

Abstrak

Penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah telah berkembang pesat, dengan Instagram menjadi platform yang populer untuk menyebarkan informasi. Sekretariat DJBC menggunakan Instagram untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan yang disediakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean Information System Success Model yang terdiri dari 6 (enam) variabel yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada 120 responden yang merupakan pengikut akun Instagram @sekretariatbc. Metode analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna namun mempengaruhi penggunaan platform Instagram. Pengguna lebih menghargai interaksi yang responsif dan layanan yang interaktif. Disarankan agar Sekretariat DJBC meningkatkan interaksi melalui sesi tanya jawab, desain grafis yang menarik, dan respons cepat terhadap komentar pengguna untuk meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna.

Kata kunci: kepuasan pengguna, Instagram, informasi layanan, DeLone & McLean, SmartPLS

Abstract

The use of social media by government institutions has rapidly evolved, with Instagram becoming a popular platform for disseminating information. The Secretariat of DJBC uses Instagram to provide service information to the public. This study aims to determine the factors that affect user satisfaction with the Instagram account @sekretariatbc regarding the information services provided by the Secretariat of the Directorate General of Customs and Excise. This study employs the DeLone & McLean Information System Success Model, which consists of six variables: System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, and User Satisfaction. Data collection was conducted by distributing online questionnaires to 120 respondents who are followers of the Instagram account @sekretariatbc. The data analysis method used is Partial Least Squares (PLS) using SmartPLS software. The results show that information and service quality significantly impact user satisfaction, while system quality does not significantly affect user satisfaction but influences the use of the Instagram platform. Users appreciate responsive interaction and interactive services more. It is recommended that the Secretariat of DJBC enhance interaction through Q&A sessions, attractive graphic designs, and quick responses to user comments to improve user satisfaction and engagement.

Keywords: user satisfaction, Instagram, service information. DeLone & McLean, SmartPLS