

# EFEKTIVITAS PEMANFAATAN FACEBOOK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT DI KOTA MANADO

Christine Natalia MumekNPP. 29.1488  
Asdaf Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara Program Studi Teknologi Rekayasa  
Informasi Pemerintahan

Email: [cnmumek@gmail.com](mailto:cnmumek@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Facebook is a social media used by the Manado City Government as an information service tool to the public which is expected to make it easier to share information effectively, transparently, and in accordance with facts that can be accounted for by the Manado City Government. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the use of Facebook among the people of Manado by Diskominfo. **Method:** The technique used in the research of this problem is qualitative research with descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used by the author is data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result:** The results showed that the use of Facebook, but in its implementation there are still various obstacles that affect the implementation process. **Conclusion:** Efforts made by the Office of Communication and Informatics to increase the effectiveness of the use of Facebook are through evaluation programs, conducting competency development training for employees of the Communications and Information Technology Office, and improving the quality of information services.  
**Keywords:** Effectiveness, Facebook, Diskominfo

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Facebook merupakan media sosial yang dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Manado sebagai alat pelayanan informasi kepada masyarakat yang diharapkan dapat mempermudah dalam membagikan informasi secara efektif, transparan, dan sesuai dengan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan oleh Pemerintah Kota Manado. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas dalam pemanfaatan Facebook di kalangan masyarakat Manado oleh Diskominfo. **Metode:** Teknik yang digunakan dalam penelitian masalah ini yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan facebook, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat berbagai kendala yang berpengaruh dalam proses pelaksanaannya. **Kesimpulan:** Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan facebook yaitu melalui program evaluasi, melakukan pelatihan pengembangan kompetensi pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika, serta meningkatkan kualitas layanan informasi.  
**Kata kunci:** Efektivitas, Facebook, Diskominfo

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi berbasis digital semakin cepat dan canggih, dengan menggunakan teknologi digital yang terhubung dengan internet. Digitalisasi dapat mempermudah dan mempercepat dalam penyebarluasan informasi dan data-data sampai pada akses informasi atau data-data tersebut dengan cakupan wilayah yang kini mencapai taraf global (Watie, 2011:2). Dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya yang luas, membuka peluang dalam pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dengan secara cepat dan akurat.

Penggunaan dalam teknologi informasi kita harus menggunakan internet. Teknologi informasi sangat bermanfaat di berbagai bidang salah satunya bidang Pemerintah. Pemanfaatan teknologi internet dalam lingkungan pemerintahan, baik pusat maupun daerah harus optimal guna mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terbuka dengan masyarakat. Informasi yang disajikan dalam internet dapat berupa aplikasi media sosial.

Salah satu media sosial dengan banyak penggunanya yaitu facebook. Facebook telah digunakan oleh sebagian masyarakat sebagai sarana komunikasi dan informasi. Berdasarkan hal tersebut maka pihak facebook juga memberikan izin secara tidak langsung kepada lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga lain dalam menggunakan facebook sebagai sarana penunjang dari lembaga tersebut. Facebook yang digunakan oleh pemerintah dimana didalamnya memuat pelayanan informasi tentang kegiatan pemerintah sehingga dapat di lihatoleh masyarakat.

Dengan adanya media sosial facebook yang dapat membantu peningkatan kualitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari efek yang media sosial berikan sangat besar untuk menunjang pelayanan pemerintah Kota Manado terutama dalam menyalurkan informasi kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung dalam media sosial facebook resmi pemerintah Kota Manado yang melihat informasi-informasi yang disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam media sosial facebook, maka ini juga menjadi kesempatan dalam mengoptimalkan dan memanfaatkan media sosial sebagai cara yang efektif dalam pelayanan informasi.

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

Keberadaan teknologi sangat berguna bagi pemerintah dan masyarakat, untuk memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat agar masyarakat lebih tahu tentang kegiatan pemerintah, dan dengan pemanfaatan tersebut masyarakat bisa lebih tahu tempat mencari info lebih efisien, cepat, dan akurat, jadi masyarakat bisa melihat informasi-informasi tentang kegiatan pemerintah dengan harapan masyarakat bisa menjalin hubungan yang lebih dipercaya dengan pemerintah. Namun pada kenyataannya pemerintah belum memanfaatkan teknologi internet dengan efektif pelayanan informasi yang lebih cepat dengan adanya teknologi internet belum sepenuhnya tercapai. Hal tersebut bisa dilihat dari minimnya perangkat pemerintah yang mengakses teknologi maka dari itu pemerintah juga harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, karena jika tidak melakukan apa-apa maka kita akan tertinggal dari perkembangan teknologi yang semakin maju. Dengan adanya teknologi internet maka pemerintah maupun masyarakat diharapkan dapat mempelajari penggunaan internet dan cara dalam mengakses internet agar tidak ketinggalan dalam kemajuan teknologi internet yang semakin baru, maka dari itu teknologi internet harus di pelajari dan digunakan karena didalamnya internet mempunyai keunggulan seperti memiliki informasi yang luas, baik itu dari segi topik atau subjek, bahasa, waktu, dan bahkan data-data yang ada didalamnya banyak yang bersifat terbuka untuk di akses sehingga kita bisa melihat informasi dari sumber yang

berbeda. Informasi yang disajikan dalam internet dapat berupa aplikasi media sosial.

Salah satu media sosial dengan banyak penggunaannya yaitu facebook. Facebook ini merupakan salah satu media sosial yang di lengkapi fitur-fitur yang memungkinkan penggunaannya untuk saling bertukar informasi, menyebarkan atau memberikan informasi, dalam bentuk yang tidak terbatas, contohnya teks, gambar, dan video. Facebook telah digunakan oleh sebagian masyarakat sebagai sarana komunikasi dan informasi. Hal ini terbukti di mana pihak facebook tetap memberikan hak akses kepada lembaga tersebut. Facebook yang digunakan oleh pemerintah dimana didalamnya memuat pelayanan informasi tentang kegiatan pemerintah sehingga dapat di lihat oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut sasaran yang ingin dicapai sesuai dengan peraturan tersebut belum sepenuhnya terintegrasikan dimana dalam penggunaan media sosial masih ada terjadi konflik-konflik ataupun kesalahpahaman yang terjadi antara masyarakat dan instansi pemerintah, maka dari itu demi terciptanya kesamaan pemahaman antara pemerintah dan masyarakat agar reputasi instansi pemerintah bisa semakin baik, pemerintah dalam memanfaatkan media sosial sebagai pelayanan informasi kepada masyarakat harus memberikan informasi-informasi yang bersifat faktual atau sesuai dengan fakta yang terjadi agar sasaran yang ditetapkan bisa tercapai sesuai dengan pedoman peraturan tersebut.

Selain sasaran, PERMENPANRB tersebut juga mengatur tentang etika dalam bermedia sosial yaitu dalam instansi pemerintah menggunakan media sosial harus tetap menjaga nama baik dari instansi pemerintah itu sendiri, tidak hanya menjaga nama baik namun juga pemerintah harus mempunyai etika yang jujur dengan skil dalam bermedia sosial dengan itu maka pemerintah harus menjaga rahasia negara yang dimana pemerintah dalam menjaga rahasia negara diwajibkan melaksanakan sumpah jabatan demi menjaga rahasia tersebut.

Penyebaran informasi lewat media sosial, masyarakat bisa membaca, melihat dan membagikan banyak informasi-informasi maupun pendapat-pendapat dari masyarakat itu sendiri, seperti yang terjadi di kalangan masyarakat di mana sebagian besar menggunakan media sosial facebook didalamnya banyak yang saling bertukar informasi dan membagikan informasi tentang berbagai hal, baik itu informasi yang bersifat positif ataupun negatif yang memicu munculnya konflik, seperti yang terjadi di Kota Manado saat dikeluarkannya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dengan adanya surat edaran tersebut yang didalamnya memuat perubahan peraturan dari pemerintah yang memperpanjang masa pelaksanaan WFH (Work From Home) bagi pegawai pemerintah pusat maupun daerah. Hal itu membuat ada konflik antara Pemerintah Kota Manado dan masyarakat di mana saat surat edaran tersebut dikeluarkan banyak pendapat-pendapat dari masyarakat Kota Manado, aktivitas WFH (Work From Home) ini mempengaruhi aktivitas pelayanan pemerintahan yang sebelumnya berjalan secara langsung kepada masyarakat Kota Manado berkurang dimana sebagian besar pegawai pemerintah telah melaksanakan bekerja dari rumah sesuai dengan surat edaran dari pemerintah pusat. Hal ini membuat pendapat-pendapat dari sebagian masyarakat Kota Manado yang meragukan pelayanan pemerintah Kota Manado karena melaksanakan WFH (Work From Home) maka dari itu pemerintah Kota Manado lewat Dinas Komunikasi Dan Informatika mengupayakan pemanfaatan media sosial facebook dalam pelayanan pemerintah yang terbuka kepada masyarakat dalam memberikan informasi tentang kegiatan pemerintahan, sehingga diharapkan lewat pemanfaatan media sosial facebook ini dapat memberikan pelayanan informasi yang transparan, akuntabel, efektif, serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga masyarakat Kota Manado dapat menerima informasi yang jelas terkait pelayanan

pemerintah dan kemudahan dalam mencari informasi serta masyarakat juga dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dapat membantu masyarakat terkait lingkup pemerintah Kota Manado, sehingga masyarakat hanya perlu mencari lewat mengakses media sosial facebook.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, mengangkat judul seperti peneliti. Penelitian Bunga Rismaya Riantika, Hardi Warsono (2016) yang berjudul Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang. Pelaksanaan Inovasi PIP memiliki sifat kebaruan yang sangat baik. Melalui inovasi PIP, kredibilitas Diskominfo semakin meningkat dan mengalami perubahan yang baik. Keuntungan dapat dirasakan dari berbagai pihak. Baik dari pemberi layanan inovasi yaitu Diskominfo dan petugas pelaksana pengelola PIP dan juga keuntungan dapat dirasakan bagi pihak penerima layanan yaitu masyarakat luas. Penelitian Pasaribu Humisar Parsaorantua, Yuriewati Pasoreh, Sintje A. Rondonuwu (2017) yang berjudul Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government Di Kominfo Kota Manado) berdasarkan hasil penelitian diketahui implementasi teknologi informasi dan komunikasi di Kominfo kota Manado mengenai e-government. Yang dimana mencakup penerapan atau implementasi dari e-government. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan teori media baru yang menjelaskan mengenai perkembangan Teori ini membahas tentang media pada zaman global. Istilah media baru mengacu pada permintaan akses ke konten kapan saja, di mana saja, pada setiap perangkat digital. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan dari wawancara peneliti dengan informan bahwasannya e-government membantu dalam pencarian informasi mengenai pemerintah, bahkan dari pemerintah bisa melakukan pelayanan public secara online, informasi yang disediakan juga berlaku secara 24jam, tersedia kapan saja dan dimana saja. Penelitian Vitri Nainggolan, Sintje A Rondonuwu Grace J. Waleleng (2018) yang berjudul Peran Media Sosial Instagram Dalam Interaksi Sosial Antar Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Unsrat Manado berdasarkan hasil penelitian yaitu Maka diperoleh kesimpulan bahwa media sosial Instagram sangat berperan dalam berinteraksi sosial antar mahasiswa. Peran pertama adalah sebagai media perluasan diri dalam kehidupan sosial remaja, untuk mengetahui keadaan orang-orang disekitarnya, serta memberikan informasi tentang keadaannya kepada orang-orang disekitarnya. Peran kedua sebagai media perluasan diri dalam mengembangkan minat pribadi dan minat spiritual, dimana Instagram digunakan sebagai tempat belajar dan menunjukkan minat pribadinya kepada orang-orang. Sedangkan untuk minat spiritual, remaja cenderung mengacuhkannya. Peran ketiga adalah sebagai media untuk menghibur diri, melalui konten-konten yang menghibur dan menunjukkan kelucuan mereka kepada orang lain. Peran keempat sebagai media untuk mengungkapkan emosi. Mereka tidak takut dengan persepsi buruk dari orang lain tentang pengungkapan emosi diri tersebut. Hal tersebut menunjukkan belum adanya keseimbangan emosi bagi para remaja. Peran kelima adalah sebagai media untuk membentuk citra diri yang baru, seolah-olah diri mereka lebih baik di Instagram ketimbang di kehidupan sehari-hari.

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

Peneliti melakukan penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Pemanfaatan Facebook Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat di Kota Manado sedangkan penelitian sebelumnya Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang , Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government Di Kominfo Kota Manado) dan Media Sosial Instagram Dalam Interaksi Sosial Antar Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Unsrat Manado yaitu terletak pada media sosial yang sering dipakai oleh masyarakat yaitu Facebook dalam memberikan informasi kepada publik. Teori yang digunakan juga berbeda dari ketiga penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori implementasi dan analisis sedangkan punya peneliti saat ini adalah teori Implementasi.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis Efektivitas Pemanfaatan Facebook Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat di Kota Manado.

## **II. METODE**

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Dengan menggunakan desain penelitian ini peneliti dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, mengamati, mencatat, menganalisis, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dilapangan.

Penulis memperoleh data dalam penelitian dengan melakukan wawancara,observasi dan studi dokumen. Dalam memperoleh data kualitatif peneliti melakukann wawancara dengan beberapa bagian penting dalam Dinas Komunikasi Dan Informatika yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika , Sekretaris Dinas beserta Kepalabidang 2 orang , staf ahli bidang 2 orang dan masyarakat Kota Manado.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian berisi fakta dan data yang didapatkan di lokasi penelitian yaitu di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Manado dan didukung dengan data dan fakta yang ditemukan di lingkungan masyarakat di Kota Manado. Penulis telah melakukan penelitian berdasarkan pedoman penelitian yang mengacu pada landasan teori dan menganalisis data serta fakta mengenai Efektvitas Pemanfaatan Facebok di Kota Manado. Berdasarkan ruang lingkup penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, pada bagian ini penulis akan menjelaskan hasil penelitian sesuai dengan teori Efektivitas menurut Martani Huseinidan Hari Lubis (1987:55) mengenai pelayanan informasi Facebook di Kota Manado.

### **3.1 fektivitas Pemanfaatan Facebook Sebagai Pelayanan Informasi di Kota Manado**

Efektivitas merupakan suatu hal penting dalam mencapai sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatanataupun program. Efektif atau tidaknya suatu program ditentukan melalui beberapa indikator yang harus dipenuhi. Merujuk pada teori efektivitas menurut Martani Huseini dan Hari Lubis (1987:55) terdapat tiga dimensi dalam mengukur efektifitas pemanfaatan Facebook yaitu:

1. Pendekatan Sumber (Resource Approach), pendekatan ini mengukur efektivitas dari input. Yang di utamakan dalam pendekatan ini adalah keberhasilan organisasi untuk mendapatkan sumber daya baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan Proses (Proses Approach), pendekatan ini untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses interval atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan Sasaran (Goals Approach), pendekatan sasaran berpusat pada output, mengukur keberhasilan organisasi untukmencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Pada ini dasarnya teori merupakan suatu peningkatan dalam mencapai atau terwujudnya suatu organisasi yang dalam menjalankan kegiatan dan fungsi-fungsi organisasi tersebut ada dalam rangka untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah direncanakan. Selain itu, teori ini juga dapat diartikan sebagaimana baiknya suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh seseorang, atau sejauh mana tujuan yang ingin dicapai dengan mendapatkan hasil yang ada sesuai dengan yang diharapkan.

## **a. Pendekatan Sumber**

Keberhasilan program dilihat dari mekanisme atau proses kegiatan di lapangan sudah berjalan optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun beberapa indikator dalam mengukur tingkat keberhasilan dari pelayanan informasi Facebook antara lain:

### **1) Sumber Daya Manusia Yang Berkompeten Serta Tersedianya Sarana Dan Prasarana Yang Memadai Dalam Mengolah Dan Menjalankan Facebook**

Facebook Pemerintah Kota Manado ini sendiri dioperasikan oleh tenaga-tenaga ahli di bidang teknologi informasi. Penyempurnaan program layanan publikasi informasi tersebut dilakukan mengingat adanya evaluasi dan masukan dari masyarakat Kota Manado. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Manado, pada hari Selasa, 4 Januari 2022 pukul 11.30 WITA menjelaskan bahwa:

Sumber daya manusia yang ada di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado jika berdasarkan golongan berjumlah 27 orang dimana golongan tertinggi ada pada golongan IV dengan jumlah pegawai 6, dan golongan III dengan jumlah pegawai 20, dan pada golongan II dengan jumlah pegawai 1, selain itu pegawai-pegawai tersebut sudah memiliki tupoksi dan kerja di bidang masing-masing sesuai dengan keahlian para pegawai, namun untuk tim facebook kami hanya memiliki 1 admin, dan ada beberapa pegawai yang kurang berkompeten dimana sering terjadi human error itulah kendala yang ada saat ini. Sarana dan prasarana yang ada sudah hampir lengkap namun jumlah yang ada tidak banyak dan ada beberapa yang sudah rusak.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada masih kekurangan jumlah dan kemampuan sumber daya manusia yang ada juga kurang berkompeten dan dalam pelaksanaannya masih terjadi human error. Pada bagian sarana dan prasarana Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado juga masih memiliki kekurangan baik itu dalam jumlah ataupun kelengkapan sarana dan prasarana yang ada.

Berdasarkan wawancara-wawancara tersebut dapat kita ketahui sumber daya manusia yang ada di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado berdasarkan golongan dan tingkat pendidikannya, serta sarana dan prasarana yang ada di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado golongan tertinggi yaitu pada golongan IV dengan jumlah pegawai 6 orang, dan golongan terendah yaitu pada golongan II dengan jumlah pegawai terkecil yaitu 1 orang,

sedangkan golongan III merupakan golongan dengan jumlah pegawai terbanyak yaitu 20 orang.

Berdasarkan observasi di lapangan secara langsung adanya sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana yang masih belum memadai dimana pegawai yang menjadi admin dari Facebook Pemerintah Kota Manado hanya satu orang saja dan sarana prasarana yang ada masih kurang jumlah yang ada dan masih perlu penambahan sarana prasarana di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado agar lebih lengkap.

### **2) Jaringan Internet Yang Memadai Dalam Memberikan Layanan Informasi**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan modern yang bersifat terintegrasi diharapkan mampu menyederhanakan sistem yang rumit, sehingga pelaksanaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, pada Rabu 5 Januari 2022, pukul 10.00 WITA menyatakan bahwa:

Sebelumnya pernah terjadi gangguan jaringan internet dimana ada kejadian kerusakan kabel serat optik bawah laut yang menyebabkan terjadinya gangguan internet di beberapa daerah di Sulawesi Utara yang berimbas pada pelayanan publik dan mengakibatkan terjadinya sistem

error saat menjalankan program yang ada dikomputer dan salah satu contohnya terjadi keterlambatan pengunggahan postingan Facebook Pemerintah Kota Manado.

Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan jaringan internet yang ada cukup memadai dimana dengan adanya sarana dan prasarana dalam menunjang kecepatan jaringan internet.

#### **b. Pendekatan Proses**

Indikator yang kedua dalam mengukur efektivitas menurut Martani Huseini dan Hari Lubis (1987:55) adalah pendekatan sasaran. Hal tersebut fokus kepada proses dari suatu program, yaitu melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses interval atau mekanisme organisasi. Berikut beberapa indikator dalam pendekatan proses:

##### **1) Proses Kerja Fitur Facebook Yang Dapat Mempermudah Masyarakat Dalam Mengakses Facebook**

Berawal sekadar menyediakan akses untuk memperluas jaringan pertemanan, kini Facebook mengembangkan beragam fitur yang semakin kekinian. Fungsinya yang beraneka ragam mulai dari berbagi foto, video, lokasi, kegiatan dan lain lain membuatnya semakin menarik.

Pemerintah Kota Manado dimana fitur-fitur yang ada bagus dan menarik untuk di lihat, dimana kita bisa memberikan kritik atau tanggapan kita tentang postingan tersebut melalui chat pribadi di messenger. Maka dapat dilihat banyak fitur-fitur dari Facebook yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat mempermudah dalam penggunaannya karena fitur yang ada saat ini lebih menarik perhatian dari banyak khalayak yang ada dan semakin lebih canggih.

##### **2) Proses Layanan Infoemasi Facebook Yang Bersifat Faktual Dan Dapat Diakses Oleh Masyarakat Dilihat Dari Kualitas Facebook**

Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kota Manado pada bab II dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Kota Manado pada hari Senin, 10 Januari 2022 pukul 13.45 WITA mengatakan bahwa:

Kualitas Facebook ini dimana tersedianya tempat terpusat untuk memantau dan meningkatkan kepatuhan terhadap Kebijakan Iklan, Kebijakan Postingan, dan kebijakan serta ketentuan Facebook lainnya. Facebook merupakan salah satu aplikasi mediasosial yang banyak diminati para pengguna. Mulai dari muda- muda hingga orang dewasa sudah banyak menggunakan aplikasi ini. Kecanggihan teknologi yang ada membuat kami dan tim lainnya bisa membuat kualitas Facebook Pemerintah Kota Manado baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat dan dilengkapi dengan fitur yang lengkap dan menarik, dan dengan tampilan beranda Facebook Pemerintah Kota Manado yang kami buat menarik dan kreatif, sehingga membuat banyak khalayak terataik untuk mengunjungi dan mengikuti Facebook Pemerintah Kota Manado.

Berdasarkan observasi langsung dilapangan penulis menemukan dimana proses layanan informasi yang ada memang sudah berdasarkan fakta yang terjadi sehingga membuat kualitas facebook Pemerintah Kota Manado itu sendiri baik dalam penyampaian layanan informasi yang sudah berdasarkan fakta yang ada.

#### **c. Pendekatan Sasaran**

Pendekatan ini mengukur sejauh mana keberhasilan dalam merealisasikan tujuan yang ingin

dicapai. Pencapaian tujuan secara menyeluruh dapat ditinjau darisejauh mana suatu instansi atau organisasi dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu sasaran.

### **1) Tingkat Keberhasilan Pelayanan Informasi Dengan Penerapan Facebook**

Suatu tingkat keberhasilan yang dicapai merupakan pelayanan secara efektif yang diberikan oleh pihak penyelenggara sehingga masyarakat dapat merasakan hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Manado, pada hari Selasa, 4 Januari 2022 pukul 11.30 WITA menjelaskan bahwa: Suatu tingkat keberhasilan tergantung dari bagaimana cara kerja dan kinerja dari pimpinan lalu kepada bawahannya dan bagaimana cara mengetahui suatu program pelayanan yang kami jalankan itu berhasil atau tidak itu biasa dibahas dalam rapat evaluasi kerja tiap minggu. Dalam hal ini program pelayanan informasi dengan memanfaatkan media Facebook keberhasilannya dilihat dari tingkat naik atau turunnya popularitas dari postingan yang ada.

Dapat diketahui tingkat keberhasilan dari program pelayanan dengan memanfaatkan Facebook ada tingkat naik dan turunnya yang akan selalu menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Manado.

### **2) Tingkat Kepuasan Masyarakat Dari Penerapan Facebook Sebagai Pelayanan Informasi**

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa sampel yang penulis ambil dari masyarakat Kota Manado berdasarkan golongan tua dan golongan muda, dengan hasil jawaban yang didapatkan berbeda, dimana pada jawaban dari golongan tua yang memberi jawaban puas dengan setiap postingan dari Facebook Pemerintah Kota Manado karena di setiap harinya selalu update kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan pada golongan muda terdapat perbedaan jawaban dengan golongan tua karena mereka merasa kurang puas atau cukup puas dengan hasil postingan dari Facebook Pemerintah Kota Manado dimana adanya typo dalam pengetikan caption dan ada gambar yang blur atau goyang jika diperhatikan dengan teliti, maka dari itu golongan muda memberikan jawaban yang kurang puas. Penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung terdapat kenaikan pengunjung dari Facebook Pemerintah Kota Manado yang dimana ada beberapa orang-orang dari Negara luar yang tertarik dan mengunjungi Facebook Pemerintah Kota Manado, sehingga membuat kenaikan jumlah pengunjung yang singgah di halaman Facebook Pemerintah Kota Manado.

### **3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pemanfaatan Facebook di Kota Manado, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan Pegawai Dalam Menguasai Sistem Informasi
2. Postingan Facebook Pemerintah Kota Manado Kurang Menarik
3. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat Kota Manado

### **3.3 Upaya Yang Dilakukan**

#### **a. Melakukan Evaluasi**

Melalui pengumpulan data dan kemudian membandingkannya dengan standartujuan yang diharapkan, sehingga hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam mengambil keputusan. Diskominfo pun melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan Call Center 112 secara berkala setiap 2 minggu sekali.



1. Pelatihan Pengembangan Kompetensi Bagi Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika

**b. Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi**

Menerapkan layanan informasi yang mendukung proses pemberian informasi kepada masyarakat yang sederhana, efektif, dan transparan, dengan lebih meningkatkan aplikasi pelayanan publik yaitu Facebook dari Pemerintah Kota Manado. Mengoptimalkan sumber daya manusia yang menguasai TIK dengan handal agar Facebook Pemerintah Kota Manado dapat dikelola dengan baik untuk kedepannya.

**3.4 Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan indikator penelitian penulis menemukan bahwa Penerapan pelayanan informasi dengan memanfaatkan Facebook di Kota Manado sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat berbagai kendala atau hambatan yang berpengaruh dalam proses pelaksanaannya sehingga masih belum cukup untuk dapat dikatakan efektif karena kemampuan pegawai dan postingan facebook yang kurang menarik dan tidaknya ada sosialisasi yang dilakukan pemerintah.

**3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis mampu memecahkan masalah dalam pelaksanaan yaitu dengan membuat kegiatan-kegiatan yang bersifat kreatif dan inovatif bagi pegawai dan masyarakat, penyediaan konten informasi publik yang berkualitas melalui pengelolaan data yang akurat untuk meningkatkan pengembangan kompetensi pegawai yang bertugas dan Melakukan pendekatan dan evaluasi yang berkelanjutan secara terintegrasi bersama seluruh Organisasi Pemerintahan Daerah yang berkaitan dengan pelayanan informasi Facebook.

**IV KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari indikator yang dibahas dalam penelitian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan informasi dengan memanfaatkan Facebook di Kota Manado sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat berbagai kendala atau hambatan yang berpengaruh dalam proses pelaksanaannya sehingga masih belum cukup untuk dapat dikatakan efektif. Sesuai dengan teori efektivitas menurut Martani Huseini dan Hari Lubis (1987:55) yang penulis gunakan dalam penelitian ini bahwa tingkat input, proses dan output dari program tersebut sudah dapat dirasakan oleh semua pihak. Namun pada indikator pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa kendala di dalamnya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan Facebook di Kota Manado sebagai berikut:
  - a. Kemampuan pegawai dalam menguasai sistem informasi
  - b. Postingan Facebook Pemerintah Kota Manado kurang menarik
  - c. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Kota Manado
3. Upaya yang dapat dilakukan Pemerintah Kota Manado untuk mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan informasi dengan memanfaatkan Facebook ada dalam

rangka memaksimalkan pelaksanaan layanan informasi dengan memanfaatkan Facebook di Kota Manado sehingga mampu menjadi layanan yang efektif adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan evaluasi
- b. Pelatihan pengembangan kompetensi bagi pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika
- c. Meningkatkan kualitas layanan informasi

**KETERBATASAN PENELITIAN :** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu dan biaya penelitian. Dengan segala keterbatasan dikarenakan penelitian ini dilakukan pada masa pandemic Covid-19

**ARAH MASA DEPAN PENELITIAN :** penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar Perlu adanya arahan petunjuk atau arahan kepada anggota/petugas lapangan ketika melakukan kegiatan dalam memanfaatkan Facebook dan perlu persediaan yang memadai dengan sarana dan prasarana yang maksimal.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Lubis Hari, Martani Husaini. (1987). Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu- ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Pasaribu H, Yuriewati P, Sintje R. (2017). Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi. E-Journal "Acta Diurna" Vol. 4.
- Peraturan Walikota Manado Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Manado\
- Waleleng, Grace J. Rondonuwu, Sintje. PERANAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM INTERAKSI SOSIAL ANTAR MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNSRAT MANADO. Manado : Unsrat. 2018.
- Riantika Rismaya, Bunga. Warsono, Hardi . Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang. Semarang. 2016.
- <https://www.facebook.com/pemkotmanado/https://thidiweb.com/tentang-facebook/>



