kebutuhan komunikasi publik. Pengguna media sosial Instagram oleh lembaga negara

memerlukan metode yang professional serta bijaksana (Makmun, (Makmun, Rohim, and Sunarsiyani 2021). Mengelola jejaring sosial yang baik akan sangat mempengaruhi dan meningkatkan persenan hasil dari survey kepuasan masyarakat atas layanan publik yang telah diberikan oleh penyedia layanan publik. Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V (BBPJN) merupakan salah satu layanan publik yang menggunakan Instagram sebagai sumber informasi dan layanan interaktifnya.

Dari informasi dan pelayanan aktif yang dapat menghubungkan publik dengan media sosial yang akan meningkatkan suatu instansi. Dari itu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V (BBPJN) menggunakan media sosial Instragram yang interaktif sebagai sarana publikasi informasi masyarakat.

Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional (BBPJN) V adalah satu dari delapan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional di Indonesia yang bertanggung jawab atas pengadaan maupun pemeliharaan infrastrukturnya jalan dan jembatan nasional di Sumatera Selatan. BBPJN V ini berada dibawah Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum. Dalam meningkatkan dan menstimulasi perekonomian nasional melalui percepatan pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan yang andal serta efisien untuk memenuhi kebutuhan publik. BBPJN V bertugas melakukan, merencanakan, menguji, dan melakukan pengawasan teknis, pelaksanaan konstruksi, serta pengendalian operasi dan pemeliharaan jalan dan jembatan nasional di Sumatera Selatan. Sebagai sebuah lembaga, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional dipimpin oleh Kepala Balai Besar. Dan posisi di bawah Kepala Balai Besar yaitu Bagian Bidang Umum dan Tata Usaha, Bidang Pembangunan Jalan Jembatan, Bidang Preservasi I, Bidang Preservasi II, dan Bidang Keterpaduan Pembangunan Infrastruktur Jalan.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak peluang bagi berbagai kegiatan bisnis. Peranan teknologi informasi dalam kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai teknologi yang menitikberatkan pada pengelolaan sistem informasi dengan menggunakan komputer, teknologi informasi dapat mencapai kebutuhan informasi dunia bisnis secara tepat waktu, akurat dan presisi. Mungkin pemanfaatan teknologi informasi sangat penting tidak hanya dalam dunia bisnis namun juga sector publik khusus pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebagai contoh pengajuan perijinan, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan surat ijin mengemudi (SIM) maupun informasi profile daerah, surat-surat pertanahan dan beberapa surat penting lainnya.

Berdasarkan prioritas pembangunan nasional ke depan, dengan program daerah peningkatan infrastruktur transportasi agar terciptanya jaringan jalan yang dapat menyediakan kapasitas yang sesuai dengan kebutuhan serta mempunyai nilai struktur yang baik, maka pemerintah daerah harus dapat fokus untuk mengatasi kesenjangan pembangunan, dengan peningkatan sarana dan prasarana daerah. Namun, BBPJN dalam melaksanakan tugasnya masih mendapatkan beberapa hambatan yang menyebabkan hasil dari BBPJN kurang maksimal. Kenyataan dilapangan masih ada ditemukan proyek-proyek jalan yang bermasalah, seperti yang terjadi di Sumatera Selatan yang merupakan gambaran bahwa pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya mengalami berbagai faktor kendala, baik itu berkaitan dengan faktor internal maupun faktor eksternal.

Beberapa masalah yang ada di pelayanan publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan, yaitu :

1. Masyarakat belum banyak mengetahui mengetahui bahwasanya informasi di media sosial tentang PUPR dan BBPJN di sumsel terkhususnya di akun media sosial

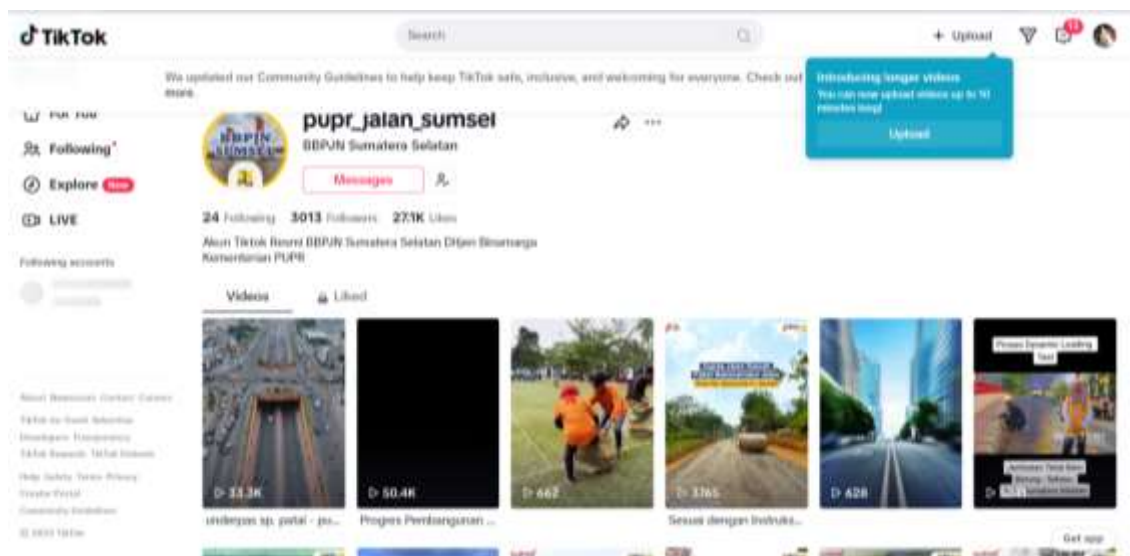
BBPJJN BBPJJN masih kurang menyebarluaskan informasi mengenai adanya akun media sosial BBPJJN, hal ini juga kurang dikenal masyarakat karena media sosial yang dimiliki PUPR kurang aktif dalam memberitahukan aktivitasnya di media sosial sehingga menyebabkan masyarakat kurang mengetahui informasi media sosial PUPR dan BBPJJN sumsel.

2. Otomatis kepuasan masyarakat akan informasi yang di sebarkan kepada publik belum maksimal. Masyarakat kurang merasa puas dengan informasi yang disebarkan oleh PUPR dan BBPJJN karena BBPJJN kurang aktif memberitahukan aktivitasnya di media sosial, selain itu admin yang memegang media sosial BBPJJN sumsel juga dinilai kurang aktif dalam membalas aspirasi dari masyarakat sekitar sehingga menyebabkan kekurangpuasan masyarakat mengenai informasi yang disebarkan di media sosial BBPJJN.

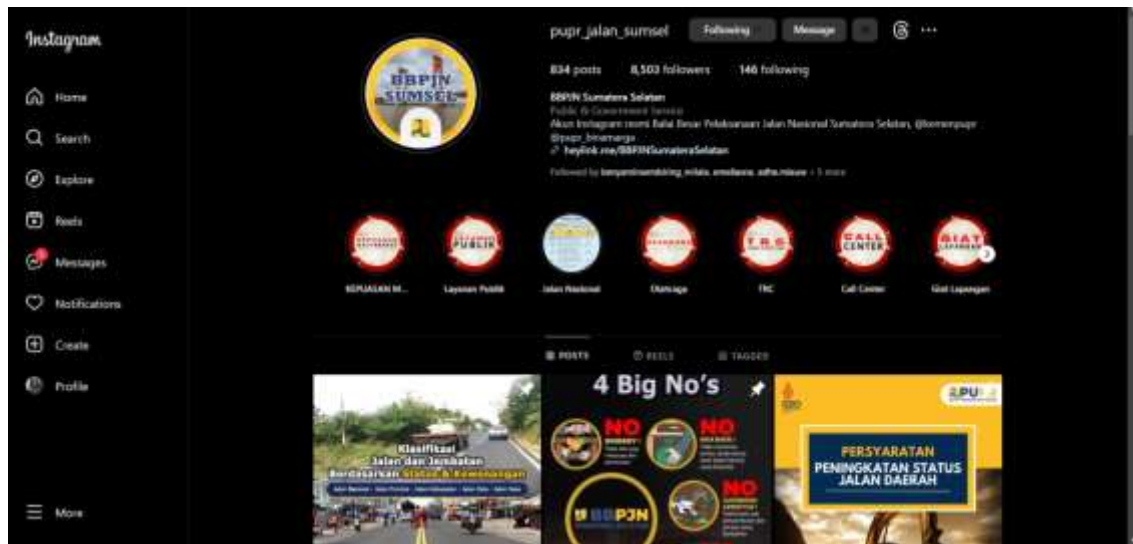
Dalam mengelola media sosial BBPJJN V Sumatera Selatan membentuk sebuah tim efektif yang terdiri atas pengarah sekaligus sebagai mentor, penanggung jawab, ketua tim, wakil ketua, sekretaris, dan anggota tim peningkatan kualitas pelayanan publik melalui media sosial sebagai sarana publikasi informasi pelayanan publik BBPJJN V. BBPJJN V Sumatera Selatan juga memiliki 4 akun media sosial yang menjadi sarana publikasi informasi kepada masyarakat yaitu Instagram, Tiktok, Facebook, dan YouTube.



Gambar 1. Facebook BBPJS Sumsel



Gambar 2. TikTok BBPJS Sumsel



**Gambar 3. Instagram BBPJSumsel**



**Gambar 4. Youtube BBPJSumsel**

Dengan menggunakan beberapa media sosial BBPJSumsel V mengharapkan memberikan banyak informasi kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Media sosial yang memiliki potensi besar dalam penyebaran informasi kepada publik akan berperan penting juga dalam hal reputasi instansi, kepercayaan dan informasi yang tersebar di publik (Saverus 2019).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian sebagai berikut **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian dalam kajian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

**“Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional V Sumatera Selatan?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional V Sumatera Selatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun orang lain yang berkepentingan dengan penelitian tersebut.

Manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis adalah:

### **a. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa pada umumnya dan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik yang berminat pada bidang studi ini serta dapat menjadi bahan ataupun referensi penulisan karya ilmiah lainnya.

### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menjadi sumber pemikiran dan informasi bagi masyarakat, Kementerian PUPR dan pemerintahan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arbi, Fakhris, and Sulih Indra Dewi. 2017. "Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Minat Fotografi Pada Komunitas Fotografi Kamera Indonesia Malang." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 6(2): 69–74.
- Dimianus. 2014. "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional." *E-Jurnal* 2(2): 1–10.
- Eni. 1967." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Mi): 5–24.
- Faradiba, Sukma, Slamet Muchsin, and Hayat. 2021. "Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2(1): 277–86.
- Gibson, James L., James H Donnelly, and John M Ivancevich. 1994. *Organisasi Dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Fauziah, Hujaimatul. 2012. "Pengaruh Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional III Satker Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah I Bandar Lampung." *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 2(1): 54–66.
- Harahap, Machyudin Agung, and Susri Adeni. 2020. "Tren Penggunaan Media Sosial Selama Pandemi Di Indonesia." *Jurnal Professional FIS UNIVED* 7(2): 13–23.
- Indika, Deru R, and Cindy Jovita. 2017. "Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Promosi Untuk Meningkatkan Minat Beli Konsumen." *Jurnal Bisnis Terapan* 1(01): 25–32.
- Istiani, Nurul, and Athoillah Islamy. 2020. "Fikih Media Sosial Di Indonesia." *Asy Syar'iyah: Jurnal Ilmu Syari'Ah Dan Perbankan Islam* 5(2): 202–25.
- Julianto, Bagus, and Tommy Yunara Agnanditiya Carnarez. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja,

Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2(5): 676–91.

Kusumawati, Maretha Ayu. 2021. *Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik Melalui Pengelolaan Media Sosial Yang Terpadu Dan Efektif* ”.  
[https://simantu.pu.go.id/personal/img-post/balai3/post/20220421101404\\_\\_F\\_\\_UPLOAD\\_14.pdf](https://simantu.pu.go.id/personal/img-post/balai3/post/20220421101404__F__UPLOAD_14.pdf).

M.Steers, Richard. 2001. “Efektivitas.” *Ilmiah*: 7–25.

Makmun, Sukron, Rohim Rohim, and Fadillah Endah Sunarsiyani. 2021. “Penggunaan Media Sosial Sebagai Sarana Advokasi: Studi Kasus Kelompok Disabilitas Kabupaten Jember.” *POLITICOS: Jurnal Politik dan Pemerintahan* 1(2): 53–68.

Mariana, Rina. 1980. “Keywords : Communication Strategy , Outreach , Public Service Mall.”

Mutiah, Tuty et al. 2022. “Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Ridwankamil Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.” *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 7(2): 271.

Nainggolan, Vitri, Sintje A Randonuwu, and Grace J Waleleng. 2018. “Peranan Media Sosial Instagram Dalam Interaksi Sosial Antar Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Unsrat Manado.” *Jurnal Acta Diurna* 7(4): 1–15.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/22022>.

Oktaviani, Wanda Fazriah, and Anna Fatchiya. 2019. “Efektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Wisata Umbul Ponggok, Kabupaten Klaten.” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 17(1): 13–27.

Perdana, Yustia et al. “Media Sosial Instagram Dalam Di Tengah Stigma Masyarakat.”

- Purnamasari, Ratna, and Totoh Tauhidin Abas. 2022. "The Implication of Using Social Media During the Pandemic on Indonesia Netizens' English Skills." *Journal of English Language Learning* 6(2): 163–68.
- Sakti, Bulan Cahya, and Much Yulianto. 2013. "Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Pembentukan." *Interaksi-Online*: 1–12.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/download/21950/20197>.
- Vicky, Joyce J. Rares, and Jericho D. Pombengi. 2018. "Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Wanea Kota Manado." *Jurnal Administrasi Publik* 4(58): 4.
- Sulistya Sedayu, Ariraya, and Muda Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. 2021. "Pemanfaatan Big Data Pada Instansi Pelayanan Publik." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4(November): 543. <http://jiip.stkipyapisdompu.ac.id>.
- Watie, Errika Dwi Setya. 2016. "Komunikasi Dan Media Sosial (Communications and Social Media)." *Jurnal The Messenger* 3(2): 69.
- Yuliani, Fitria, Rekho Adriadi, and Linda Safitra. 2020. "Media Baru Dalam Pelayanan Publik ( Sosial Media Dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Bengkulu )." *Commed* 4(2): 149–57.  
<http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/commed/article/view/1467>.