

# Communication Strategy For Handling Public Service Complaints On Instagram Account @disdukcapilkabtangerang

Didi Sunardi<sup>2</sup>, Yoyoh Hereyah<sup>2</sup>, Afdal Makkuraga Putra<sup>2</sup>

<sup>#</sup>Departement of Communication, Faculty of Communication Science, Universitas Mercu Buana

<sup>1</sup>[disnardi.ds@gmail.com](mailto:disnardi.ds@gmail.com)

<sup>2</sup>[yoyoh.hereyah@mercubuana.ac.id](mailto:yoyoh.hereyah@mercubuana.ac.id)

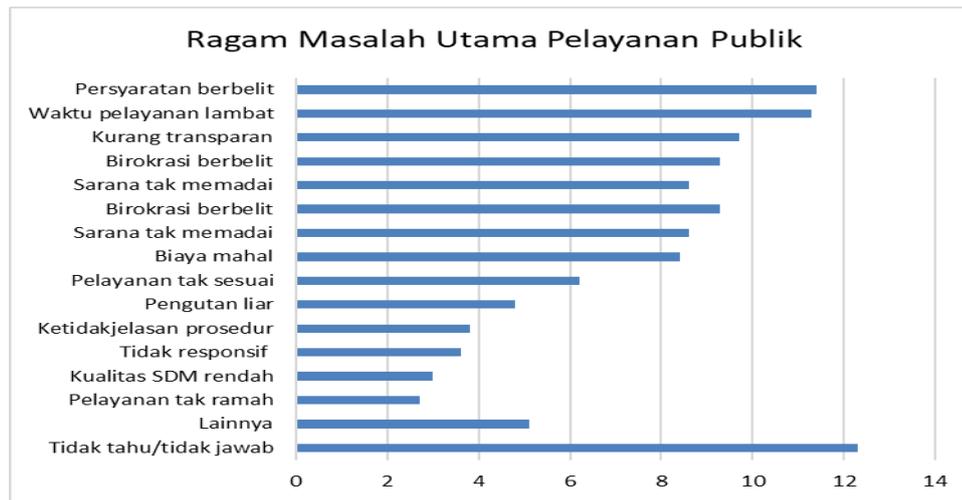
<sup>3</sup>[afdal.makkuraga@gmail.com](mailto:afdal.makkuraga@gmail.com)

**Abstract** : The quality of public services is still not sufficient to achieve community satisfaction. This is indicated by the presence of public complaints about public services. The government's implementation of public services still faces ineffective and inefficient government systems, and public dissatisfaction with public services is common due to the inadequate quality of human resources. Tangerang Provincial Provincial Ordinance No. 07 of 2010 on the Implementation of Population Control stipulates that the Population and Citizenship Status Service is obliged to issue population documents within 14 working days after receiving complete and accurate required documents. The purpose of this study is to describe communication strategies for dealing with public service complaints on the @disdukcapilkabterang Instagram account. This research examines communication strategy, organizational communication, digital communication, new media theory, social media, social media characteristics, public characteristics (intagram followers), handling public service complaints to increase public satisfaction. This study uses a case study method with a qualitative approach, with a constructivism paradigm and data collection techniques by interviewing eight people who have an important role on social media Instagram @disdukcapilkabtangerang. With data validity techniques using data triangulation. The results showed that there was a communication strategy for handling public service complaints on Instagram @disdukcapilkabtangerang, namely the Strategy for Handling Public Service Complaints at the Tangerang Regency Population and Civil Registration Service, Interactive Communication Strategy with the Community (Follower Instagram), Strategy for Sharing Tasks for Managing Instagram @disdukcapilkabtangerang, and Implementation Strategy Complaint Handling SOP. These communication strategies have been going well since the formation of Instagram and the entry of public complaints against public services in 2019.

**Keywords** : organizational communication, complaints, communication strategy, community satisfaction.

## I. INTRODUCTION

Pelayanan publik sangat penting bagi kelangsungan lembaga publik karena berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat. Karena segala upaya yang dilakukan oleh lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, maka organisasi memperoleh reputasi yang baik (citra positif) karena memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, lembaga publik yang gagal memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat malah bisa mendapat penilaian negatif dari masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama peningkatan kinerja instansi. Oleh karena itu, fasilitas umum perlu ditingkatkan agar lebih dekat dengan masyarakat dan terjangkau serta nyaman digunakan oleh masyarakat. Terdapat fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum optimal untuk mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masalah utama pelayanan publik adalah yang paling menyedihkan. Permasalahan umum dalam pelayanan publik dapat dilihat pada diagram di bawah ini.



**Diagram 1 Permasalahan Pelayanan Publik (Sumber : databoks.katadata.co.id)**

Dari diagram di atas terlihat bahwa Disdukcapil Kab. Tangerang masih menerima pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan

**Tabel 1.1**

Rekapitulasi Komplain Pelayanan Publik pada Akun Instagram @disdukcapilkabtangerang  
Periode Bulan Januari - Maret Tahun 2022

No.	Jenis Komplain	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Pelayanan E-KTP	562	24.9%
2.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	1.116	49.4%
3.	Pelayanan Akta Kelahiran	321	14.2%
4.	Pelayanan Konsolidasi Data	29	1.3%
5.	Pelayanan Akta Pernikahan	13	0.6%
6.	Pelayanan Akta Kematian	3	0.1%
7.	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	14	0.6%
8.	Pelayanan Perubahan Data WNI	23	1 %
9.	Surat Keterangan Datang WNI	27	2.5%
10.	Surat Keterangan Pindah WNI	120	5.3%
11.	Surat Rekom Akta Lahir	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>2.258</b>	<b>100%</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tangerang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan dan mencapai tata pemerintahan yang baik. Pelaksanaan pelayanan tersebut kurang optimal karena kualitas petugas pelayanan yang rendah dan standar operasional prosedur (SOP) yang tidak standar. Mengingat Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 07 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengendalian Kependudukan, Dinas Pendaftaran Kependudukan wajib menerbitkan dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat dalam waktu paling lama 14 hari kerja setelah dokumen persyaratan diterima.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan Negara menyelenggarakan pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pelayanan publik yang diamanatkan oleh UUD 1945. katanya. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Pasal 1(1) "Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang barang, jasa, dan/atau pengelolaan. Pelayanan yang Diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik UU No. 25 Tahun 2009 menilai bahwa masyarakat merupakan pihak yang harus diutamakan karena kebutuhan pelayanannya sesuai dengan harapan yang diinginkan. sedang mengerjakan. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk kepuasan mereka. Penyediaan pelayanan publik masih besar dan saat ini memiliki kelemahan dan belum mampu memenuhi kualitas harapan pemerintah kota. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media online di Instagram @disdukcapilkabterang sehingga menimbulkan citra negatif terhadap pejabat pemerintah. Kab. Pelayanan publik Tangerang mengecewakan masyarakat, termasuk pelayanan

pengendalian penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terus menghadapi ketidakpuasan masyarakat.

Pengaduan dan pengaduan akun Instagram terhadap layanan publik dilatarbelakangi oleh fenomena hadirnya media baru yang mengubah kebiasaan masyarakat dan gaya hidup masyarakat Kab. , ajukan keluhan. Robert K. Logan (2010), dalam bukunya *Understanding New Media*, menunjukkan bahwa media baru seringkali dicirikan sebagai teknologi digital yang sangat interaktif. Media baru jauh lebih mudah untuk diproses, disimpan, diubah, diambil, hyperlink, dan mungkin yang paling mendasar, lebih mudah untuk dicari dan diakses.

Menyikapi pengaduan dengan memberikan jawaban yang jelas dan menawarkan solusi melalui Instagram @disdukcapilkabterang merupakan salah satu strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Machfoedz (2010) menyatakan bahwa tahap pengembangan strategi komunikasi yang efektif dimulai dengan komunikator mengidentifikasi khalayak sasarannya, menentukan tanggapan atau tujuan yang diinginkan, strategi pesan, strategi pemilihan media, dan mengumpulkan umpan balik dari khalayak. mengatakan itu harus dimulai. Komunikator harus menyampaikan pesannya dengan benar, dengan mempertimbangkan bagaimana audiens akan berinteraksi dengannya, dan pesan harus disampaikan melalui media yang sesuai dengan target audiens (Permassanty & Muntiani, 2018).

## II. LITERATURE REVIEW

### A. Strategi Komunikasi

Stephen Robbins (Suratiningsih, 2020 : 5) mendefinisikan strategi sebagai penentuan tujuan jangka panjang organisasi dan memutuskan arah tindakan dan memperoleh sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, media, penerima hingga pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya Effendy (Suratiningsih, 2020:5) mengatakan bahwa suatu strategi komunikasi harus didukung oleh teori dan salah satu yang cukup mendukung suatu strategi komunikasi adalah apa yang dikemukakan oleh Harold Lasswell yaitu *Who Say What in which Channel to Whom With What Effect?*. Effendy menegaskan bahwa strategi komunikasi yang solid harus dikaitkan dengan komponen yang menjadi jawaban atas pertanyaan yang dirumuskan oleh Lasswell, yaitu siapa komunikatornya; pesan apa yang dinyatakan; media apa yang digunakan; siapa komunikatornya; efek apa yang diharapkan.

Strategi komunikasi adalah keseluruhan perencanaan, taktik dan metode yang digunakan untuk memfasilitasi komunikasi dengan memperhatikan semua aspek yang ada dalam proses komunikasi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Selain itu, konsep strategis yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi sebagai pedoman perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan. Untuk itu, strategi komunikasi Anda harus bisa menjelaskan apa yang perlu dilakukan dan membimbing Anda secara taktis.

### B. Komunikasi Organisasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris dikenal dengan *communication* atau dalam bahasa latin *communicatio* yang berasal dari kata *communis* yang memiliki arti dan pengertian yang sama. Menurut Hafied Cangara, komunikasi berasal dari kata latin *communis* yang artinya menciptakan kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Prietsaweny Riris T Simamora, 2021:1). Berbeda dengan pendapat di atas, komunikasi adalah proses interaksi dilihat dari perspektif biologi komunikasi dari percobaan, kecenderungan untuk bertindak melalui upaya individu yang terlibat aktif dalam aspek kehidupan manusia. (Nurhadi, 2017:1).

Organisasi sendiri memiliki berbagai definisi, menurut Goldhaber organisasi adalah sistem sosial yang hidup dan terbuka yang dihubungkan oleh arus informasi antar manusia dan antar manusia yang menempati berbagai peran dan posisi yang berbeda (Andre Hardjana, 2016:10). Lebih lanjut, Everet M Roger dalam bukunya *Communication in Organizatio* menegaskan bahwa organisasi sebagai suatu sistem adalah suatu organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui kepangkatan dan pembagian tugas (Romli, 2014:1). Korelasi antara penelitian komunikasi dan organisasi ditemukan dalam ulasan yang berfokus pada orang-orang yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi. Ilmu komunikasi berkaitan dengan bentuk komunikasi apa yang terjadi dalam suatu organisasi, metode dan teknik apa yang digunakan, media apa yang digunakan, bagaimana prosesnya, Tanyakan apa kendalanya. Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini memberikan bahan pembelajaran untuk menyajikan konsep-konsep komunikasi organisasi. Menurut Everett M. Roger, komunikasi organisasi adalah komunikasi organisasi sebagai pemindahan ide dari pencetus kepada penerima, dimaksudkan untuk mengubah perilakunya (Hardjana, 2016:37)

Khomsahrial Romli dalam bukunya *Komunikasi Organisasi Lengkap Edisi Revisi (2014 : 6)* menjelaskan dua bentuk komunikasi organisasi yaitu :

a. Komunikasi internal

Proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan dan sebagainya. Proses komunikasi internal bisa berwujud komunikasi antar pribadi ataupun komunikasi kelompok. Komunikasi internal dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pemimpin organisasi dan khalayak di luar organisasi. Dalam organisasi besar, komunikasi ini dilakukan oleh orang yang bertanggung jawab atas hubungan masyarakat daripada pimpinan itu sendiri. Kepemimpinan sendiri terbatas pada apa yang dianggapnya sangat penting. Komunikasi eksternal adalah komunikasi dari organisasi kepada khalayak, komunikasi dari khalayak kepada organisasi, dan umpan balik sebagai akibat dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

### C. Komunikasi Digital

Komunikasi digital adalah sebuah teknologi komputer yang sinyalnya terputus-putus dan menggunakan sistem bilangan biner, berbasis sinyal elektrik komputer, yang dapat mempresentasikan suatu informasi tertentu (Priyono, 2022 : 11). Jika dipahami bahwa komunikasi digital atau juga disebut percakapan online adalah percakapan pribadi berbasis komputer untuk mengirim dan menerima pesan melalui platform, percakapan virtual terus berkembang untuk mengikuti contoh-contoh di mana SMS paling efektif sebelumnya muncul kemudian WhatsApp, Facebook, Instagram, Line dan masih banyak lagi. Peningkatan percakapan tidak lepas dari peningkatan fakta dan generasi percakapan itu sendiri, semakin baik fakta dan generasi percakapan ini ditentukan dan digunakan, itu tidak terlepas dari bagaimana peningkatan percakapan di masyarakat dan cara jejaring sosial berinteraksi.

Jejaring sosial hampir selalu terhubung ke internet di setiap interaksi, mulai dari percakapan pribadi atau pribadi hingga percakapan formal, yang semuanya dapat terus didukung melalui gaya hidup jaringan web. Tata cara interaksi saat ini selalu di tangan melalui penggunaan ponsel atau alat percakapan pintar yang selalu terhubung dengan internet sehingga dapat berbicara dengan siapa saja, di mana saja dan kapan saja dengan lancar.

### D. Teori Media Baru (New Media)

Secara bahasa, media baru berarti saluran penyampaian pesan atau informasi baru, media baru mengacu pada media yang disajikan secara online di internet atau media baru dapat dikatakan sebagai media online dalam arti umum. Media baru digunakan untuk mendeskripsikan konten yang disediakan dengan menggunakan berbagai bentuk komunikasi elektronik yang dimungkinkan oleh teknologi komputer.

Dalam teori komunikasi massa, McQuail (2011:152) menjelaskan konsep media baru, yaitu media baru sebagai perangkat digital teknologi komunikasi dengan sifat yang sama yang dimungkinkan oleh digitalisasi, selain kebaruannya, dan sarana komunikasinya. Seperti yang telah kita lihat, 'media baru' sangat beragam dan tidak mudah untuk didefinisikan, tetapi mereka telah memasuki ranah komunikasi massa di berbagai bidang, atau secara langsung/ saya tertarik dengan media baru dan aplikasinya yang berdampak tidak langsung. . media. Kegiatan kolektif yang pada prinsipnya berjudul "Internet", khususnya publik, seperti berita online, periklanan, aplikasi penyiaran (termasuk pengunduhan musik, dll.), forum dan kegiatan diskusi, World Wide Web (www), pencarian informasi dan peluang Perhatian ditarik untuk penggunaan bentuk komunitas khusus. Kami tidak menghargai email pribadi, game, dan layanan pribadi lainnya di Internet.

### E. Media Sosial

Media sosial sebagai alat komunikasi digital digunakan oleh banyak orang baik di dalam maupun di luar media sosial (publik). Menurut Van Dyck (Miftakhul Huda, 2021: 237). Media sosial adalah platform media yang berfokus pada kehadiran pengguna yang mendorong aktivitas dan kolaborasi pengguna. Media sosial dapat dipandang sebagai media fasilitator online yang mempererat hubungan dan mempererat ikatan sosial antar pengguna.

Menurut Nasrullah (Puspitarini & Nuraeni, 2019), ada enam kategori media sosial:

- 1) Jejaring sosial adalah sarana interaksi online yang dapat digunakan oleh masyarakat umum untuk berinteraksi dengan individu lain secara online, dan dampak dari interaksi tersebut di dunia maya. Sifat jejaring sosial adalah komunitas online membuat jaringan pertemanan baru secara online. Jaringan pertemanan baru terbentuk berdasarkan minat yang sama. Misalnya Facebook dan Instagram.

- 2) Blog adalah media sosial tempat pengguna dapat mengunggah, berkomentar, dan berbagi kegiatan sehari-hari mereka dengan orang lain. B. Link web, informasi, dll.
- 3) Microblogging adalah sejenis media sosial tempat pengguna dapat menulis dan mengunggah aktivitas dan opini mereka. Secara historis, kehadiran media sosial merujuk pada kemunculan Twitter yang hanya menawarkan ruang khusus, yakni maksimal 140 karakter.
- 4) Berbagi media. Media sosial ini memungkinkan Anda untuk berbagi dan menyimpan media seperti dokumen, video, audio, dan gambar secara online. Misalnya Youtube, Flickr, Photobucket, Snapfish, dll.
- 5) bookmark sosial. Dengan kata lain, media sosial digunakan untuk mengatur, menyimpan, mengelola dan menemukan informasi dan berita secara online. Contohnya termasuk Delicious.com, StumbleUpon.com, Digg.com, Reddit.con dan LintasMe.
- 6) Wiki atau media adalah konten yang merupakan hasil dari upaya kolaboratif, memungkinkan pengguna web untuk mengubah atau mengedit konten yang diterbitkan.

#### **F. Penanganan Komplain Pelayanan Publik**

Komplain atau pengaduan kepada pemerintah sangat penting untuk melihat seberapa baik pelayanan dilaksanakan. Pengaduan warga merupakan faktor penting bagi pihak berwenang. Hal ini karena pengaduan dimaksudkan untuk mengidentifikasi kekurangan dalam kegiatan yang dilakukan dan menilainya sebagai tindakan perbaikan. Seperti yang dikemukakan Tjiptono (2009), Complaint Management (Pengaduan) adalah sistem pelanggan, dealer, sistem yang memantau sikap dan kepuasan peserta dalam sistem pemasaran lainnya (Mursalim, 2018).

Menurut Sudrajat (2011) didalam melaksanakan pengelolaan pengaduan bahwa setiap instansi pemerintah harus menampung setiap aspirasi ketidakpuasan atas pelayanan public untuk dapat segera mencari solusi atas permasalahannya. Lagipula pengaduan agar dijadikan sebagai bentuk kritikan atau masukan terhadap pelayanan publik yang sangat dibutuhkan sebagai untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Yohanitas, 2018).

#### **G. Karakteristik Publik (Khalayak)**

Menurut Whitney, menjelaskan secara sederhana bahwa kata khalayak berasal dari Bahasa Yunani yang berarti mendengar yang mempunyai asal kata audience atau audire (Nasrullah, 2019 : 5). Apabila diibaratkan antara khalayak dan media yaitu sesuatu yang berbeda tetapi tidak dapat dipisahkan bagaikan dua sisi mata uang yang saling keterkaitan, tidak mungkin ada media kalau tidak ada khalayak negitupula sebaliknya. Adanya media karena karena ada khalayak sebagai penonton, pendengar, pembaca atau pemirsa. Begitupun sebaliknya adanya khalayak tidak memiliki eksistensi jika tidak ada media.

Karakteristik khalayak disebutkan oleh Hiebert dan Reuss dalam komunikasi massa (Nasrullah, 2019 : 9), ada lima karakteristik dari khalayak yaitu :

- 1) Khalayak cenderung bersifat individu;
- 2) Khalayak tersebar;
- 3) Khalayak bersifat heterogen, berasal dari berbagai lapisan sosial;
- 4) Khalayak tidak saling kenal dengan khalayak lainnya walaupun sama-sama menggunakan media;
- 5) Antara khalayak dan komunikator terpisah.

#### **H. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu instansi pemerintah atau organisasi bisnis yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Daraba, 1994). Pelayanan publik sangat penting karena memperhatikan kebutuhan masyarakat yang diharapkan. Dimana suatu instansi pemerintah pelayanan publik membutuhkan suatu sistem atau komponen yang dianggap mampu memberikan kinerja yang maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat adalah sumber daya manusia atau kepegawaian. Bagaimanapun, pekerja adalah aset nasional yang menentukan apakah layanan publik diberikan kepada masyarakat umum. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, mempunyai arti mudah di fahami dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan, mempunyai arti persyaratan yang jelas baik administrasi maupun persyaratan teknis, bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan apabila ada sengketa sampai kepada kejelasan rincian dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, mempunyai arti bahwa pelayanan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Akurasi, bahwa produk yang dihasilkan dari pelayanan publik bersifat sah, benar.

- 5) Keamanan, adalah pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian secara hukum.
- 6) Tanggung jawab, mempunyai arti bahwa adanya tanggung jawab dari setiap keluhan dan penyelesaian complain.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana yang memadai (prasarana kerja, peralatan kerja, dan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, petugas memperhatikan kesopanan dan keramahan, disiplin serta ikhlas dalam memberikan layanan.
- 10) Kenyamanan, kondisi lingkungan pelayanan harus tertib, ada ruang tunggu, bersih dan rapi, indah, sehat juga ada fasilitas seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

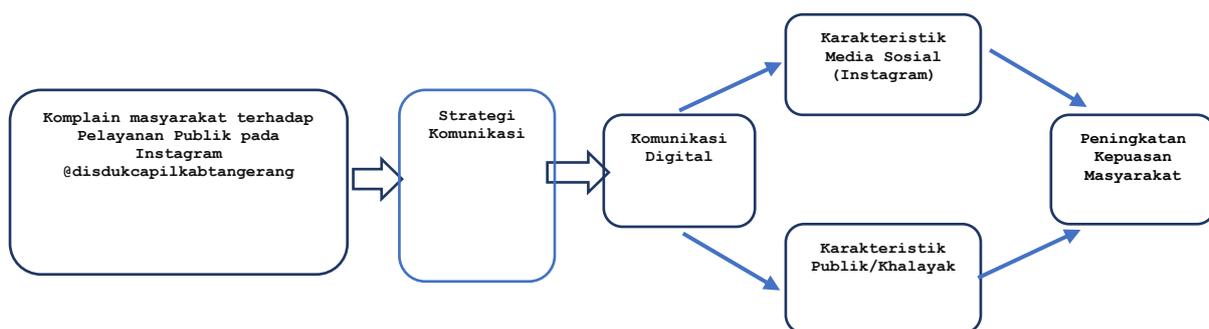
### I. *Quality Assurance*

Quality assurance merupakan kemampuan aparatur dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan masyarakat. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi masyarakat terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa (Aminah, dkk, 2021). Pemerintah perlu membangun kepercayaan kepada masyarakat melalui pegawainya yang terlibat langsung dengan masyarakat dengan melakukan kompetensi sumber daya manusia untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawainya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kredibilitas yang meliputi hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada instansi seperti prestasi yang di capai dan reputasi yang di terima. Sikap ramah yang diberikan oleh pegawai suatu organisasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Karena dengan sikap ramah dalam sebuah interaksi wajar dan tidak menimbulkan keraguan, jelas, dan tidak dibuat-buat. Dengan sikap seperti itu masyarakat akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan karena masyarakat merasa nyaman dan merasa dihargai.

Quality Assurance adalah kemampuan aparatur untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan dan penghargaan terhadap perasaan rakyat. Aspek ini sangat penting karena melibatkan persepsi masyarakat tentang risiko yang sangat tidak pasti terkait dengan kapasitas penyedia layanan (Aminah, et al., 2021). Pemerintah harus membangun kepercayaan dalam masyarakat melalui penggunaan kapasitas sumber daya manusia untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang handal melalui staf yang terlibat langsung di masyarakat. Hal ini memberikan kepercayaan publik terhadap institusi seperti kinerja dan reputasinya. menerima. Sikap ramah karyawan organisasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Karena interaksi yang bersahabat satu sama lain adalah wajar dan tidak perlu dipertanyakan lagi, jelas dan tidak dibuat-buat. Dengan sikap seperti itu, orang akan merasa nyaman dan diperhatikan, serta akan puas dengan pelayanannya.

### J. *Kepuasan Masyarakat*

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa individu yang muncul ketika membandingkan persepsi dan kesan kinerja produk atau hasil dengan harapan (Erna Supriyanti, 2017). Harbani Pasolong mengatakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, semakin besar kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat tinggi ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan puas terhadap pelayanan tersebut (Suandi, 2019). Apalagi, Keputusan Menteri Pendayagunaan Masyarakat Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan diukur dari kepuasan penerima pelayanan. Kesejahteraan masyarakat tercapai ketika masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.



### Diagram Kerangka Pemikiran

### III. METHOD

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yaitu bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti memahami suatu masalah fenomena munculnya media baru sebagai media interaksi penanganan komplain pelayanan publik pada media sosial Instagram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisa bagaimana strategi komunikasi penanganan komplain yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara mendalam kepada key informan dan melakukan observasi langsung pada Instagram @disdukcapilkabtangerang. Pemilihan informan berdasarkan peranan penting jabatan dalam organisasi serta tupoksi yang di emban. Informan tersebut adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Tata Kelola dan SDM Teknologi, Informasi dan Komunikasi, Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian data Kependudukan dan Operator media sosial Instagram serta dua follower Instagram @disdukcapilkabtangerang.

### IV. RESULT AND DISCUSSION

#### A. Result

##### 1) Dibentuknya akun instagram pada Disdukcapil Kab. Tangerang.

Dibentuknya akun instagram @disdukcapilkabtangerang pada tahun 2019 dengan tujuan sebagai media publikasi kegiatan-kegiatan atau kinerja instansi yang telah dilaksanakan terkait pelayanan kepada masyarakat luas dan juga sebagai tuntutan dari Ombudsman RI dan Kemenpan RB untuk membangun media informasi yang dapat dijangkau masyarakat luas. Selain itu instagram juga digunakan sebagai media penyampaian informasi program-program kegiatan yang akan dilaksanakan kedepan agar diketahui oleh masyarakat di Kab. Tangerang.

Hal ini di akui oleh Farhanah selaku kepala Bidang Penyampaian Informasi Administrasi Kependudukan.

“.....instagram tahunnya itu tahun 2019 atau 2020 ya, make sure aja sama tim yang itu...karena kita hanya pengaduannya itu via kanal yang lain, jadi baru memang instagram itu, instagram facebook dan yang lainnya sosmed itu baru memang karena tuntutan Ombudsman dan Kemenpan RB untuk punya kanal-kanal informasi seluas-luasnya” (Farhanah, wawancara 14 Oktober 2022)

Tujuan dibentuknya instagram @disdukcapilkabtangerang lebih kepada kecepatan penyampaian informasi terutama pada masa covid19 pada awal tahun 2020 yang menyebabkan perubahan secara cepat ke arah transformasi digital khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pendapat ini juga dikemukakan oleh Farhanah yaitu :

“Iya semua kanal sosmed itu kita bentuk karena memang informasi dengan cepatnya dunia digital yang memang pada saat ini terutama memang semenjak covid19 itu ada dua tahun yang lalu itu memang segala sesuatunya itu kan berubah, jadi orang itu memang sudah mulai menghindari hal-hal yang berhubungan dengan tatap muka, jadi memang transformasi digital itu yang diharapkan tiga atau empat tahun kedepan itu baru bisa masuk ke seluruh lapisan masyarakat tapi ternyata lebih cepat masuknya....” (Farhanah, wawancara, 14 Oktober 2022).

##### 2) Strategi penanganan komplain pelayanan publik pada Disdukcapil Kab. Tangerang.

Penanganan komplain di Kab. Tangerang merupakan langkah yang tepat untuk penyelesaian berbagai keluhan dari masyarakat. Pengelolaan komplain dapat melihat langkah apa yang harus dilakukan, kebijakan apa yang harus dibuat, bagaimana cara menanganinya dan sarana apa yang harus disiapkan untuk. Salah satu strategi pengelolaan komplain adalah menyusun kebijakan terkait penanganan komplain yang berupa memberikan media penyampaian komplain yaitu dibentuknya instagram @disdukcapilkabtangerang pada tahun 2019. Kebijakan ini menjadi faktor kunci keberlangsungan pelayanan publik untuk dapat di perbaiki segera mungkin.

Ini juga sesuai dengan UU No. 23 tahun 2014 pada pasal 345 ayat 1 yang menyebutkan bahwa Pemerintahan Daerah berkewajiban meningkatkan pengelolaan manajemen pengaduan yang berdasarkan pada asas-asas pelayanan publik yaitu kesamaan hak (tidak diskriminasi), keterbukaan, kepastian hukum, keterjangkauan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu, kemudahan, memperhatikan kepentingan umum; seimbang antara kewajiban dan hak masyarakat; profesional; partisipatif; akuntabel.

Selanjutnya pada ayat 2 disebutkan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari manajemen pelayanan publik. Selanjutnya Perpres nomor 76 tahun 2013 pada pasal 17 menyebutkan bahwa penilaian

kinerja pemerintahan dalam bidang pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana pengelolaan pengaduan yang di laksanakan.

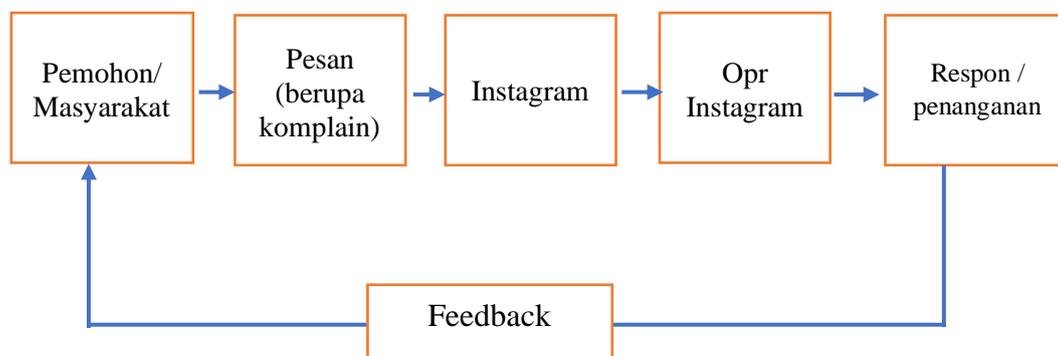
Ketika media sosial instagram dijadikan sebagai media komplain pelayanan publik pada Disdukcapil Kab. Tangerang oleh masyarakat, selanjutnya bagaimana strategi atau cara menjawab yang dapat dijadikan solusi penanganan komplain. Berdasarkan wawancara di jelaskan oleh Muhamad Rojali selaku Kepala Seksi Tata Kelola dan SDM Teknologi, informasi dan komunikasi yaitu :

“Yang jelas kita melaksanakan pengaduan itu dengan hati, dan hati-hati tetapi tidak sesuka hati pointnya itu aja” (Muhammad Rojali, wawancara 14 Oktober 2022).

Disamping adanya tata cara menjawab komplain secara langsung melalui instagram @disdukcapilkabtangerang, juga adanya prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh yang bertugas menjawab agar masyarakat merasa didengar keluhannya dan tidak menimbulkan persepsi kurang baik. Selain itu strategi komunikasi yang digunakan dalam penanganan komplain pelayanan pada instagram @disdukcapilkabtangerang adalah menyadari kesalahan dan meminta maaf, menanyakan data pelayanan yang dikeluhkan, ucapan terima kasih masukan, saran dan kritiknya dan menjawab pertanyaan dari masyarakat untuk segera dilakukan tindaklanjutnya.

### 3) Strategi komunikasi interaktif dengan masyarakat (follower instagram).

Strategi komunikasi yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah pasti tidak sama penanganannya, akan berbeda karena setiap orang memiliki karakter yang berbeda. Ketika masyarakat melakukan komplain pada medsos instagram @disdukcapilkabtangerang punya Disdukcapil. Disdukcapil merupakan OPD di Kab. Tangerang yang menggunakan instagram untuk dapat terhubung dengan masyarakat. Media sosial instagram sangat membantu untuk meningkatkan kinerja pelayanan disdukcapil karena setiap orang yang mempunyai media sosial dapat menilai komentar dari admin dan masyarakat lainnya sehingga dapat merubah persepsinya tentang kinerja pelayanan Disdukcapil. Setiap follower instagram membutuhkan respon cepat dan tepat dari setiap komplain yang di ajukannya, sehingga jawaban dari admin sangat penting bagi follower instagram @disdukcapilkabtangerang.



Gambar 4.1 Bentuk komplain masyarakat pada Instagram Disdukcapil Kab. Tangerang

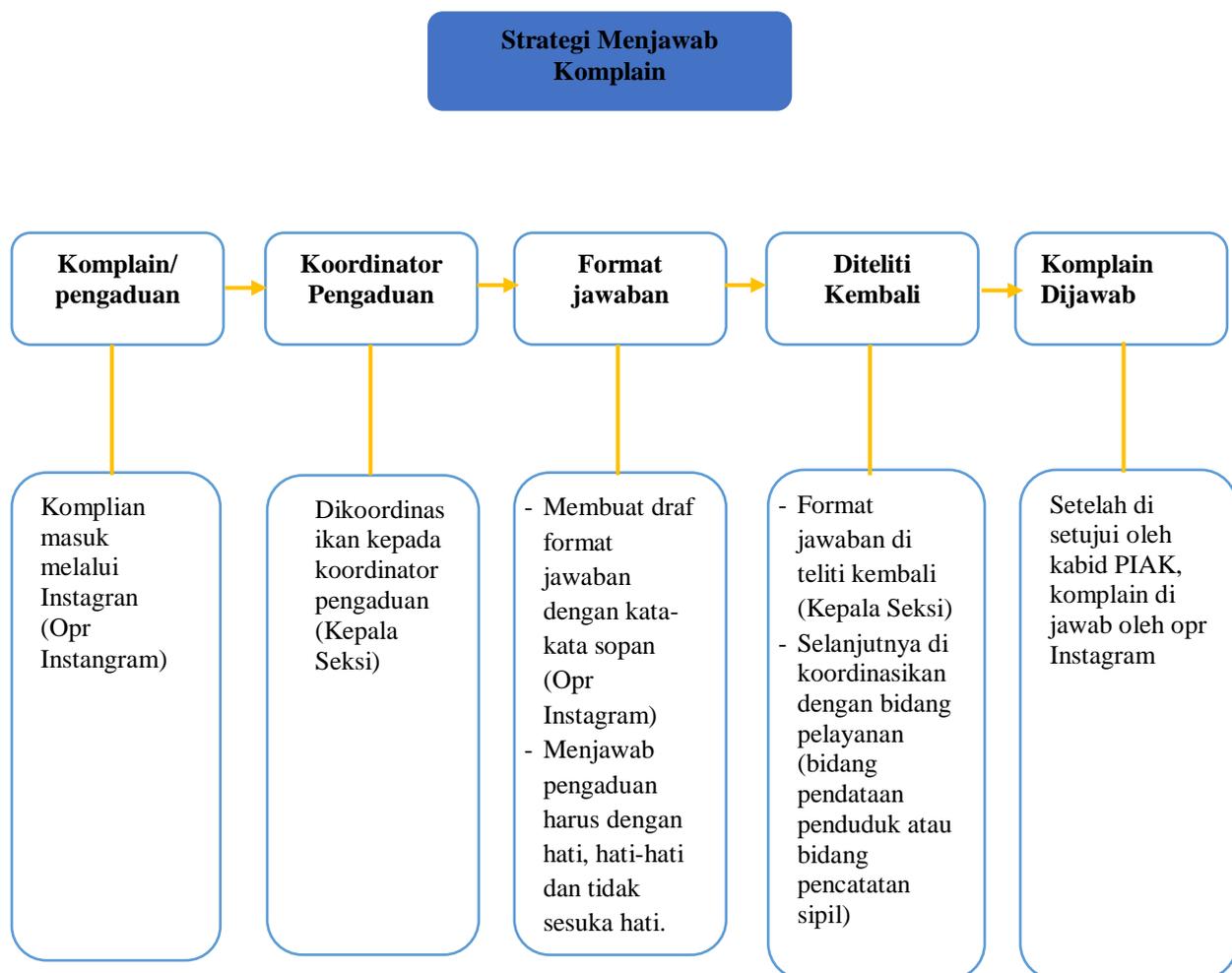
Pemegang atau operator medsos instagram adalah personal yang mempunyai kompetensi dalam bidang komunikasi yang mampu menghadapi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat. Menurut Rangkuti (2017) media sosial sangat penting disamping untuk menjalin komunikasi ataupun interaksi dengan masyarakat juga dapat memberikan pelayanan dengan respon yang cepat (Sri Lestari, 2021).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas berupa aksi dengan menjawab bahkan sampai tindak lanjut penanganan komplain masyarakat pada instagram @disdukcapilkabtangerang akan dinilai oleh masyarakat, penilaian tersebut berupa reaksi atau respon dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat memberikan respon karena adanya kinerja pelayanan publik yang baik. Hal ini dikemukakan oleh operator instagram yaitu :

“...oh jadi feedback dari mereka gitu kan, kita juga kalo misalnya komen kaya gitu ikut senang ya soalnya udah ngebanu tuntas gitu ya, biasanya kalo akhiran dari selesainya pengaduan bilang terima kasih mimin untuk pengajuannya, mungkin ada tambahan kata-kata semoga kabupaten Tangerang makin baik lagi gitu ya aitu kata-kata Mutiara paling, banyak gitu untuk emot-emot. Kalo status instagram biasanya mereka terima kasih Disdukcapil dokumennya sudah kami terima dan langsung kita repost... (Rizki Amalia dan Ameylia, wawancara 14 Oktober 2022).

Pentingnya menjawab komplain pada instagra @disdukcapilkabtangerang menjadi suatu keharusan, apabila tidak direspon akan berdampak pada nama baik instansi, sehingga diperlukan langkah-langkah yang tepat

untuk menjawab komplain tersebut. Berikut ini Langkah-langkah yang diambil oleh Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan sesuai dengan hasil wawancara.



Gambar 4.2 Strategi menjawab komplain masyarakat kepada instagram Disdukcapil Kab. Tangerang

#### 4) Strategi Pembagian Tugas Pengelolaan Instagram @disdukcapilkabtangerang

Untuk memaksimalkan kinerja pelayanan pengaduan (komplain) yang begitu banyak masuk dari instagram @disdukcapilkabtangerang telah dibentuk beberapa admin yang bertugas merespon komplain maupun berbagai pertanyaan dari masyarakat. Admin-admin instagram tersebut dibentuk pada berbagai bidang pelayanan dengan tetap berkoordinasi dengan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagai admin utama.

“....jadi untuk pengelolaan admin ya admin utama instagram @disdukcapilkabtangerang adalah bidang saya (Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) tapi didalamnya itu kita ada sub-sub, ada sub-sub admin juga walaupun sebetulnya mereka menyampaikan ke admin-admin utama yang ada disini, jadi untuk layanan masing-masing pelayanan bidang pendaftaran penduduk bidang pencatatan sipil itu kita ada sub admin yang memang kita masukan di dalam tim layanan ini untuk bisa cepat merespon dari pengaduan atau apapun yang ditanya masyarakat di sosmed....” (Farhanah, wawancara 14 Oktober 2022).

Selanjutnya admin instagram @disdukcapilkabtangerang melaksanakan tugas sesuai dengan perintah dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pimpinannya dalam menjawab komplain masyarakat pada instagram. Ketika admin instagram akan membahas pengaduan harus mendapatkan persetujuan kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

“...untuk menindaklanjuti pengaduan melalui instagram atau mengelola konten di instagram yang pertama mengelola konten misalnya ada kegiatan yang diadakan sama Disdukcapil biasanya admin yang mengelola ini kontennya, fotonya seperti apa dikelola, terus untuk captionnya seperti apa, biasanya mereka itu bikin dulu drafnya, draf konten baru kemudian diajukan kepada kasi kemudian

kabid setelah disetujui oleh atasan baru nanti di upload di media sosial..... biasanya menindaklanjuti dari komen-komen pengaduan terkait percetakan atau dokumen yang lama itu aku yang tindaklanjuti untuk balas dan ada spreensheet terkait pengajuan nanti tek iki yang lanjutin ke bidang keterkaitan” (Rizki Amalia dan Ameylia, wawancara 14 Oktober 2022).

#### 5) Strategi Penerapan SOP Penanganan Komplain

Komplain atau keluhan harus segera dilaksanakan penyelesaiannya oleh pemilik instagram sesuai dengan aturan atau Standar Operasional Prosedur. Disdukcapil merupakan salah satu OPD yang menggunakan media sosial instagram dan memiliki admin (operator instagram). Saat masyarakat mengalami kesulitan akses berkaitan dengan layanan disdukcapil, beberapa masyarakat memilih untuk melakukan komplain melalui media sosial instagram @disdukcapilkabtangerang.

Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan komplain pelayanan publik pada instagram @disdukcapilkabtangerang secara tertulis belum ada, akan tetapi harus mempertimbangkan hal-hal dalam penanganan komplain melalui instagram diantaranya yaitu membuat draf jawaban dengan kata-kata sopan yang kemudian diserahkan kepada kepala seksi untuk diteliti kembali selanjutnya disetujui oleh kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

“Biasanya untuk komplain-komplain terutama komplain yang agak keras ya gitu biasanya kita koordinasikan dulu dengan coordinator pengaduan biasanya disini kan kepala seksi, nanti dari kepala seksi biasanya minta coba minta dibikin format jawabannya seperti apa.....bahwa kita sudah diberi contoh gitukan untuk menjawab dengan kata-kata sopan kata-kata yang apa sih pertama terima kasih atas pengaduannya kemudian setelah kita bikin format jawaban kita serahkan kepada pak kasi, nanti pak kasi teliti lagi apa yang kurang apa yang harus ditambahkan.....kalo SOP pengaduan instagramnya belum....yang secara khusus belum untuk instagram kalo untuk secara general ada....kalo untuk tertulis belum ada” (Rizki Amalia dan Ameylia, wawancara 14 Oktober 2022).

### B. Discussion

Media sosial Instagram ini awalnya dibuat untuk postingan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Tangerang, namun juga menawarkan kesempatan untuk interaksi dua arah dan masyarakat yang lebih luas dan positif Anda akan memiliki kesempatan untuk membagikan pesan Anda. Media sosial di Instagram merupakan elemen penting sebagai media pengiriman dan penerimaan pesan/informasi positif secara cepat. Guna menjangkau masyarakat luas dan mendorong tindakan lebih lanjut khususnya terkait penanganan pengaduan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tangerang menjadikan media sosial Instagram sebagai bentuk komunikasi digital dengan masyarakat terkait kinerja PNS. Hal ini sesuai dengan teori media baru bahwa penggunaan Instagram merupakan penerapan teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh. Teknologi ini memungkinkan seseorang untuk mengirim dan menerima informasi dari dan ke pihak yang jauh. Menurut Priyono (2022):

11) Komunikasi digital adalah teknologi berbasis sinyal listrik komputer, yang bersifat intermiten dan menggunakan sistem bilangan biner yang mampu merepresentasikan informasi tertentu.

Dalam pelayanan publik, pemerintah melaksanakan pelayanan pengaduan dengan cara memberikan respon atau tanggapan yang secara natural compliant, karena pelayanan publik adalah untuk kepuasan masyarakat. Jika masyarakat sudah puas mengakui dan merasakan loyalitas terhadap penyedia jasa, maka kepentingan masyarakat harus dilayani dengan sungguh-sungguh.

Oleh karena itu, kami perlu menerima pengaduan masyarakat di Instagram @disdukcapilkabterang tentang pelayanan publik dan mencari solusinya. Hal ini sesuai dengan pandangan Kotlernya bahwa kepuasan masyarakat adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika membandingkan persepsi atau kesan tentang kinerja atau hasil produk dengan harapan (Erna Supriyanti, 2017).

## V. CONCLUSION

Disdukcapil Kab. Tangerang membentuk media sosial instagram dan lainnya karena memang tuntutan Ombudsman dan Kemenpan RB yaitu agar instansi pelayanan publik memiliki kanal-kanal informasi yang seluas-luasnya sebagai sarana informasi dan interaksi dengan masyarakat, sebagai tuntutan dari transformasi digital pada sector pemerintahan dalam rangka pemenuhan Smart City. Dengan adanya instagram @disdukcapilkabtangerang dapat diketahui bahwa selama ini pelayanan menurut masyarakat masih belum memuaskan sehingga apa yang diharapkan masyarakat berupa tanggapan dan penyelesaian dari setiap komplain yang diajukan dapat ditangani. Adanya instagram @disdukcapilkabtangerang sangat efektif menjadi media pengaduan/komplain yang sangat mudah dan dapat segera diselesaikan permasalahannya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, instagram juga dapat dikatakan sebagai bentuk komunikasi dua arah bukan hanya komplain tetapi kritik dan masukan yang membangun dari masyarakat.

Strategi yang dibangun oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam menjawab komplain masyarakat pada media instagram adalah melaksanakan pengaduan itu dengan hati, dan hati-hati tetapi tidak sesuka hati, karena jawaban yang diberikan akan terlihat oleh hampir semua pengguna instagram.

#### REFERENCES

- [1] Amina, Siti dkk. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene, 5(4). <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/2581>
- [2] Cresswell, John W. 2014. Pendekatan kualitatif, kuantitatif dan campuran dalam desain penelitian. Yogyakarta: perpustakaan siswa
- [3] Darabha, Dahyar. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Makassar. Leisha
- [4] Erna Suprianti, M.M.W.M.M.M. (2017). Dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Ikum.
- [5] Harjana, Andre. 2016 Strategi dan kapabilitas komunikasi organisasi. Kompas Jakarta.
- [6] Lestari, R. S. & Boer, R. F. (2021) Digital Customer Service menggunakan teori atribusi dalam menangani keluhan nasabah melalui Instagram @bankbri\_id miliknya. 7(1) <http://journal.starki.id/index.php/JIK/article/view/603>
- [7] Mithakur Huda, Anam. 2021. The New Normal Siap Bermasyarakat dalam Hidupnya. Lakesha. Kratz
- [8] Mursalim, hal. W (2018). Analisis Sistem Layanan Pengelolaan Pengaduan Sistem Pengolahan Pengaduan Masyarakat “LAPOR” Secara Online di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Manajemen:
- [9] Pengembangan Media dalam Ilmu dan Praktik Manajemen, 15(1). <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- [10] Nasrullah, Rulli. 2019. Teori dan Riset Khalayak Media. Keemasan. Jakarta
- [11] Nurhadi, Zikri Fakhrol. 2017: teori komunikasi modern. emas jakarta
- [12] Permassanty, T.D., & Muntiani, M. (2018). Strategi komunikasi komunitas virtual untuk mempromosikan Tangerang melalui media sosial. Jurnal Penelitian Komunikasi, 21(2). <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.523>
- [13] Prietsaweny Riris T. Simamora. 2021. Komunikasi Organisasi. Medan. landasan menulis kita.
- [14] Priyono, Pipit Eco. 2022. Komunikasi dan Komunikasi Digital. Medan. Gepedia.
- [15] Puspitarini, D.S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi. Jurnal Bersama, 3(1). <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1950>
- [16] Romli, Khomsahrial, 2014. Revisi komunikasi organisasi lengkap. Rumpit Jakarta
- [17] Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kabupaten Belitang, OKU, Kabupaten Timur. Majalah PPS UNISTI, 1 (2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- [18] Sugiyo no. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Pengembangan. Bandung:alfabet.
- [19] Suratingsih, Dewi dkk. 2020 Strategi komunikasi dalam diplomasi kemanusiaan. Surabaya. Skopindo.
- [20] Yin, Robert K. 2015. Desain dan metode studi kasus. Grafind Persada Raja Jakarta.
- [21] Yohanitas, WA (2018). Kebijakan penanganan pengaduan peningkatan pelayanan publik. Jurnal Ilmu Manajemen: Pengembangan Media dalam Ilmu dan Praktik Manajemen, 15(1), 103–115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>
- [22] Zamzami & Sahana W. (2021). Strategi komunikasi organisasi. Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ilmu Sosial, 2 (April).
- [23] Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [24] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 20029 Tentang Pelayanan Publik.
- [25] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [26] Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang No. 07 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengendalian Penduduk.