

**EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL FACEBOOK SEBAGAI SARANA  
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN BOVEN DIGOEL**

Sulkifli

NPP. 29.1836

*Asdaf Kabupaten Boven Digoel, Provinsi Papua  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: 29.1836@praja.ipdn.ac.id

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** (Contains the background behind the research) The very rapid development of technology accompanied by the development of social media is very influential in the process of disseminating information. Nowadays, social media is used by several government agencies, one of which is the Diskominfo of Boven Digoel Regency which uses social media Facebook as a means of delivering information and public services to the people of Boven Digoel Regency. However, the use of Facebook social media has not run optimally. **Purpose:** The purpose of this research is to find out and analyze how the Effectiveness of Social Media Facebook as a Means of Public Information Services, to know and to analyze efforts to overcome the inhibiting factors in the Effectiveness of Social Media Facebook as a Means of Public Information Services Boven digoel Regency. **Method:** The research method in this research is descriptive qualitative research with an inductive approach using the theory of effectiveness program by Sutrisno (2014) and the data collection techniques used in this research are interviews, observation and documentation studies. **Result:** The results of this study indicates that The results of this study show that the Effectiveness of Facebook Social Media as a Means of Public Information Service of Boven Digoel Regency has been productive, efficient, meets satisfaction, and adaptation; But not adaptive. **Conclusion:** The Diskominfo facebook page of Boven Digoel Regency is quite effective, but there are still obstacles so that some efforts are needed to make Facebook social media effective as a means of information services

**Keywords:** Effectiveness, Facebook Application, Public Information Service

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian) Perkembangan teknologi yang sangat pesat disertai dengan perkembangan sosial media sangat berpengaruh dalam proses penyebaran informasi. Dewasa ini, sosial media dimanfaatkan oleh beberapa instansi pemerintahan salah satunya diskominfo kabupaten boven digoel yang memanfaatkan media sosial facebook sebagai sarana penyampaian informasi dan pelayanan publik untuk masyarakat Kabupaten Boven Digoel. Namun pemanfaatan media sosial facebook ini belum berjalan dengan maksimal. **Tujuan:** untuk mengetahui perkembangan, kendala dalam pengelolaan serta mengatasi faktor penghambat media sosial facebook sebagai sarana pelayanan informasi publik

di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boven Digoel. **Metode:** Desain yang digunakan dalam penelitian ini ialah desain penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan menggunakan teori efektifitas program milik Sutrisno (2014) dan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Media Sosial Facebook Sebagai Sarana Pelayanan Informasi Publik Kabupaten Boven Digoel sudah produktif, efisien, memenuhi kepuasan, dan adaptasi namun belum adaptif. **Kesimpulan:** halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel sudah cukup efektif, namun masih ada hambatan sehingga diperlukan beberapa upaya untuk mengefektifkan media sosial facebook sebagai sarana pelayanan informasi.

**Kata kunci:** Efektivitas, Aplikasi Facebook, Pelayanan Informasi Publik

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kepesatan perkembangan internet membawa perubahan terhadap kehidupan manusia. Apalagi dengan munculnya media sosial yang banyak digunakan seperti saat ini yang membuat penyebaran informasi dan komunikasi sangat lancar serta dimudahkan dengan munculnya *smartphone* yang mudah dibawa kemana saja. Sehingga tidak bisa dihindari oleh semua instansi pemerintah untuk menggunakan media sosial dalam memberikan pelayanan informasi publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Boven Digoel ialah contoh instansi yang memanfaatkan kemajuan teknologi Internet. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Boven Digoel merupakan salah satu organisasi yang menggunakan media teknologi untuk memajukan atau memperlancar tugas dan fungsi pelayanannya kepada masyarakat khususnya pada bidang kehumasan dan pelayanan informasi. Dari banyaknya media sosial, Diskominfo Boven Digoel memilih menggunakan media facebook dalam menyampaikan informasi atau berita-berita terbaru. Media facebook dipilih karena rata-rata masyarakat di Kabupaten Boven Digoel terutama usia dewasa lebih banyak menggunakan facebook serta lebih memahami penggunaan facebook dibandingkan platform lain maupun website.

Akun facebook milik Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Boven Digoel memilih pengikut yang sangat rendah dibanding jumlah penduduk Boven Digoel yang menggunakan facebook. Diskominfo Kabupaten Boven Digoel juga jarang melakukan interaksi melalui akun tersebut sehingga interaksi dari pengikut facebook DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel masih rendah dalam merespon informasi yang di sebarakan melalui facebook tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana efektivitas penggunaan media sosial facebook Diskominfo dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat Kabupaten Boven Digoel.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Facebook Diskominfo Boven Digoel memiliki 1.858 anggota. Jumlah tersebut masih terbilang sedikit dibandingkan dengan jumlah populasi penduduknya. Selain itu akun facebook Diskominfo Kabupaten Boven Digoel kurang aktif dalam mengunggah informasi. Yang mana dalam kurun waktu satu bulan hanya terdapat kurang dari 5 (lima) postingan. Kemudian informasi yang disebarakan melalui facebook Diskominfo Boven Digoel ini memiliki interaksi yang masih rendah dibandingkan dengan jumlah pengikut facebook Diskominfo Boven Digoel. Hal ini dapat dilihat pada unggahan di facebook Diskominfo Kabupaten Boven Digoel yang mana kurangnya interaksi masyarakat terhadap informasi yang di unggah di akun facebook Diskominfo Boven Digoel.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait efektifitas dari penyebaran informasi melalui media sosial khususnya facebook. M. Mifta Farid dan Muhammad Ari Revaldo (2021) melakukan penelitian terkait efektifitas media sosial dalam penyebaran informasi pembangunan pemerintah dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut yakni penyebaran dan penerimaan informasi dari Pemerintah Kabupaten Banyuasin kepada masyarakat terjadi secara efektif dan efisien, kemudian Konsekuensi yang didapat ialah informasi terbaru yang dibagikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuasin dapat langsung diakses oleh masyarakat. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yuli Rohmiyanti (2018) terkait analisis penyebaran informasi melalui media sosial dengan metode kualitatif deskriptif. Dimana hasil penelitian tersebut yaitu penyebaran informasi pada media sosial akan semakin dominan jika semakin sering media sosial mengemukakan pendapat yang dominan di kalangan masyarakat maka semakin memudar atau melemah pendapat-pendapat di kalangan masyarakat yang menentang pendapat dominan. Yang terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anzrinatul Qodriyah (2019) terkait efektifitas facebook sebagai media dakwah dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut didapati penerapan Facebook sebagai media dakwah dapat dilakukan melalui status atau kronologi, pesan atau inbox, dan grup dengan cara tertulis maupun cuplikan video.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektifitas media sosial facebook di Kabupaten Boven Digoel sebagai sarana pelayanan informasi publik. Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Sutrisno (2014) yang menyatakan bahwa efektifitas suatu program dapat dilihat dari lima kriteria, yaitu produktifitas; efisiensi; kepuasan; adaptasi; dan pengembangan.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektifitas penggunaan media sosial facebook dalam pelayanan informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boven Digoel serta mengeksplor faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan informasi melalui media sosial facebook dan mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boven Digoel untuk menghadapi kendala dalam peningkatan efektifitas penggunaan media sosial facebook dalam pelayanan informasi bagi masyarakat.

## **II. METODE**

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-

lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis efektifitas penggunaan media sosial facebook sebagai sarana pelayanan informasi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boven Digoel menggunakan pendapat dari Sutrisno (2014) yang menyatakan efektifitas program dapat diukur dari 5 kriteria yaitu produktifitas; efesiensi; kepuasan; adaptasi; dan pengembangan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1. Efektifitas Program**

##### **A. Produktifitas**

Sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh admin pengelola halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel pada saat pelaksanaan wawancara ketika penelitian berlangsung yang menyatakan bahwa tingkat produktifitas pada halaman *facebook* DISKOMINFO dalam hal jumlah postingan sudah produktif karena per hari paling sedikit ada dua postingan yang dibuat dalam kurun waktu bulan Desember. Beliau menambahkan juga bahwa jumlah tersebut akan ditingkatkan sesuai dengan kegiatan ataupun acara yang ada di Kabupaten Boven Digoel. Namun untuk pelaksanaan selama Desember 2021 sesuai dengan data yang terlampir sudah menunjukkan bahwa tingkat produktifitas dari halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel sudah produktif dengan mencatatkan rata – rata postingan per hari selama Desember 2021 sebesar 3,383%.

##### **B. Efesiensi**

Pengukuran dan pembahasan terkait efesiensi dari pengelolaan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel dilihat dari sebagaimana jumlah jangkauan postingan dan juga interaksi dari setiap postingan yang dibuat pada halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel selama bulan Desember 2021. Sama seperti pembahasan pada efesiensi yang ditinjau dari total jangkauan postingan per hari pada halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel, bahwa dengan total postingan terbanyak belum tentu memiliki total jangkauan paling banyak dan begitupun sebaliknya. Hal tersebut juga berlaku pada interaksi postingan yang sesuai pada tabel 4.4 di atas bahwa interaksi postingan terbanyak terjadi pada tanggal 30 Desember dengan total 1.577 interaksi yang berasal dari 5 postingan. Sedangkan untuk tanggal 19 dan 20 Desember 2021 yang merupakan hari dengan total postingan terbanyak selama Desember 2021 dengan total 7 postingan per hari hanya memiliki total interaksi postingan sebanyak 512 dan 919 saja.

Dengan total rata – rata interaksi per postingan di Halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel yang sebesar 173 interaksi per postingan. Ini sesuai dengan keterangan yang didapatkan pada saat wawancara dalam penelitian yang dilaksanakan di DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel sudah menunjukkan bahwa tingkat efesiensi pengelolaan *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel yang dilihat dari total interaksi per postingan sudah cukup efisien. Hal tersebut berarti bahwa dari setiap postingan yang dibuat pada Desember 2021 setidaknya menghasilkan 173 interaksi yang dilakukan oleh masyarakat lewat *facebook* mereka seperti *like*, *comment*, *share*, dan lain sebagainya.

### **C. Kepuasan**

Pembahasan selanjutnya pada skripsi ini adalah tentang bagaimana kepuasan dari masyarakat selaku pengguna *facebook* dan penerima informasi yang disajikan dalam postingan pada halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel. Pada penelitian ini kepuasan masyarakat diukur dan dibagi menjadi beberapa aspek yaitu mengenai informasi yang diberikan melalui facebook, pelayanan informasi melalui facebook oleh Diskominfo serta kredibilitas pelayanan yang diberikan.

Mengenai informasi yang diberikan oleh Diskominfo melalui facebook yakni belum adanya berita yang dibutuhkan masyarakat. Berita yang ditampilkan oleh Diskominfo hanya terkait mengenai berita-berita kegiatan yang dilakukan oleh perangkat daerah. Belum adanya berita yang bersifat mengedukasi masyarakat yang membutuhkan berita yang dapat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Misalkan saja petani yang membutuhkan berita mengenai harga pupuk untuk bidang pertanian serta untuk anak sekolah yang membutuhkan berita mengenai pendidikan. Kendala tersebut membuat pemerintah Kabupaten Boven Digoel harus melakukan perbaikan berita yang ditujukan untuk masyarakat Boven Digoel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai pelayanan informasi melalui facebook ditemukan informasi bahwa masih sangat minim interaksi admin dengan masyarakat. Minimnya interaksi admin dengan masyarakat menyebabkan interaksi facebook yang seharusnya dua arah terkendala karena tidak ada respon dari admin sebagai pengelola facebook dan juga berita yang terdapat didalamnya. Masyarakat membutuhkan keaslian berita tersebut namun tidak dijawab dengan balasan yang berada di layanan facebook. Kurangnya interaksi admin dengan masyarakat juga karena banyak masyarakat yang menggunakan facebook sebagai bahan pelampiasan kekesalan terhadap judul yang dibaca namun insinya belum dibaca.

### **D. Adaptasi**

Dalam pembahasan pada skripsi dan penelitian ini yang difokuskan pada halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel yang merupakan salah satu dari bentuk perkembangan jaman dan semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi pada saat ini. Sektor pemerintahan menjadi bagian yang tidak dapat terelakan dari perkembangan tersebut dan diharapkan dapat menyesuaikan dengan perkembangan jaman dan teknologi yang ada pada saat ini. Sesuai dengan keterangan dari Kepala Dinas dan juga Admin selaku pengelola, halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel baru secara resmi dikelola dan dilaksanakan terhitung pada awal 2017, tepatnya pada Maret 2017. Dengan dibuat dan dikelolannya halaman *facebook* tersebut tentu memerlukan dan juga membutuhkan waktu untuk dapat beradaptasi dan belajar bagaimana cara mengelola halaman *facebook* tersebut agar dapat berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Boven Digoel.

Terdapat beberapa bentuk adaptasi dan penyesuaian yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Boven Digoel khususnya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) selaku dinas yang berwenang dan membawahi urusan dibidang tersebut. Berikut adalah beberapa bentuk adaptasi yang telah dilakukan sesuai dengan informasi dan keterangan yang didapatkan ketika penelitian dilaksanakan :

1. Pembentukan dan Penunjukan tim admin untuk Halaman *Facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel
2. Pengadaan beberapa barang dan perlengkapan untuk menunjang operasional Halaman *Facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel

3. Penganggaran guna perawatan perangkat yang digunakan untuk operasional Halaman *Facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel
4. Penganggaran media online dalam anggaran DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel
5. Peningkatan penganggaran dalam hal biaya atas jasa internet untuk menunjang pelaksanaan dan operasional dari Halaman *Facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel

Beberapa bentuk adaptasi di atas disimpulkan dari informasi dan keterangan yang didapatkan peneliti pada saat pelaksanaan penelitian di DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel. Namun terkait dengan keterangan rincian terkait dengan anggaran dan seberapa banyak pengadaan barang dan perlengkapan yang berkaitan dengan operasional dan keperluan dari halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel tidak dapat disajikan dikarenakan keterbatasan waktu serta sifat data yang tertutup untuk umum dan tidak dapat sembarangan dilampirkan kepada publik.

#### **E. Pengembangan**

Aspek pengembangan dalam pembahasan terkait dengan efektifitas dari pengelolaan dan pelaksanaan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel ini difokuskan pada bagaimana peningkatan dan perkembangan dari jumlah pengikut (*followers*) dari halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel. Tingkat perkembangan dari jumlah pengikut pada halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel sesuai dengan tabel 4.6 di atas memiliki rata – rata pertumbuhan pengikut sebesar 24% per 3 bulan atau dapat berarti juga 8% per bulan. Sesuai dengan keterangan dan informasi yang didapatkan ketika penelitian dan wawancara dilaksanakan kepada admin *facebook* selaku pengelola menyatakan bahwa perkembangan yang ditinjau dari jumlah pengikut pada halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel relatif stabil dan perkembangannya jelas, meskipun untuk angka rata – rata pertumbuhan dan perkembangan pengikut sebesar 8% saja per bulan masih dapat dikatakan kecil namun konsistensi menjadi faktor yang diunggulkan dalam perkembangan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel.

#### **3.2. Faktor Penghambat Efektifitas Facebook Diskominfo Kabupaten Boven Digoel**

Adapun beberapa hambatan yang mungkin ditemui dalam penelitian ini adalah beberapa bagian dalam pengelolaan dan pelaksanaan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel yang berpengaruh pada tingkat efektifitas pelaksanaannya. Berikut adalah pembahasan terkait hambatan yang berpengaruh pada efektifitas halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel berdasarkan hasil dari wawancara serta penelitian yang telah dilaksanakan:

##### **A. Hambatan dalam Dimensi Efisiensi**

Tingkat efisiensi dari halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel terbagi menjadi 2 (dua) indikator yaitu jumlah jangkauan per postingan serta jumlah interaksi per postingan. Berikut ini pembahasannya: Terkait dengan jumlah rata – rata jangkauan dari setiap postingan yang dibuat di halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel pada bulan Desember 2021 berjumlah 3.026 jangkauan per postingan. Terkait hal tersebut, sesuai dengan pernyataan dari Kepala DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel pada saat wawancara yang menyebutkan bahwa jumlah 3.026 jangkauan per postingan tersebut adalah angka yang kecil apabila dibandingkan dengan pengikut halaman *facebook* DISKOMINFO yang mencapai 17 ribu lebih.

Hal tersebut terjadi dikarenakan memang tidak adanya upaya khusus yang dilakukan DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel terkait meningkatkan jumlah jangkauan dari setiap postingan yang dibuat sehingga tentunya berpengaruh pada tingkat efisiensi dari halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel yang jumlah jangkauan per postingannya hanya 3.026 saja selama bulan Desember 2021 dari total pengikut yang mencapai 17 ribu lebih. Interaksi per postingan jumlah rata – rata interaksi pada postingan di halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel selama

Desember 2021 adalah 173 interaksi per postingan. Jumlah tersebut dinyatakan sudah cukup baik sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel melalui hasil wawancara yang telah dilaksanakan. Hal tersebut terjadi karena memang tidak ada target khusus tentang berapa total interaksi yang harus dicapai per postingan yang dibuat. Namun, apabila dilihat dari total pengikut yang mencapai 17 ribu lebih tentu angka 173 tersebut sangatlah kecil.

### **B. Hambatan dalam Dimensi Kepuasan Masyarakat**

Berkaitan dengan kepuasan masyarakat atas pelaksanaan serta pengelolaan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel sesuai dengan wawancara yang dilaksanakan kepada 25 informan yang merupakan masyarakat pengikut (*followers*) serta pengguna dari halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel disimpulkan bahwa secara umum informan yang dimintai keterangan sudah merasa puas dan menilai halaman *facebook* tersebut sudah baik dari segi pelaksanaan, efektifitas, isi dari informasi yang disajikan dan juga kredibilitas dari setiap postingan yang ada.

Namun ada beberapa informan yang menyatakan bahwa terdapat beberapa kendala/hambatan yang ditemui terkait dengan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel. Berikut adalah beberapa hambatan yang ditemui sesuai dengan hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan:

- Admin dinilai masih kaku dalam mengelola halaman *facebook* DISKOMINFO sehingga perlu peningkatan dalam interaksi (menjawab atau menanggapi) antara admin halaman *facebook* dengan masyarakat
- Masih adanya beberapa postingan yang dibuat berbelit serta disajikan dengan tidak ringkas (tidak efektif) sehingga postingan sulit dapat dipahami
- Masih terdapat beberapa postingan yang dinilai tidak perlu dan tidak penting untuk diposting di halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel
- Postingan hanya berupa foto saja, tidak disertai video sehingga berpengaruh pada kepercayaan masyarakat akan kegiatan/informasi yang diposting.

Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwa meskipun secara umum masyarakat yang menjadi informan sudah puas dengan halaman *facebook* DISKOMONFO-SP Kabupaten Boven Digoel namun masih terdapat beberapa kendala/hambatan yang masih perlu untuk di evaluasi dan diselesaikan.

### **3.3. Upaya DISKOMINFO dalam Menunjang Efektifitas *Facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel**

#### **A. Upaya mengatasi hambatan dalam Efisiensi Halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel**

Sesuai dengan keterangan dan informasi yang didapatkan pada saat pelaksanaan wawancara diketahui fakta bahwa memang tidak ada upaya khusus terkait dengan hambatan dalam hal tingkat efektifitas dari pengelolaan dan pelaksanaan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel.

Namun masih ada beberapa upaya yang memang dilaksanakan secara umum dan namun tidak dimaksudkan untuk mengatasi hambatan terkait dengan tingkat efisiensi halaman *facebook* tersebut, akan tetapi masih berkaitan dan berpengaruh. Berikut adalah rinciannya: DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel sudah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan total jangkauan postingan yang dibuat di halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel seperti “share” postingan serta menjaga konsistensi postingan di halaman *facebook* DISKOMINFO selalu kami lakukan yang tentunya punya kaitan dan pengaruh dengan jangkauan yang dicapai dari tiap postingan yang dibuat. DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel tidak memiliki upaya yang secara langsung dikhususkan untuk meningkatkan angka interaksi per postingan. Namun seiring dengan berjalannya waktu dan bertambahnya pengalaman admin yang mengelola halaman *facebook* DISKOMINFO

dalam membuat postingan yang menarik dan menstimulus interaksi dengan masyarakat tentunya punya kaitan dan pengaruh dengan total interaksi per postingan di halaman *facebook* ini kedepannya.

### **B. Upaya mengatasi hambatan dalam Kepuasan Masyarakat atas Halaman *Facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel**

Berkaitan dengan upaya yang telah dilaksanakan DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel mengatasi hambatan dalam dimensi kepuasan masyarakat yang masih belum optimal sepenuhnya. Sesuai dengan informasi dan keterangan dalam hasil wawancara yang dilaksanakan, menyatakan bahwa DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel telah berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dilaksanakan melalui halaman *facebook* tersebut. Serangkaian pengadaan dan juga penyesuaian telah dilaksanakan sejak awal 2017. Termasuk di dalamnya kegiatan evaluasi dan menyelesaikan serangkaian kendala dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pengelolaan halaman *facebook* DISKOMINFO Kabupaten Boven Digoel dari waktu ke waktu. Memang tidak ada upaya secara khusus terkait dengan perbaikan tingkat kepuasan masyarakat atas pengelolaan halaman *facebook* tersebut. Namun tentunya dengan serangkaian kegiatan evaluasi, pengadaan, ataupun penyesuaian yang dilaksanakan kedepannya akan menjawab dan memberikan solusi yang dapat mengatasi hambatan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang sudah dijelaskan di atas.

### **3.4. Diskusi Utama Temuan Penelitian**

M. Mifta Farid dan Muhammad Ari Revaldo (2021) berjudul “Efektivitas media sosial dalam penyebaran informasi pembangunan pemerintah”. Hasil temuan dari penelitian ini yaitu penyebaran dan penerimaan informasi dari Pemerintah Kabupaten Banyuwasin kepada masyarakat terjadi secara efektif dan efisien, kemudian konsekuensi yang didapat ialah informasi terbaru yang dibagikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwasin dapat langsung diakses oleh masyarakat. Yuli Rahmiyanti (2018) “Analisis penyebaran informasi melalui media sosial”. Hasil penelitian ini yaitu penyebaran informasi pada media sosial akan semakin dominan jika semakin sering media sosial mengemukakan pendapat yang dominan di kalangan masyarakat maka semakin memudar atau melemah pendapat-pendapat di kalangan masyarakat yang menentang pendapat dominan. Anzimatul Qodriyah (2019) “Efektivitas *facebook* sebagai media dakwah”. Hasil penelitian ini yaitu penerapan *Facebook* sebagai media dakwah dapat dilakukan melalui status atau kronologi, pesan atau inbox, dan grup dengan cara tertulis maupun cuplikan video. Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni dalam mengetahui penggunaan media sosial *facebook* oleh diskominfo sebagai sarana pelayanan informasi publik sudah efektif. Dalam pengoperasiannya media sosial *facebook* ini kurang menarik perhatian masyarakat dilihat dari jumlah pengikut dibandingkan dengan jumlah pengguna *facebook* di Kabupaten Boven Digoel serta tingkat keaktifan admin dalam mengupdate informasi masih sangat kurang.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial *facebook* sebagai sarana pelayanan informasi publik sudah berjalan dengan efektif di Kabupaten Boven Digoel. Masih terdapat beberapa hambatan terhadap tingkat efektifitas halaman *facebook* tersebut terutama dalam total jangkauan dan interaksi per postingan. Selain itu, terdapat juga hambatan yaitu Admin dinilai masih kaku dalam mengelola halaman *facebook* Diskominfo dalam tingkat kepuasan, masih adanya beberapa postingan yang disajikan tidak ringkas sehingga sulit dipahami serta masih banyak postingan yang tidak penting untuk

di posting. Selanjutnya ada beberapa upaya yang digunakan dalam meningkatkan efektifitas halaman facebook yakni dengan melakukan pengelolaan halaman facebook Diskominfo lebih menarik dari segi postingan dan tampilannya sehingga masyarakat juga tertarik untuk memantau informasi dari media sosial facebook Diskominfo. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada wilayah-wilayah yang mudah ditempuh sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sutrisno. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektifitas penggunaan media sosial facebook sebagai sarana pelayanan informasi publik oleh Diskominfo Kabupaten Boven Digoel untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak Bupati dan Kepala Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Boven Digoel beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anzimatul Qodriyah, “Efektivitas facebook sebagai media dakwah” (2019)  
M. Mifta Farid Dan Muhammad ari Revaldo, “Efektivitas media sosial dalam penyebaran informasi pembangunan pemerintah” (2021)  
Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. (Bandung:Alfabeta  
Sutrisno, (2014) Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group, Jakarta  
Yuli Rohmiyanti, “Analisis penyebaran informasi melalui media sosial” (2018)”