

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DI POLDA SUMUT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Sos) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

Diajukan oleh:

Nama : RIDHA AINI
NPM : 71210611039
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN

2025

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kesehatan, kekuatan dan ketekunan pada penulis sehingga mampu dan berhasil menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Administrasi Negara** pada **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara (UISU)**.

Demi terwujudnya penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk memperoleh bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

- 1) Bapak **Dr. Ridwan Nasution, S.Sos., M.Kom.I.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara;
- 2) **Bapak Junaedi Singarimbun, S.Sos., M.Si.**, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik;
- 3) **Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos., M.AP.**, selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini;
- 4) Bapak **Mardiansyah, S.Sos., M.M.**, selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekaligus sebagai Pembimbing II yang tidak pernah bosan memberikan, bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini;

- 5) seluruh dosen terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, serta bantuan yang diberikan selama penulis menempuh studi;
- 6) seluruh staf biro dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara terutama teruntuk staf administrasi Ilmu Administrasi Negara yang tidak henti-hentinya selalu mengingatkan kepada penulis agar segera menyelesaikan studi ini;
- 7) kepada Kedua orang tua, **Zulhanifi** dan **Dra. Erlina Koto**, dan Kedua mertua, **Mahmuddin** dan **Fatimah** atas doa, kasih sayang, dukungan moral, dan kasih sayang yang selalu menyertai langkah penulis;
- 8) Kepada **Zainal Azhari yang merupakan Suami penulis**, yang telah memberikan izin untuk melanjutkan studi ini sehingga atas izinnya menjadi bersama-sama berjuang menyelesaikan kuliah ini merupakan anugerah dan kebanggaan tersendiri bagi penulis;
- 9) Kepada Sahabat-sahabat penulis yang selalu hadir dalam doa dan perjuangan sejak Tsanawiyah hingga kini: **Mintana Khoiriah Lubis, S.Pd., M.Pd.**; **Ulfa Azwana Khan, S.Ars.**; **dr. Ulfah Arfi, S.Ked.**; **Rahmasari Lubis, S.Pd., Gr.**; **Syahghina Sari Lubis, S.H., M.H.**; **Widya Ananda Lubis, S.Ak.**; dan **Helva Silvianita, S.Kom.**, Terima kasih atas doa, dukungan, dan kebersamaan yang penuh makna selama ini;
- 10) Kepada **Brigpol Desy Rahmayanti Harahap, S.Pd.**, rekan, letting, sekaligus telah di anggap kakak oleh penulis yang merupakan tempat berbagi cerita yang telah memberi semangat, atas motivasi dan dorongan yang tak pernah henti;

- 11) Serta Seluruh **Keluarga besar BIDKUM POLDA SUMUT**, tempat penulis bertugas dan mengabdikan, yang telah memberikan dukungan, inspirasi, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari terdapatnya kekurangan, namun demikian dengan berlapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang menaruh perhatian terhadap skripsi ini. penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi sumbangan kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang **Ilmu Administrasi Negara**.

Akhir kata, Renungan khidmat yang sedalam-dalamnya beserta doa penulis kehadiran Allah SWT kepada Ayahanda dan Ibunda semoga senantiasa dalam keridhoan Allah SWT. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan jasa baiknya, penulis haturkan terima kasih dan penghargaan, semoga Allah SWT membalas amal kebajikan tersebut.

Medan, Oktober 2025
Penulis

Ridha Aini

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------------------------|
| KATA PENGANTAR | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB 1_PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Pembatasan Masalah | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB 2_URAIAN TEORITIS | 8 |
| 2.1 Teori Strategi Organisasi..... | 8 |
| 2.1.1 Teori Starategi <i>Balance Scorecard</i> | 8 |
| 2.1.2 Teori 5 Perspektif Strategi..... | 11 |
| 2.1.3 Teori <i>Strategic Alignment Model</i> | 13 |
| 2.2 Teori Pelayanan Publik..... | 14 |
| 2.2.1 Pelayanan Publik Digital melalui Media Sosial | 17 |
| 2.3 Teori Komunikasi dan Media Sosial | 18 |
| 2.3.1 Hakikat Komunikasi dalam Pelayanan Publik | 19 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.5 Kerangka Berfikir..... | 22 |
| BAB 3_METODOLOGI PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Metode Penelitian | 24 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 24 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 25 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.6 | Jadwal Pelaksanaan | 27 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | | 28 |
| 4.1 | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 28 |
| 4.1.1 | Profil Umum Kepolisian Daerah Sumatera Utara | 28 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi Polda Sumatera Utara | 28 |
| 4.2 | Hasil Jawaban Informan | 30 |
| 4.2.1 | Hasil Wawancara dengan Informan 1 | 31 |
| 4.2.2 | Hasil Wawancara dengan Informan 2 | 35 |
| 4.2.3 | Hasil Wawancara Informan 3 | 40 |
| 4.2.4 | Ringkasan Hasil Wawancara | 43 |
| 4.3 | Pembahasan | 45 |
| 4.3.1 | Strategi Polda Sumatera Utara dalam Memanfaatkan Media Sosial untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik | 45 |
| 4.3.2 | Efektivitas Strategi Polda Sumatera Utara dalam Memanfaatkan Media Sosial untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik | 52 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | | 60 |
| 5.1 | Kesimpulan | 60 |
| 5.2 | Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 64 |
| LAMPIRAN | | 68 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian..... | 27 |
| Tabel 4. 1 Hubungan Pertanyaan dan Tujuan Penelitian | 31 |
| Tabel 4. 2 Akun Utama Media Sosial Polda Sumut | 38 |
| Tabel 4. 3 Metrik Opsional Pengelolaan Medsos Polda Sumut..... | 39 |
| Tabel 4. 4 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Polda Sumut Melalui Medsos..... | 43 |
| Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil Wawancara Informan..... | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir Penelitian..... | 22 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | | Halaman |
|--|---------------|------------------------------|
| Lampiran 1. Panduan Wawancara | | 68 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Informan 1 | Error! | Bookmark not defined. |
| Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara Informan 2 | Error! | Bookmark not defined. |
| Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara Informan 3 | Error! | Bookmark not defined. |

DAFTAR PUSTAKA

- (BPKP), Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. *Evaluasi Penggunaan Media Sosial Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Di Instansi Pemerintah*. Jakarta: BPKP, 2021.
- Aji, Gilang, Puspitasari Sukardani, Vinda Maya Setianingrum, and Galuh Gita Indrajayani. "Interactivity on Government Social Media to Improve Public Services." *COMMENTATE: Journal of Communication Management* 4, no. 1 (August 11, 2023): 12. <https://doi.org/10.37535/103004120232>.
- Aladwani, Adel M., and Prashant C. Palvia. "Developing and Validating an Instrument for Measuring User-Perceived Web Quality." *Information & Management* 39, no. 6 (May 2002): 467–76. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-6).
- Anggraini, Nia, and R. Rudi Alhempri. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021): 1–208.
- Armaniah, Henny, Amas Sari Marthanti, and Faif Yusuf. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA." *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2019): 62–72.
- Bertot, John Carlo, Paul T. Jaeger, and Derek Hansen. "The Impact of Polices on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations." *Government Information Quarterly* 29, no. 1 (January 2012): 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>.
- Birokrasi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. *Laporan Pengembangan Media Sosial Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020.
- Chandler, Alfred D. "Corporate Strategy, Structure and Control Methods in the United States During the Twentieth Century." In *Organization and Strategy in the Evolution of the Enterprise*, 223–45. London: Palgrave Macmillan UK, 1996. https://doi.org/10.1007/978-1-349-13389-5_10.
- Chandra, Fauzi Surya. "Handling Viral Cases On Social Media By The Police Public Relations (Case Study: Vina Cire)." *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 6, no. 6 (2025): 2039–49. <https://doi.org/10.59141/jiss.v6i6.1793>.
- Daft, Richard L., and Robert H. Lengel. "Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design." *Management Science* 32, no. 5 (May 1986): 554–71. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>.
- David, Fred R. *Strategic Management: Concepts and Cases*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education, 2015.
- Didik Supriyanto. "QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH SOCIAL MEDIA." *International Journal of Social Science* 2, no. 5 (January 28, 2023):

- 2055–62. <https://doi.org/10.53625/ijss.v2i5.4810>.
- Elihu, Katz, Jay G. Blumler, and Michael Gurevitch. “Uses and Gratifications Research.” *The Public Opinion Quarterly* 37, no. 4 (1973): 509–23. <https://doi.org/http://www.jstor.org/stable/2747854>.
- Grunig, James E., and Todd Hunt. “MANAGING PUBLIC RELATIONS.” In *CBS College Publishing*, 550. New York: CBS College Publishing, 1983. <https://doi.org/10.2307/j.ctv5jxpgx.10>.
- Harold D. Lasswell. “The Structure and Function of Communication in Society.” *The Communication of Ideas* 55, no. 1 (1948): 37–51.
- Henderson, J. C., and H. Venkatraman. “Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations.” *IBM Systems Journal* 38, no. 2.3 (1999): 472–84. <https://doi.org/10.1147/SJ.1999.5387096>.
- Henderson, John C, and N. Venkatraman. “Strategic Alignment: A Model for Organizational Transformation Through Information Technology.” In *Transforming Organizations*, 16:97–117. Oxford University Press New York, NY, 1992. <https://doi.org/10.1093/oso/9780195065046.003.0007>.
- John W. Creswell. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 3rd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2013.
- Kaplan, Robert S. “Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard.” In *Handbooks of Management Accounting Research*, 3:1253–69, 2009. [https://doi.org/10.1016/S1751-3243\(07\)03003-9](https://doi.org/10.1016/S1751-3243(07)03003-9).
- Kaplan, Robert S., and David P. Norton. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press, 1996.
- KBI. “Summary for Policymakers.” In *Climate Change 2013 – The Physical Science Basis*, 1–30. Jakarta: Cambridge University Press, 2014. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah” 10, no. 3 (2016): 569–86.
- Lincoln, Norman K. Denzin and Yvonna S. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 4th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2011.
- Linders, Dennis. “From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media.” *Government Information Quarterly* 29, no. 4 (October 2012): 446–54. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>.
- Lovari, Alessandro. “Spreading (Dis)Trust: Covid-19 Misinformation and Government Intervention in Italy.” *Media and Communication* 8, no. 2 (June 25, 2020): 458–61. <https://doi.org/10.17645/mac.v8i2.3219>.
- Martinsons, M.G. “Radical Process Innovation Using Information Technology: The

- Theory, the Practice and the Future of Reengineering.” *International Journal of Information Management* 15, no. 4 (August 1995): 253–69. [https://doi.org/10.1016/0268-4012\(95\)00023-Z](https://doi.org/10.1016/0268-4012(95)00023-Z).
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.
- Mergel, Ines. “A Framework for Interpreting Social Media Interactions in the Public Sector.” *Government Information Quarterly* 30, no. 4 (October 2013): 327–34. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>.
- Mintzberg, Henry. “The Strategy Concept I.” *California Management Review; Fall* 30, no. 1 (1987): 11. <http://courses.ce.metu.edu.tr/ce726/wp-content/uploads/sites/62/2016/10/Mintzberg-5Ps-for-Strategy.pdf>.
- Mintzberg, Henry, and James A. Waters. “Of Strategies, Deliberate and Emergent.” *Strategic Management Journal* 6, no. 3 (July 8, 1985): 257–72. <https://doi.org/10.1002/smj.4250060306>.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Negara, Jurnal Administrasi, Joko Susanto, and Zepa Anggraini. “THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR” 25 (2019).
- Nilawati, Levi, Engelbertha E Silalahi, Dwinanto Bimo, and Endang Sulistyarningsih. “Strategi, Struktur, Dan Proses Organisasi: Review Terhadap Model Miles Dan Snow.” *Equilibrium Jurnal Bisnis & Akuntansi XVII*, no. 2 (2023): 141–50.
- Northcott, Deryl, and Tuivaiti Ma’amora Taulapapa. “Using the Balanced Scorecard to Manage Performance in Public Sector Organizations.” *International Journal of Public Sector Management* 25, no. 3 (March 30, 2012): 166–91. <https://doi.org/10.1108/09513551211224234>.
- Osborne, Stephen P., Kirsty Strokosch, and Zoe Radnor. “Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A Perspective from Service Management.” *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*, 2018, 18–26. <https://doi.org/10.4324/9781315204956>.
- Parasuraman, A., V. A. Zaithaml, and A. Berry L. L. “SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Jurnal Of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Poldasu. “Kepolisian Daerah Sumatera Utara.” Poldasu, n.d. <https://poldasumut.org/>.
- Pramono, A. “Evaluasi Strategi Penggunaan Media Sosial Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pemerintahan* 14, no. 4 (2020): 35–47.
- Pujiastuti, Natalia Sari, Sinta Pramucitra, and Agus Edy Laksono. “Evaluation of the Semarang City Government’s Social Media Performance in Increasing Public Engagement.” *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 6, no. 4 (April 29, 2025).

<https://doi.org/10.59141/jiss.v6i4.1694>.

- Rohyati, Ade, and Liza Mumtazah Damarwulan. "Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dengan Balanced Scorecard Pada Kecamatan Ciomas." *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)* 1, no. 4 (2024): 939–48. <https://doi.org/10.59407/jmie.v1i4.1053>.
- Salome, Ighomereho Oghenechuko, Ojo Afolabi Ayotunde, Omoyele Olufemi Samuel, and Olabode Oluwayinka Samuel. "FROM SERVICE QUALITY TO E-SERVICE.Pdf" 25, no. 1 (2022): 1–15. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2205/2205.00055.pdf>.
- Shannon, Claude E., and Warren Weaver. *THE MATHEMATICAL THEORY OF COMMUNICATION. THE UNIVERSITY OF ILLINOIS PRESS*. Illinois: THE UNIVERSITY OF ILLINOIS PRESS, 1949. https://pure.mpg.de/rest/items/item_2383164_3/component/file_2383163/content.
- SOANTAHON, Sherwin Mikhael. "Analysis of the Level of Responsiveness of Local Government Public Services through Social Media." *Integration: Journal Of Social Sciences And Culture* 1, no. 1 (January 31, 2023): 37–44. <https://doi.org/10.38142/ijssc.v1i1.53>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Bandung: ALFABETA, CV, 2017.
- Susilawati, Susilawati. "Optimizing Public Services in the Digital Society in Indonesia." *Jurnal Aktor* 2, no. 2 (February 28, 2023): 75. <https://doi.org/10.26858/aktor.v2i2.46868>.
- Sutrisno, D. "Optimalisasi Media Sosial Dalam Pelayanan Publik: Kasus Polda Sumut. Jurnal Administrasi Publik,." *Jurnal Administrasi Publik* 9, no. 1 (2022): 79–95.
- Taufana, Verryza Agridita. "Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggan, Balikpapan." *Pelayanan Publik* 1, no. 1 (2014): 1–12.
- Yin, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara



Ridha Aini
NPM: 71210611039
Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

PANDUAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Media Sosial di Polda Sumatera Utara

A. Pertanyaan untuk Pejabat Struktural (Kepala SPKT/Kabid Humas Polda Sumut)

Tujuan: Menggali strategi kelembagaan, kebijakan, dan arah pengembangan media sosial sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik di Polda Sumatera Utara.

| No | Aspek Fokus | Pertanyaan Wawancara |
|----|----------------------------------|--|
| 1 | Kebijakan umum | Bagaimana arah kebijakan Polda Sumut dalam memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat? |
| 2 | Latar belakang strategi | Apa yang melatarbelakangi Polda Sumut menggunakan media sosial sebagai kanal pelayanan publik dan komunikasi masyarakat? |
| 3 | Tujuan strategis | Apa tujuan utama pemanfaatan media sosial menurut kebijakan internal Polda Sumut (misalnya transparansi, efisiensi, atau kedekatan dengan masyarakat)? |
| 4 | Keterkaitan dengan dokumen resmi | Apakah strategi media sosial telah tercantum dalam dokumen Renstra, Balanced Scorecard, atau peraturan internal lainnya? |
| 5 | Struktur organisasi | Bagaimana struktur pengelolaan akun media sosial di bawah Bidang Humas? Siapa yang bertanggung jawab terhadap validasi konten dan respons masyarakat? |
| 6 | Koordinasi antar-unit | Bagaimana mekanisme koordinasi antara Bid Humas dan unit teknis seperti SPKT ketika ada aduan masyarakat yang memerlukan tindak lanjut? |
| 7 | Indikator kinerja (SLA) | Apakah ada standar waktu tanggapan (SLA) terhadap pesan masyarakat di media sosial? Bagaimana realisasi target tersebut sejauh ini? |
| 8 | Hambatan strategis | Apa kendala utama dalam penerapan strategi pelayanan publik berbasis media sosial di Polda Sumut? |
| 9 | Evaluasi dan monitoring | Bagaimana sistem evaluasi atau pelaporan aktivitas media sosial dilakukan? Siapa yang melakukan pengawasan? |
| 10 | Rencana pengembangan | Apa langkah ke depan untuk memperbaiki efektivitas pelayanan publik melalui media sosial (misalnya pembentukan tim cepat tanggap, pelatihan digital, atau integrasi sistem)? |

B. Pertanyaan untuk Operator / Pengelola Media Sosial Polda Sumut

Tujuan: Mengidentifikasi kondisi faktual pengelolaan media sosial, proses kerja, kendala operasional, dan capaian efektivitas dalam memberikan pelayanan publik.

| No | Aspek Fokus | Pertanyaan Wawancara |
|----|-------------------------|--|
| 1 | Identitas akun | Apa saja akun media sosial resmi yang dikelola oleh tim Humas Polda Sumut? Bagaimana status verifikasi dan pengelolaannya? |
| 2 | SDM dan pembagian tugas | Berapa jumlah personel yang terlibat dalam pengelolaan akun media sosial dan bagaimana pembagian tugasnya? |
| 3 | Volume interaksi | Rata-rata berapa jumlah pesan atau komentar yang diterima setiap bulan di berbagai platform media sosial? |
| 4 | Kategori pesan | Jenis pesan seperti apa yang paling sering diterima? (informasi umum, aduan, keluhan, atau hoaks) |
| 5 | Proses kerja | Bagaimana alur penanganan pesan masyarakat, mulai dari diterima sampai |



Ridha Aini
NPM: 71210611039
Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

| No | Aspek Fokus | Pertanyaan Wawancara |
|----|--------------------------|---|
| | | diberikan tanggapan atau diteruskan ke unit lain? |
| 6 | Waktu respons | Berapa rata-rata waktu tanggapan pertama terhadap pesan masyarakat? Apakah sesuai dengan SLA yang ditetapkan? |
| 7 | Penyelesaian aduan | Dari seluruh aduan yang diterima, berapa persen yang berhasil diselesaikan langsung melalui media sosial tanpa perlu datang ke kantor? |
| 8 | Hambatan operasional | Apa kendala yang paling sering dihadapi tim dalam memberikan tanggapan di media sosial (misalnya keterbatasan waktu, validasi informasi, atau koordinasi antar-unit)? |
| 9 | Evaluasi performa | Apakah tim memiliki sistem pelaporan kinerja media sosial bulanan? Metrik apa saja yang digunakan (jumlah posting, engagement, respons time, dsb.)? |
| 10 | Kompetensi dan pelatihan | Apakah operator pernah mengikuti pelatihan terkait komunikasi publik digital atau manajemen krisis media sosial? |
| 11 | Keamanan akun | Bagaimana sistem keamanan digital diterapkan dalam mengelola akun resmi agar terhindar dari penyalahgunaan atau peretasan? |
| 12 | Usulan perbaikan | Apa saran Anda agar media sosial Polda Sumut dapat berfungsi lebih baik dalam melayani masyarakat secara cepat dan tepat? |

C. Pertanyaan untuk Masyarakat / Pengguna Layanan Publik Polda Sumut

Tujuan: Mengukur persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Polda Sumut melalui media sosial.

| No | Aspek Fokus | Pertanyaan Wawancara |
|----|----------------------------|--|
| 1 | Aksesibilitas akun | Apakah Anda mengetahui dan mengikuti akun resmi Polda Sumut di media sosial (Instagram, Facebook, Twitter/X, YouTube)? |
| 2 | Pengalaman interaksi | Apakah Anda pernah menghubungi akun tersebut untuk mengajukan pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi? Ceritakan pengalaman Anda. |
| 3 | Kecepatan respons | Berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga Anda menerima tanggapan dari admin? Apakah menurut Anda waktu tersebut cepat atau lambat? |
| 4 | Kualitas tanggapan | Bagaimana kualitas tanggapan yang Anda terima? Apakah menjawab pertanyaan Anda secara jelas atau hanya berupa balasan umum? |
| 5 | Penyelesaian aduan | Apakah aduan atau pertanyaan Anda ditindaklanjuti sampai selesai melalui media sosial? Jika tidak, apa yang terjadi? |
| 6 | Transparansi informasi | Menurut Anda, apakah informasi di akun resmi Polda Sumut mudah dipahami, terbaru, dan transparan? |
| 7 | Sikap admin | Bagaimana Anda menilai kesopanan dan profesionalitas admin dalam berkomunikasi? |
| 8 | Kepuasan layanan | Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap pelayanan publik Polda Sumut melalui media sosial? (Skala 1–5) |
| 9 | Perbandingan instansi lain | Menurut Anda, apakah kecepatan tanggapan Polda Sumut lebih baik atau lebih lambat dibanding instansi pemerintah lainnya? |
| 10 | Saran perbaikan | Apa harapan atau saran Anda agar pelayanan publik melalui media sosial di Polda Sumut menjadi lebih cepat dan responsif? |