

Media Sosial dan Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Akun Facebook PDAM Kabupaten Poso

Karmila Akib^{a, 1*}

^a Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintuwu Maroso, Jl. P. Timor No. 1, Poso, Sulawesi Tengah, 94619^b

¹ karmilaakib@yahoo.com *

*korespondensi penulis

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 10-08-24

Disetujui: 20-08-24

Kata Kunci:

Facebook;
Pelayanan pelanggan;
Platform digital

Keywords :

Facebook;
Customer service;
Digital platform

ABSTRAK

Abstrak: Media sosial sebagai salah satu platform yang digunakan oleh pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan menjalankan fungsinya dalam pelayanan publik. Penggunaan media sosial diharapkan dapat memberikan kemudahan, efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis penggunaan media sosial Facebook PDAM Kabupaten Poso dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial Facebook PDAM Poso belum memenuhi variabel *usability*, *information quality*, dan *services interaction* (Barnes dan Vidgen 2002). Media sosial Facebook PDAM Poso belum dapat dimanfaatkan dengan baik dalam memberikan pelayanan publik kepada pelanggan karena akun tersebut hanya memberikan pengumuman kepada pelanggan terkait kerusakan atau perbaikan di lapangan dan tidak meng-update informasi terbaru kepada pelanggannya serta mengabaikan kritik, saran dan keluhan yang disampaikan pelanggan.

Abstract: Social media as one of the platforms used by the government to communicate with the public and carry out its functions in public services. The use of social media is expected to provide convenience, efficiency and effectiveness in public services. This study aims to analyze the use of Facebook social media PDAM Poso Regency in improving public services. The method used in this study is descriptive qualitative and data collection techniques using interview and documentation methods. The results of the study indicate that the use of Facebook social media PDAM Poso has not met the variables of *usability*, *information quality*, and *services interaction* (Barnes and Vidgen 2002). Facebook social media PDAM Poso has not been utilized properly in providing public services to customers because the account only provides announcements to customers regarding damage or repairs in the field and does not update the latest information to its customers and ignores criticism, suggestions and complaints submitted by customers.



PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, peran media sosial menjadi sangat penting dalam menyediakan dan memberikan informasi kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merambah ke berbagai sektor (Ilham, 2021). Media sosial mulai digunakan instansi pemerintah di Indonesia untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat (Ulayya et al., 2022). Media sosial telah menjadi salah satu alat utama dalam menyebarkan informasi secara luas dan mudah diakses bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah ((Supriyanto, et.al 2024, Suharsono & Nurahman, 2024). Penggunaan platform media sosial dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Reddick et.al, 2017).

Media sosial memiliki potensi besar dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah khususnya dalam pelayanan publik. Para penyelenggara pelayanan publik di daerah dapat memanfaatkan media sosial untuk melayani dan mendekatkan diri kepada masyarakat. Media sosial juga dapat menjadi alat bantu untuk mengumpulkan berbagai masukan dari masyarakat melalui pengaduan yang disampaikan sebagai bahan evaluasi dan membuat kebijakan partisipatif. Dibuatnya akun sosial media khusus institusi pemerintahan terkait berguna agar masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan publik terutama informasi informasi penting yang tidak banyak masyarakat tau akan lebih efisien jika disebarluaskan lewat sosial media, hal ini karena selain banyak audiens atau daya jangkau yang luas, sosial media juga menawarkan biaya layanan yang jauh lebih murah bahkan gratis (R. Hidayat et al., 2022). Pada penelitian terdahulu menyebutkan bahwa media sosial mulai digunakan oleh pemerintah daerah di Indonesia untuk berkomunikasi dengan masyarakat (Furqon et al., 2018,)(Ulayya et al., 2022).

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Solong & Muliadi, 2020). Pelayanan publik juga menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima.

Namun, pelayanan publik di Indonesia secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian dan melelahkan (Mahsyar, 2011). Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%) ([ombudsman](#)). Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat.

Awalnya para penyelenggara pelayanan publik hanya menggunakan website sebagai media informasi. Namun seiring berjalannya waktu instansi pemerintah tidak hanya menggunakan website tetapi menggunakan media sosial. Tren media sosial yang begitu akrab dengan masyarakat Indonesia saat ini dapat dimanfaatkan para penyelenggara negara sebagai system informasi. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Media sosial digunakan sebagai saluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya media sosial, dapat membantu dinas pemerintah untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat (Ulayya et al., 2022).

Menurut Kaplan dan Haenlein (HM Noer Soetjipto, 2013), media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun diatas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*. Sedangkan menurut Croteau dan Hoynes (HM Noer Soetjipto, 2013), media sosial merupakan media online yang menggunakan saluran internet, media yang menghubungkan antar para penggunanya dengan akses mudah dan cepat untuk berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi dan forum dalam dunia virtual.

Pemanfaatan media sosial bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya Instansi Pemerintah merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, beberapa manfaat media sosial di Instansi Pemerintah diantaranya, dapat menyebarkan informasi pemerintah agar menjangkau masyarakat dan membangun peran aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial serta lebih mudah dalam menggali apresiasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah. Beberapa manfaat juga di sebutkan dalam peraturan ini diantaranya kemudahan layanan dan keamanan pengguna, yaitu mampu memberikan layanan masyarakat secara daring yang dapat diakses sepanjang waktu.

Laporan digital tahunan yang dikeluarkan website *we are social* tahun 2020 yang membahas tren media sosial yang digunakan di Indonesia, media sosial terfavorit adalah menginformasikan bahwa jumlah pengguna Facebook di Indonesia mencapai 2,17 miliar dan jumlah pengguna Twitter mencapai 160 juta serta jumlah pengguna Instagram di Indonesia mencapai 69 juta (Ulayya et al., 2022).

Salah satu contoh pengoptimalisasian penggunaan media sosial pada salah satu penyelenggara pelayanan publik di daerah adalah penggunaan platform Facebook oleh PDAM Kabupaten Poso melalui akun PDAM Kab.Poso. Tren media sosial yang saat ini sangat familiar dengan masyarakat adalah facebook sehingga platform inilah yang dipilih oleh pihak PDAM Kabupaten Poso sebagai sistem informasi dan mendekatkan diri kepada masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya membahas tentang pemanfaatan media sosial di pemerintahan yaitu penelitian Ahmad Setiadi (2016) yang membahas tentang manfaat media sosial dalam efektivitas komunikasi pemasaran terpadu, komunikasi politik dan komunikasi pembelajaran. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Khansa Nabila Ulayya, dkk (2022) yang membahas tentang penggunaan akun media sosial lembaga pemerintah dalam melakukan komunikasi dua arah dengan public. Kemudian Mutiah, T., Mirat La Ode, Y., Raharjo, A., Fitriyanto, F., & Suratriadi, (2022), meneliti mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui pemanfaatan media sosial instagram @ridwankamil dengan teori pelayanan prima yang memenuhi 6 aspek diantaranya kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Sedangkan penelitian ini membahas tentang penggunaan media sosial facebook oleh PDAM Kabupaten Poso dalam peningkatan pelayanan public dengan konsep yaitu: *usability*, *information quality*, dan *services interaction* (Barnes & Vidgen, 2000)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam penggunaan media sosial facebook yang digunakan PDAM Kabupaten Poso dalam peningkatan pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, pengalaman, dan upaya yang dilakukan dalam penyediaan layanan publik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui proses wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalaui studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, referensi-referensi dan dokumen.

Data dikumpulkan melalui wawancara kepada informan yaitu pelanggan PDAM Kabupaten Poso sebanyak 10 orang dan pegawai PDAM Kabupaten Poso yang terdiri dari Direktur PDAM, Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan dan admin akun media sosial facebook. Wawancara dilakukan untuk menggali perspektif mereka tentang penggunaan media sosial dan pelayanan publik. Pertanyaan wawancara difokuskan pada pemahaman informan tentang penggunaan media sosial dalam pelayanan public yang didasarkan pada konsep yaitu: usability, information quality, dan services interaction (Barnes & Vidgen, 2000). Selain wawancara, Teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2013). Dokumentasi yang digunakan adalah hasil tangkapan layar pada akun facebook PDAM Poso periode enam (6) bulan mulai Maret – Agustus 2024.

Hasil wawancara dan dokumentasi kemudian diolah dengan teknik analisis data mulai dari reduksi data atau penyederhanaan data yang dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan. Reduksi data dilakukan selama proses pengambilan data itu berlangsung. Sedangkan penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan membuat teks naratif yang berisi tentang catatan yang ada di lapangan dengan tujuan agar lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, data-data yang telah terkumpul dari informan akan dicatat secara rinci dan teliti. Kemudian hasil pencatatan tersebut akan dirangkum dan difokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga hasil dari reduksi data memberikan gambaran yang jelas untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Langkah selanjutnya setelah proses reduksi data adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya. Data yang telah disajikan kemudian akan ditarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disajikan dalam bentuk teks naratif yang menjelaskan tentang penggunaan media sosial facebook PDAM Poso dalam pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Salah satu cara mewujudkan pelayanan prima adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan teknologi, peningkatan kualitas layanan publik menjadi murah secara biaya dan lebih efisien dalam pelaksanaannya. Salah satu yang berkembang pesat adalah penggunaan media sosial. Media sosial merupakan suatu media online yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam interaksi sosial maupun dalam mendapatkan informasi. Media sosial hadir sebagai alat komunikasi dan sarana untuk melakukan berbagai kegiatan agar menjadi mudah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Poso sebagai salah satu ujung tombak pelayanan publik juga harus bisa memanfaatkan media sosial dalam menjalankan kegiatan pelayanannya kepada masyarakat. Saat ini PDAM Kabupaten Poso memiliki akun media sosial facebook untuk menyebarluaskan informasi kepada para pelanggannya. Penggunaan akun facebook ini mulai tahun 2021 seiring dengan inovasi yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Poso, salah satunya pelayanan pembayaran secara online dengan penggunaan aplikasi. Pelayanan pembayaran air secara online ini dilakukan PDAM Kabupaten Poso dengan tujuan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan setiap bulan. Selain inovasi pembayaran, pihak PDAM Kabupaten Poso juga memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi

dan berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Direktur PDAM Kabupaten Poso (HK) yang menyatakan bahwa :

“Selain mengadopsi pembayaran air secara online melalui aplikasi, pihak PDAM Kabupaten Poso juga memanfaatkan penggunaan media sosial untuk memberikan informasi dan berkomunikasi dengan pelanggan. Media sosial yang digunakan adalah facebook. Tujuan dilakukan berbagai inovasi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (HK, 23 Juli 2024)”.

Untuk menganalisis penggunaan media sosial facebook PDAM Poso dalam peningkatan pelayanan publik digunakan konsep *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* oleh Barnes dan Vidgen (2000) .

Usability

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Barnes & Vidgen, 2000). Pada akun facebook PDAM Kabupaten Poso, masyarakat mudah mengaksesnya, cukup dengan mengetik keyword “pdam” dalam search bar nya maka akan muncul akun facebook Pdam Poso merupakan akun resmi PDAM Kabupaten Poso yang dilengkapi dengan foto profil menggunakan logo dan nama halaman resmi PDAM Kabupaten Poso. Pada akun facebook PDAM Poso ini pengunjung akan melihat nomor WhatsApp yang merupakan nomor pengaduan pelanggan.



Gambar 1. Akun Facebook PDAM Kabupaten Poso

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin akun Facebook PDAM Poso yang menyatakan bahwa :

“dari segi tampilan akun facebook PDAM Poso terlihat foto profil dan sampul menggunakan logo PDAM, nama halaman resmi PDAM, informasi kontak, postingan, foto dan video, tombol tindakan dan review (YD, 23 Juni 2024)”.

Berdasarkan hal tersebut, bahwa akun facebook PDAM Poso ini mudah digunakan, namun tidak memiliki tampilan yang menarik, menyakinkan dan kompeten. Berdasarkan hasil penelusuran melalui akun facebook tersebut belum memberikan pengalaman positif kepada penggunanya. Hal ini dikarenakan pihak PDAM Kabupaten Poso kurang memberikan perhatian kepada pelanggan khususnya terkait penyampaian keluhan distribusi air. Pada akun facebook tersebut pihak PDAM Kabupaten Poso hanya memberikan pembaruan informasi atau pengumuman terkait adanya gangguan di lapangan dan perbaikan

pipa distribusi air. Ketika masyarakat menyampaikan keluhan terkait tidak lancarnya distribusi air, pihak PDAM Kabupaten Poso tidak memberikan respon.. Hal ini dapat terlihat pada gambar dibawah ini :



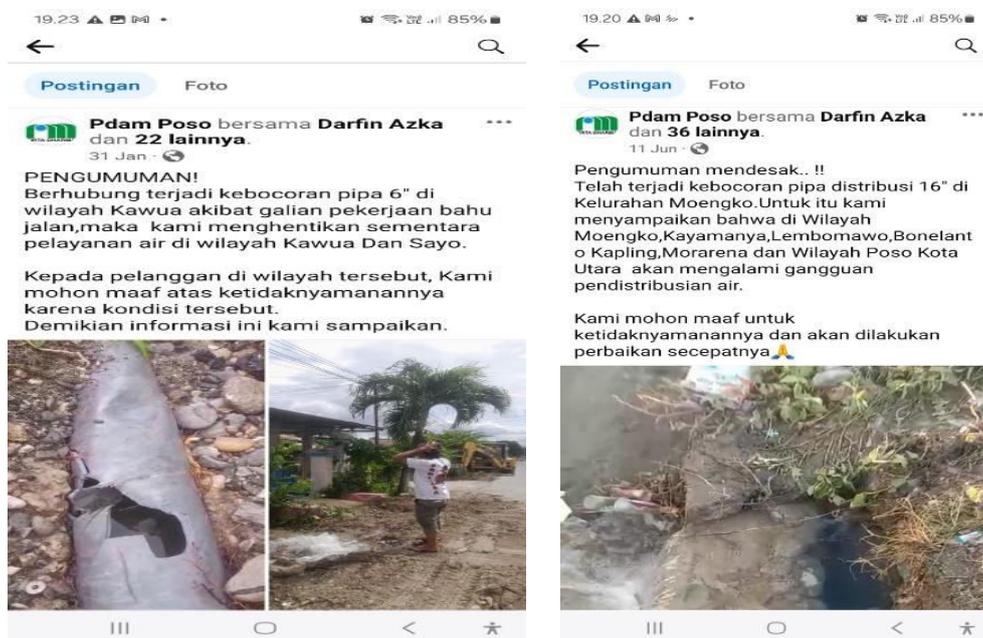
Gambar 2. Keluhan Pelanggan melalui Facebook PDAM Poso

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang menyatakan bahwa :

“keluhan yang disampaikan melalui facebook tidak ditanggapi tapi jika datang mengeluh di kantor PDAM kami dilayani dengan baik dan sopan (EK, 25 Juli 2024)
“sudah berapa kali keluhan disampaikan melalui facebook PDAM tapi tidak satu pun yang ditanggapi. Sebenarnya dengan perkembangan zaman sekarang yang semuanya dapat dilakukan melalui hp harusnya memberikan kemudahan kepada masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor. Tetapi justru keluhan yang disampaikan tidak ditanggapi(MB, 25 Juli 2024)”.

Information Quality

Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format, dan keterkaitannya (Barnes & Vidgen, 2000). Pada akun facebook PDAM Poso, konten informasi yang berkualitas masih sangat kurang disajikan. Akun facebook PDAM Poso tersebut hanya memberikan pengumuman kepada pelanggan terkait kerusakan atau perbaikan di lapangan dan tidak meng-update informasi terbaru kepada pelanggannya. Hal ini terlihat pada gambar 3 dibawah ini :



Gambar 3. Penyampaian informasi kerusakan dan perbaikan oleh PDAM Kabupaten Poso

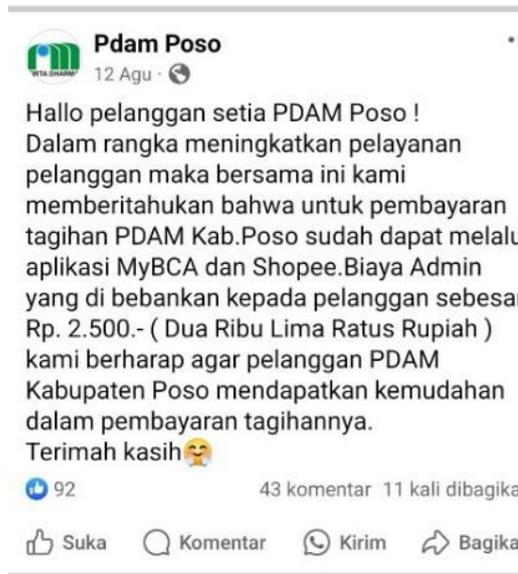
Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara pelanggan PDAM Kabupaten Poso yang selalu menggunakan facebook untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan air bersih yaitu :

“Informasi yang diberikan pihak PDAM Poso melalui facebook terkait kerusakan dan perbaikan pipa, namun masih kurang update. Untuk jadwal distribusi air juga tidak diberikan informasinya sehingga pelanggan tidak tahu kapan air mengalir atau tidak (EK, 25 Juli 2024)”.

Service Interaction Quality

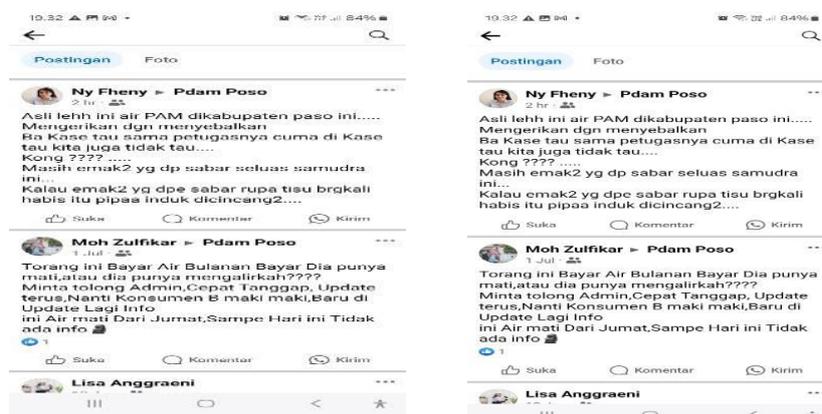
Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam situs lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Barnes & Vidgen, 2000).

Dalam akun facebook Pdam Poso kurang terlihat pembaharuan atau update dari admin yang mengelola akun facebook ini. Update informasi yang diberikan melalui akun facebook PDAM Poso terakhir pada tanggal 12 Agustus 2024. Hal ini terlihat pada gambar 4 dibawah ini :



Gambar 4. Update Informasi PDAM Kabupaten Poso 12 Agustus 2024

Pihak PDAM Kabupaten Poso menyampaikan informasi kepada masyarakat, hanya saja dalam merespon setiap keluhan yang disampaikan tidak ditanggapi atau direspon melalui akun facebook tersebut. Hal ini kadang menimbulkan kesan yang kurang baik di mata pelanggan dan bahkan ada pelanggan yang menyampaikan dengan bahasa yang kurang sopan. Hal ini dapat dilihat pada gambar 5 dibawah ini :



Gambar 5. Penyampain keluhan pelanggan melalui facebook PDAM Poso

Hal tersebut juga sejalan dengan pernyataan pelanggan PDAM Kabupaten Poso yang menyatakan bahwa :

“Sebenarnya dengan adanya facebook lebih memudahkan masyarakat dalam memberikan keluhan karena saat ini kan semua sudah online jadi kapan saja dapat dilakukan. Pembayaran juga sudah online dapat dibayar dimana dan kapan saja seharusnya pelayanan pengaduan juga bisa secara online. Tetapi yang terjadi banyak masyarakat yang mengeluh di facebook tapi tidak ditanggapi. Pertanyaan yang disampaikan masyarakat terkait kurang lancarnya distribusi air sama sekali tidak direspon oleh admin facebook PDAM Poso (MB, 25 Juli 2024)”.

PEMBAHASAN

Dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Poso, penggunaan akun facebook ini belum memberikan kepuasan kepada pengguna sebagai pelanggan PDAM Kabupaten Poso. Di era digital saat ini seharusnya penggunaan media sosial dapat mempermudah masyarakat. Penggunaan media sosial sebenarnya dapat membantu pemerintah untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Respons yang lebih cepat dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi institusi pemerintah (Supriyanto, et al, 2024). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang pemerintahan menjadi suatu kebutuhan untuk mentransformasi pelayanan pemerintah menjadi lebih mudah diakses, efektif, dan akuntabel (Zahara & Aryansah, 2023). Media sosial juga memiliki aspek penting yang perlu diperhatikan yaitu setiap pengguna mempunyai kesetaraan dalam penggunaan, informasi menyebar secara masif dan pertanyaan, jawaban dan tanggapan dapat direspon dengan cepat (Muqoffa et al., 2022).

Untuk isi konten dalam akun facebook PDAM Poso ini hanya terdiri dari berbagai informasi tentang kerusakan dan perbaikan pipa distribusi yang tidak diupdate setiap harinya. Kurang beragamnya konten dari akun facebook PDAM Poso ini tentu tidak memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mencari tahu berbagai informasi kini tersedia dalam satu media sehingga lebih efisien untuk dijangkau. Melalui platform online, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, melakukan transaksi, atau mengajukan permohonan layanan tanpa harus datang ke kantor fisik (Mokobombang et al., 2023). Selain itu, sebagai sebuah institusi resmi, diperlukan pengelolaan konten yang baik sehingga dapat menyampaikan berbagai kebijakan yang ada dan pencapaian atau prestasi yang telah dihasilkan (C. Wulur & Mulyanti, 2023). Penyajian informasi yang tepat dengan mengedepankan pelayanan publik diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif dari pengguna media sosial (Muqoffa et al., 2022).

Secara keseluruhan, mutu dari interaksi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna akun facebook Pdam Poso belum baik. Pengguna masih belum benar-benar merasakan keberadaan dari beberapa hal yang ada dalam dimensi *service interaction* ini seperti ruang untuk berkomunitas dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak PDAM Kabupaten Poso. Pengguna akun facebook masih mengeluhkan bahwa layanan yang diberikan pihak PDAM Kabupaten Poso melalui akun facebook sulit untuk dihubungi karena tidak memberikan respon terhadap kritik, saran dan keluhan pengguna. Masyarakat sebagai pengguna media sosial bisa menyampaikan tanggapan, dan memungkinkan juga untuk menyalurkan keluhan, pendapat, maupun aduan atas kinerja layanan yang diberikan pemerintah (C. Wulur & Mulyanti, 2023).

PENUTUP

Berdasarkan uraian sebelumnya menggambarkan penggunaan media sosial dalam peningkatan pelayanan public pada akun facebook PDAM Poso berdasarkan usability, information quality, dan service interaction quality. Sesuai dengan penjabaran tersebut terlihat pihak PDAM Kabupaten Poso belum optimal dalam penggunaan akun media sosial facebook dalam memberikan pelayanan public karena akun tersebut hanya memberikan pengumuman kepada pelanggan terkait kerusakan atau perbaikan di lapangan dan tidak meng-update informasi terbaru kepada pelanggannya, kurangnya interaksi kepada pelanggan khususnya terkait penyampaian keluhan distribusi air. Bentuk tanggung jawab dan wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan juga masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Setiadi. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektivitas Komunikasi. *Cakrawala Jurnal Humaniora*, 16(3), 650–656. <https://doi.org/10.36085/jimakukerta.v2i3.4525>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2021). *WebQual : An Exploration of Web-Site Quality*. *WebQual : An Exploration of Web-site Quality*. January 2000.
- Reddick, Christopher G., Akemi Takeoka Chatfield dan Adegboyega Ojo,(2017). A social media text analytics framework for double-loop learning for citizen-centric public services: A case study of a local government Facebook Use, *Government Information Quarterly*, Volume 34, Issue 1,2017,Pages 110-125, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.11.001>.
- Christo Wulur, F., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Layanan Informasi Publik Di Pemerintah, Systematic Literature Review. *MANABIS (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, 2(1), 37–45. <https://doi.org/10.54259/manabis>
- HM Noer Soetjipto. (2013). Pemanfaatan media sosial. In *K -Media*.
[https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk diakses](https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk-diakses) diakses 27 Februari 2024
- Ilham, (2021). *E-Governance*. Sleman. Deepublish . <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=332068>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal Of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348–359. <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe/article/view/4180%0Ahttps://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe/article/download/4180/2040>
- Muqoffa, A. N. F., Mawar, M., & Serikandi, N. (2022). Manfaat Sosial Media dalam E-Government di Indonesia. *Jurnal JISPENDIORA*, 1(3), 34–41. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i3.241>
- Mutiah, T., Mirat La Ode, Y., Raharjo, A., Fitriyanto, F., & Suratriadi, P. (2022). PEMANFAATAN-MEDIA-SOSIAL-INSTAGRAM-@RIDWANKAMIL-SEBAGAI-UPAYA-MENINGKATKAN-PELAYANAN-PUBLIK.pdf. *Akrab Juara*, 7, 271–282.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132847/permen-pan-rb-no-83-tahun-2012>
- Ryan Rahmatul Hidayat, M., Rivaldo Wenggi, I., (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta). *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246.
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kombinasi. Alfabeta. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 28, Issue 17). Alfabeta.
- Suharsono, J. P., & Nurahman, D. (2024). Pemanfaatan Youtube Sebagai Media Peningkatan Pelayanan Dan Informasi. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 298–304. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.3157>
- Supriyanto, Dedi, N., & Noegroho, A. (2024). Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 7796-7810.
- Ulayya, N. K., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Zahara, Z., & Aryansah, J. E. (2023). Media Sosial dan Pelayanan Publik: Pengaruh Adopsi dan Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 14(1), 63–82. <https://doi.org/10.23960/administratio.v14i1.352>