

# EFEKTIVITAS PEMANFAATAN FACEBOOK DALAM PENYEBARAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN DOGIYAI

Marcelino Bipai Koga

NPP. 31. 1045

*Asdaf Kabupaten Dogiyai, Provinsi Papua tengah*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: 31.1045@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** This study was motivated by the importance of utilizing digital platforms to support public service transparency. However, in Dogiyai Regency, the use of social media, particularly Facebook, to disseminate public service information is still not optimal. **Purpose:** The aim of this study is to evaluate the effectiveness of using the Facebook page “@HumasDogiyai” as a medium for delivering public service information. **Method:** This research uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The theory of effectiveness by Sutrisno (2014) is used, which includes productivity, efficiency, satisfaction, adaptation, and development. **Results:** Findings show that the Facebook page has supported information dissemination but has not been interactive enough to meet public expectations. **Conclusion:** While Facebook has the potential to support transparency and information sharing, its implementation in Dogiyai still lacks in engagement and strategy.

**Keywords:** Facebook, Public Service, Information Dissemination, Effectiveness, Dogiyai

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pemanfaatan platform digital dalam mendukung keterbukaan informasi pelayanan publik. Namun di Kabupaten Dogiyai, pemanfaatan media sosial khususnya Facebook masih belum berjalan efektif dalam menyampaikan informasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penggunaan akun Facebook HumasDogiyai dalam penyebaran informasi pelayanan publik. **Metode:** Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori efektivitas dari Sutrisno (2014) digunakan dengan lima indikator: produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial Facebook mampu menyampaikan informasi dasar, tetapi belum cukup interaktif dan partisipatif dalam menjangkau masyarakat. **Kesimpulan:** Facebook memiliki potensi untuk menjadi media keterbukaan informasi publik, namun perlu strategi dan konten yang lebih menarik serta meningkatkan keterlibatan Masyarakat.

**Kata Kunci:** Facebook, Pelayanan Publik, Penyebaran Informasi, Efektivitas, Dogiyai

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintahan daerah (Zheng et al., 2025). Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif kepada masyarakat sebagai bagian dari implementasi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) (Zhu et al., 2024). Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemanfaatan media sosial menjadi salah satu strategi yang potensial untuk mendukung penyebaran informasi publik secara efektif, cepat, dan murah (Sutherland et al., 2020). Media sosial tidak hanya menjadi sarana komunikasi antarindividu, tetapi juga telah berkembang menjadi medium interaktif antara pemerintah dan masyarakat (Samsudin et al., 2024). Salah satu platform media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah Facebook. Berdasarkan data dari Kompas.com dan Data Reportal tahun 2024, dari total populasi Indonesia sebanyak 278,7 juta jiwa, tercatat 185,3 juta orang atau sekitar 66,5% merupakan pengguna internet aktif, dan 139 juta di antaranya merupakan pengguna media sosial aktif. Facebook menjadi salah satu media yang paling populer dengan jangkauan luas serta kemampuan interaktif yang tinggi, sehingga sangat potensial untuk digunakan oleh pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi publik dan membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat (Reddick et al., 2017).

Di Kabupaten Dogiyai, Provinsi Papua Tengah, pemanfaatan Facebook sebagai sarana penyampaian informasi publik mulai diinisiasi melalui akun resmi Humas Kabupaten Dogiyai dengan nama pengguna HumasDogiyai. Akun ini dibentuk dengan tujuan strategis untuk meningkatkan transparansi, memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat, serta memperkuat partisipasi publik terhadap berbagai program dan kebijakan daerah (Zein & Septiani, 2024). Namun, dalam praktiknya, efektivitas penggunaan akun ini masih menjadi pertanyaan, terutama jika dikaitkan dengan tingkat keterlibatan masyarakat dan kualitas informasi yang disampaikan. Berdasarkan pengamatan, tingkat interaksi pada akun Facebook Humas Kabupaten Dogiyai masih tergolong rendah. Dari sekitar 1.600 pengikut, hanya sekitar 5% yang aktif memberikan tanggapan terhadap konten yang diunggah. Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah pada aspek relevansi konten, kualitas komunikasi, hingga strategi penyampaian informasi yang digunakan. Minimnya variasi konten, ketidakterpaduan dengan kebutuhan informasi masyarakat, serta kurangnya adaptasi terhadap dinamika media sosial modern menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola akun tersebut.

Kabupaten Dogiyai sebagai daerah otonom baru memiliki tantangan geografis dan infrastruktur yang cukup berat (Sarjito, 2024). Keterbatasan akses fisik dan teknologi menjadikan media sosial sebagai satu-satunya saluran efektif untuk menjangkau masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pemanfaatan Facebook sebagai alat komunikasi publik perlu dikaji lebih dalam, dan perlu adanya pegawai yang mumpuni dalam penggunaan media sosial guna memastikan bahwa saluran ini benar-benar memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut (Effendi, 2022).

Dalam konteks regulasi, pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah telah diatur dalam beberapa kebijakan, antara lain Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah (Agnia, 2023). Regulasi-regulasi tersebut menekankan pentingnya transparansi, partisipasi, dan penyampaian informasi yang akurat kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban publik. Oleh karena itu, akun Facebook pemerintah daerah harus dikelola secara profesional, komunikatif, dan sesuai dengan prinsip-prinsip etika pelayanan publik.

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

Berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil pengamatan awal, ditemukan adanya kesenjangan antara potensi besar media sosial Facebook sebagai sarana penyebaran informasi publik dengan kondisi aktual di Kabupaten Dogiyai. Meskipun pemerintah daerah melalui akun HumasDogiyai telah memanfaatkan Facebook, tingkat interaksi dan keterlibatan masyarakat masih tergolong rendah. Jumlah pengikut akun yang hanya sekitar 1.700 tidak sebanding dengan total populasi Dogiyai, dan hanya 5% pengikut yang aktif memberikan respons terhadap konten. Kehadiran akun resmi Facebook milik pemerintah daerah, seperti HumasDogiyai, belum dimaksimalkan sebagai sarana komunikasi interaktif. Informasi lebih banyak bersifat satu arah dan masyarakat belum sepenuhnya terlibat atau memberikan umpan balik yang cukup terhadap informasi yang dipublikasikan. Dengan demikian, kesenjangan penelitian ini terletak pada konteks geografis dan sosial wilayah Papua Tengah yang belum banyak diteliti, serta pada aspek efektivitas komunikasi digital yang belum optimal dikelola oleh Humas daerah. Hal ini menuntut pendekatan yang lebih adaptif dan partisipatif dari pemerintah daerah dalam menyusun strategi komunikasi publik melalui media sosial.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu Pertama Revaldo (2021) menemukan bahwa dengan adanya penggunaan media sosial dapat mempermudah pemerintah untuk memberikan banyak informasi kepada masyarakat sehingga pemerintah tidak perlu lagi turun langsung ke lapangan. Pemerintah Kabupaten Banyuasin mendapatkan kepercayaan dan pandangan yang lebih baik dari masyarakat atas kinerjanya dalam membangun Kabupaten Banyuasin yang di informasikan melalui media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Banyuasin. Novianti et al. (2020) menemukan bahwa memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk berkomunikasi, berdiskusi dan berkolaborasi antara pegawai internal, eksternal bahkan publik. Meskipun masing-masing media sosial memiliki keunggulan dan kelemahan, namun media Instagram merupakan media yang paling populer dalam menjalankan fungsinya. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya jumlah pengikut, serta respon pada kolom komentar di setiap aktivitas yang di posting di instagram. Sekda Kabupaten Pangandaran menyajikan informasi yang lengkap sebelum disebarluaskan melalui media sosial. Informasi yang lengkap terdiri dari content-content menyeluruh, misalnya informasi mengenai kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan, maka contentnya berisi tentang latar belakang, tujuan, proses, rundown acara, pelaksanaan, hingga evaluasi yang akan dilakukan. Selain itu, bentuk informasinya pun disajikan beragam seperti penambahan foto dan video. Selanjutnya Tandjung (2022) mengeksplorasi efektivitas Instagram oleh Dinas KOMINFO Kabupaten Bandung, menyimpulkan bahwa meskipun Facebook efektif untuk penyebaran informasi, diperlukan strategi komunikasi yang lebih baik. Kesenjangan terlihat dalam kurangnya perhatian terhadap dinamika interaksi antar platform media sosial. Selanjutnya Ajinegoro & Kurniawan (2023) menemukan bahwa efektif dan perlu ditingkatkan terhadap beberapa poin indikator sehingga menjadi maksimal dalam proses penyebaran informasinya. kendala atau hambatan dalam penyebaran informasi dibagi menjadi dua bagian yaitu hambatan dari dalam dan hambatan dari luar. Hambatan dari dalam dapat bermacam-macam. Baik itu Sarana prasarana dalam mendukung program penyebaran Adapun hambatan di antaranya Sarana prasarana di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kupang. Adapun hambatan dari luar antara lain Tingkat pendidikan masyarakat, Pemahaman akan Teknologi Informasi, Mudah dipengaruhi berita yang belum teruji kebenarannya (hoax) Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dan mengoptimalkan Penyebaran informasi dapat dilihat dengan penyebaran informasi secara masif dengan tidak hanya berpatokan pada satu media penyebaran melainkan menggunakan dan mengoptimalkan berbagai media platform, baik itu media secara langsung maupun tidak langsung. Selanjutnya penelitian dari Hidayat & Wenggi (2022) penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan pemprov DKI Jakarta guna meningkatkan

kualitas layanan publik lewat akun twitter @DKIJakarta melalui kemudahan akses ke akun twitter @DKIJakarta, meningkatkan konten dalam akun twitter @DKIJakarta, dan pembaharuan tampilan data & informasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat meningkatkan citra pemerintah Provinsi DKI Jakarta di mata masyarakatnya. Digitalisasi media komunikasi ditunjukkan oleh DKI Jakarta menunjukkan eksistensinya sebagai daerah yang menjunjung tinggi asas transparansi di *good governance* lewat penggunaan akun twitter.

#### **1.4. Pernyataan Keterbaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada konteks wilayah dan pendekatan kajian yang digunakan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan di daerah maju atau kota besar dengan infrastruktur komunikasi yang memadai, penelitian ini fokus pada wilayah Kabupaten Dogiyai yang memiliki tantangan geografis, keterbatasan infrastruktur digital, serta literasi teknologi yang masih rendah. Selain itu, pendekatan efektivitas berdasarkan lima dimensi menurut Sutrisno (2014) belum banyak diaplikasikan dalam menilai pemanfaatan media sosial pemerintah, khususnya Facebook, sebagai alat penyebaran informasi pelayanan publik di wilayah terpencil seperti Dogiyai. Dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu banyak mengangkat topik tentang penggunaan Instagram, website dan twitter tetapi pada penelitian ini berfokus kepada penggunaan facebook sebagai pemanfaatan pemerintah dalam pelayanan publik. Temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan adanya kesenjangan yang belum banyak dibahas dalam literatur sebelumnya, yaitu kurangnya interaksi publik secara digital dan lemahnya strategi komunikasi dua arah dari pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan model komunikasi publik berbasis media sosial pada daerah tertinggal yang dapat dijadikan referensi dalam formulasi kebijakan komunikasi digital pemerintah daerah di masa depan.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menilai bagaimana efektivitas Facebook sebagai sarana komunikasi bagi Humas Kabupaten Dogiyai dengan Masyarakat.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam dan faktual Fokus penelitian tentang pemanfaatan Facebook oleh sebagai media penyebaran informasi pelayanan publik. Menurut Creswell (2016), "*research as key instruments. Qualitative researcher collect their own data through documentation, observation, or interview with the participant,*" yang berarti bahwa peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data melalui teknik observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan siapa saja yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti. Informan terdiri dari 13 orang, meliputi dua pegawai pemerintah yang bertugas mengelola akun Facebook resmi Humas Dogiyai, dua tokoh masyarakat yang memiliki pengaruh dalam penyebaran informasi, serta sembilan warga masyarakat yang aktif menggunakan Facebook dalam satu bulan terakhir. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Subbagian Humas dan admin pengelola akun Facebook @HumasDogiyai karena mereka memiliki pengetahuan dan tanggung jawab langsung terhadap pengelolaan konten serta strategi komunikasi publik pemerintah daerah

melalui media sosial. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Dogiyai, Provinsi Papua Tengah, dengan lokasi utama penelitian berada pada Subbagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Dogiyai. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan, pada semester akhir tahun akademik 2024/2025.

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

penelitian ini berfokus pada efektivitas Facebook dalam menyediakan layanan informasi publik di wilayah Kabupaten Dogiyai. Di era digital saat ini, media sosial, khususnya Facebook, memainkan peran penting bagi pemerintah daerah untuk menjangkau masyarakat dan menyampaikan informasi yang krusial. Oleh karena itu, penting untuk memahami seberapa efektif penggunaan Facebook dalam konteks ini. Untuk menganalisis efektivitas Facebook, penelitian ini mengacu pada teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2014), yang menjelaskan lima dimensi kunci: produktivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, adaptasi, dan pengembangan.

#### **3.1. Produktivitas**

Produktivitas diukur berdasarkan dua indikator utama, yaitu kuantitas dan kualitas dari informasi yang disampaikan melalui Facebook. Berdasarkan hasil observasi terhadap akun Humas Dogiyai, kuantitas postingan tergolong masih terbatas dan tidak terjadwal secara konsisten. Beberapa unggahan bersifat sporadis, terutama menjelang agenda penting seperti peringatan hari nasional atau kunjungan pejabat daerah. Dari segi kuantitas, akun Facebook Humas Dogiyai hanya memposting rata-rata 2–3 kali per minggu. Hal ini tidak cukup untuk membangun ritme komunikasi yang berkelanjutan dengan masyarakat. Dengan jumlah pengikut 1.600 dan populasi Kabupaten Dogiyai mencapai lebih dari 116.000 jiwa, artinya akun ini hanya menjangkau sekitar 1,38% dari total penduduk, yang menunjukkan bahwa produktivitas dalam hal jangkauan masih rendah.

Dari segi kualitas konten, sebagian besar unggahan hanya berupa teks dan dokumentasi kegiatan, tanpa desain visual yang menarik. Kalimat-kalimat yang digunakan cenderung formal dan tidak menyentuh gaya bahasa lokal atau kultural masyarakat Papua Tengah. Kualitas konten yang disampaikan sering kali terasa monoton dan kurang bervariasi. Interaksi yang tinggi terjadi pada postingan yang lebih relevan dan berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari masyarakat, seperti pelatihan sumber daya manusia, yang mendapatkan 14 tanggapan dan 17 komentar. Hal ini menandakan bahwa konten yang berkualitas dan menarik tidak hanya penting untuk kuantitas, tetapi juga untuk dampak informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dalam konten agar lebih beragam dan menarik untuk audiens.

Selain itu, beberapa informasi yang disampaikan tidak relevan dengan kebutuhan publik secara langsung, seperti unggahan yang terlalu fokus pada pencitraan pejabat dan minim informasi praktis seperti jadwal pelayanan, prosedur perizinan, atau update kebijakan publik. Minimnya konten edukatif dan interaktif menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat keterlibatan masyarakat. Berdasarkan data yang dikumpulkan, hanya sekitar 5% pengikut yang aktif menyukai, membagikan, atau mengomentari unggahan dari akun ini. Dengan demikian, dari sisi produktivitas, pemanfaatan Facebook oleh Humas Dogiyai dinilai masih kurang optimal dalam menjangkau dan mengedukasi masyarakat.

#### **3.2. Efisiensi**

Efisiensi dalam konteks penelitian ini dilihat dari kemampuan akun Facebook Humas dalam menyampaikan informasi secara tepat sasaran dan lengkap. Informasi tepat sasaran berarti informasi yang disampaikan dapat menjawab kebutuhan masyarakat dan disajikan pada waktu yang tepat (Akasse et al., 2021). Sementara informasi lengkap berkaitan dengan

keberadaan detail informasi yang mudah dimengerti oleh Masyarakat (Prianto, n.d.). Temuan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun akun Facebook Humas Dogiyai telah digunakan untuk menyampaikan sejumlah informasi penting, namun informasi tersebut belum disampaikan secara sistematis dan terstruktur. Contohnya, dalam beberapa unggahan mengenai program pelayanan masyarakat seperti vaksinasi atau distribusi bantuan sosial, tidak disertai waktu, lokasi, atau syarat-syarat administratif secara jelas. Hal ini menyebabkan masyarakat harus mencari informasi tambahan dari sumber lain. Dari wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa mereka sering merasa informasi yang diberikan “terlalu umum” atau “kurang lengkap”. Sebagai akibatnya, masyarakat tidak langsung mendapatkan manfaat dari informasi tersebut karena harus menanyakan ulang ke kantor pemerintahan atau tokoh masyarakat setempat. Ini menunjukkan bahwa efisiensi penyampaian informasi melalui media sosial belum tercapai secara maksimal. Selain itu, waktu unggahan juga tidak mempertimbangkan kebiasaan daring masyarakat. Beberapa unggahan dilakukan di jam-jam kerja kantor, bukan saat masyarakat aktif mengakses media sosial seperti sore atau malam hari. Hal ini memperkecil peluang informasi untuk dilihat dan direspons oleh pengikut akun. Dengan kata lain, efektivitas komunikasi publik yang seharusnya dicapai melalui media sosial masih terganggu oleh kurangnya perencanaan komunikasi strategis dalam penyampaian informasi.

### **3.3. Kepuasan**

Kepuasan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui Facebook sangat penting untuk menunjukkan keberhasilan komunikasi publik. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan diukur dari sejauh mana masyarakat merasa terbantu, merasa dihargai, dan merasa informasi tersebut berguna untuk kehidupan mereka. Berdasarkan wawancara dengan sembilan informan dari kelompok masyarakat pengguna Facebook, sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa keberadaan akun Humas Dogiyai sebenarnya disambut baik. Namun, mereka juga menyampaikan bahwa konten yang disajikan “kurang menarik” dan “terlalu monoton”. Beberapa menyatakan bahwa informasi sering terlambat, terutama saat ada bencana atau pengumuman penting terkait pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang rendah ini ditunjukkan dari kurangnya partisipasi dalam bentuk like, komentar, atau share. Masyarakat menyampaikan bahwa mereka tidak melihat adanya manfaat langsung dari mengikuti akun tersebut. Bahkan beberapa responden menyebut bahwa mereka hanya mengetahui keberadaan akun ini karena disarankan oleh keluarga atau teman.

Harapan masyarakat sangat jelas mereka menginginkan informasi yang mudah dipahami, berguna, dan disampaikan secara menarik. Misalnya, mereka menyarankan adanya konten video, infografis, bahkan kuis atau polling yang melibatkan mereka secara langsung. Sayangnya, usulan-usulan seperti itu belum diakomodasi oleh pengelola akun Humas Dogiyai. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap akun Facebook Humas Dogiyai masih tergolong rendah karena belum mampu memberikan pengalaman komunikasi yang menarik, bermakna, dan berdampak langsung terhadap kebutuhan informasi masyarakat. Untuk memperluas jangkauan audiens, platform media sosial lain seperti Instagram dan WhatsApp seharusnya dapat dimanfaatkan. Konsistensi dalam penyampaian informasi juga penting agar masyarakat tidak merasa terputus dari perkembangan terkini. Melakukan evaluasi berkala terhadap konten dan berkolaborasi dengan lembaga swadaya masyarakat dapat membantu meningkatkan relevansi dan dampak informasi yang disampaikan (Putri et al., 2023). Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap informasi di akun humasdogiyai meningkat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menjadi langkah krusial untuk menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan dua arah, memberi suara kepada masyarakat dan memastikan bahwa mereka terlibat dalam proses penyampaian informasi yang relevan.

### **3.4. Adaptasi**

Adaptasi menjadi dimensi penting dalam mengukur efektivitas komunikasi digital, terutama dalam konteks perubahan tren media sosial yang sangat dinamis. Pemerintah daerah sebagai entitas publik dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna media sosial (Priyatna et al., 2020). Dalam studi ini, adaptasi diukur dari dua indikator, yaitu kemampuan mengikuti tren media sosial dan pemanfaatan teknologi pendukung. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa akun Humas Dogiyai belum memanfaatkan berbagai fitur interaktif yang tersedia di Facebook seperti live streaming, fitur story, fitur grup komunitas, atau Facebook event yang dapat digunakan untuk mengorganisir kegiatan publik secara daring. Pengelola akun cenderung menggunakan format unggahan satu arah yaitu teks dan foto. Belum terlihat adanya inisiatif untuk memanfaatkan konten dalam format audiovisual, padahal hal ini dapat membantu menjangkau pengguna dengan berbagai tingkat literasi. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada upaya konkret untuk beradaptasi dengan preferensi digital masyarakat yang lebih menyukai konten visual dan interaktif. Salah satu faktor penghambat adaptasi ini adalah terbatasnya sumber daya manusia dan pemahaman teknologi dari pihak pengelola akun. Berdasarkan wawancara dengan pegawai humas, diketahui bahwa pengelolaan akun hanya dilakukan oleh satu orang dengan keterbatasan perangkat dan pelatihan. Padahal, media sosial menuntut keterampilan teknis dalam desain grafis, copywriting, serta pemahaman algoritma distribusi konten. Dari sisi organisasi, belum ada regulasi atau SOP (Standar Operasional Prosedur) yang mengatur secara jelas bagaimana media sosial harus dikelola, termasuk penjadwalan konten, respons terhadap komentar, atau mekanisme evaluasi kinerja digital. Dengan demikian, kemampuan adaptasi terhadap teknologi dan dinamika komunikasi digital di lingkungan Humas Kabupaten Dogiyai masih sangat terbatas.

### **3.5. Pengembangan**

Dimensi terakhir yang dianalisis adalah pengembangan, yang merujuk pada sejauh mana akun Facebook Humas Dogiyai mampu mendorong keterlibatan masyarakat dan mendukung peningkatan kualitas komunikasi publik secara berkelanjutan. Sayangnya, penelitian ini menemukan bahwa tidak ada roadmap atau rencana jangka panjang yang disusun untuk mengembangkan akun ini. Tidak ada penjadwalan konten yang jelas, tidak ada analisis data insight dari Facebook untuk evaluasi performa, dan tidak ada kegiatan promosi akun yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Pengembangan akun sosial media pemerintah seharusnya menjadi bagian dari strategi komunikasi resmi pemerintah daerah. Ini bisa meliputi integrasi akun media sosial dengan website resmi, kolaborasi dengan komunitas digital lokal, dan pelatihan rutin bagi pengelola akun. Namun, semua hal tersebut belum ditemukan dalam konteks Kabupaten Dogiyai.

Selain itu, belum terlihat adanya kolaborasi dengan tokoh masyarakat, pemuda, atau lembaga pendidikan lokal untuk mendorong masyarakat agar aktif mengikuti dan berpartisipasi dalam kanal media sosial pemerintah. Minimnya upaya untuk memperluas jangkauan akun juga menyebabkan stagnasi jumlah pengikut dan rendahnya engagement rate. Masyarakat masih melihat akun ini sebagai “milik pemerintah” dan bukan milik publik. Padahal, media sosial pemerintah seharusnya menjadi ruang partisipatif dan dialogis yang dikelola secara terbuka dan inklusif. Tanpa ada upaya pengembangan berkelanjutan, akun ini akan terus stagnan dan tidak maksimal dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan akun Facebook Humas Dogiyai dalam penyebaran informasi pelayanan publik masih belum berjalan optimal.

Hal ini terlihat dari rendahnya produktivitas konten, tidak efisiennya waktu dan bentuk penyampaian informasi, tingkat kepuasan masyarakat yang rendah, minimnya adaptasi terhadap fitur digital, serta tidak adanya upaya pengembangan secara berkelanjutan. Sama halnya dengan temuan Revaldo (2021), penelitian ini mengonfirmasi bahwa media sosial dapat mempercepat penyebaran informasi dari pemerintah ke masyarakat. Namun, efektivitas tersebut sangat tergantung pada bagaimana pemerintah memanfaatkan fitur-fitur media sosial dengan strategi yang terarah. Di Kabupaten Dogiyai, meskipun akun Facebook sudah tersedia, belum ada strategi konten dan interaksi yang cukup untuk membangun komunikasi dua arah. Berbeda dengan temuan Novianti et al. (2020) yang menekankan bahwa penggunaan media sosial di Kabupaten Pangandaran sudah dilengkapi dengan konten lengkap, visual menarik, serta informasi yang disusun sistematis, penelitian ini menemukan bahwa informasi yang dibagikan oleh akun HumasDogiyai cenderung bersifat umum, tidak lengkap, dan tidak konsisten dalam penjadwalannya. Artinya, kualitas konten menjadi salah satu perbedaan signifikan antara studi ini dengan penelitian Novianti. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Tandjung (2022), yang menyatakan bahwa meskipun media sosial seperti Facebook efektif sebagai sarana penyebaran informasi, tetap diperlukan strategi komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik pengguna lokal. Dalam konteks Dogiyai, konten yang terlalu formal dan kurang interaktif menjadi penghambat utama dalam membangun komunikasi digital yang efektif. Temuan ini juga menolak sebagian temuan Ajinegoro & Kurniawan (2023), yang menyatakan bahwa hambatan utama dalam penyebaran informasi adalah sarana dan prasarana. Penelitian ini justru menemukan bahwa meskipun sarana media sosial sudah tersedia (akun Facebook aktif), kendala utama berada pada aspek manajemen dan kapasitas SDM. Tidak adanya pelatihan, kurangnya SOP pengelolaan akun, serta terbatasnya kemampuan teknis pengelola menyebabkan pemanfaatan media sosial tidak berjalan maksimal. Selain itu, hasil ini berbeda dengan temuan Hidayat & Wenggi (2022), yang mencatat bahwa penggunaan akun Twitter oleh Pemprov DKI Jakarta mampu meningkatkan transparansi dan partisipasi publik. Di Dogiyai, tingkat partisipasi masih sangat rendah dengan hanya sekitar 5% dari pengikut yang aktif berinteraksi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang berhasil di wilayah perkotaan belum tentu dapat diterapkan secara langsung di wilayah pedalaman atau daerah otonom baru seperti Dogiyai tanpa penyesuaian kontekstual.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pemanfaatan Facebook oleh akun resmi HumasDogiyai dalam penyebaran informasi pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial ini masih belum optimal. Dari lima dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan, seluruhnya menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek perencanaan, konten, strategi interaksi, dan manajemen akun. Facebook memiliki potensi sebagai sarana komunikasi publik, namun diperlukan upaya pengelolaan yang lebih strategis dan partisipatif agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat Dogiyai.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam hal keterbatasan jumlah informan yang mewakili masyarakat luas, serta cakupan wilayah yang masih terfokus pada area tertentu di Kabupaten Dogiyai. Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah juga menjadi tantangan dalam menggali lebih dalam tentang persepsi masyarakat terhadap media sosial pemerintah. Penelitian ini juga belum menggunakan pendekatan kuantitatif yang dapat memberikan data statistik secara lebih luas dan terukur.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Peneliti menyarankan untuk memperluas fokus wilayah penelitian dan mempertimbangkan analisis platform media sosial lainnya seperti

Instagram atau WhatsApp yang juga digunakan oleh pemerintah daerah. Evaluasi berbasis data insight dari media sosial juga dapat menjadi pendekatan lanjutan untuk mengetahui pola keterlibatan masyarakat secara digital.

## V. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ir. Murdiyana, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan repository ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak di Pemerintah Kabupaten Dogiyai, para informan, serta keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moril dan materil dalam proses penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pelayanan publik dan komunikasi digital pemerintah daerah.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agnia, I. N. (2023). *Implementasi Permen PAN & RB Nomor 83 Tahun 2012 terhadap Pemanfaatan Media Sosial Facebook tentang Pencatatan Perkawinan di KUA Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri Perspektif Lawrence M. Friedman*. IAIN Kediri. [https://etheses.iainkediri.ac.id/11141/2/931100419\\_bab1.pdf](https://etheses.iainkediri.ac.id/11141/2/931100419_bab1.pdf)
- Ajinegoro, D. O., & Kurniawan, K. (2023). Efektivitas Media Sosial Instagram dalam Penyebaran Informasi Covid-19 oleh Diskominfo Kota Kupang Provinsi NTT. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 56–68. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jtpm/article/download/3071/1565>
- Akasse, C. S., Akbar, M., & Arianto, A. (2021). Analisis Facebook dalam Penyampaian Informasi Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3185–3198. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/3456/2240>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* ((Edisi Keempat)). Pustaka Belajar.
- Effendi, Lina Marlina (2022). Upaya perubahan struktur organisasi pemerintah daerah Kabupaten Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Media Birokrasi* (2022): 51-66. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/download/2745/1357>
- Hidayat, M. R. R., & Wenggi, I. R. (2022). Pemanfaatan Media Sosial dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2741/1400>
- Novianti, E., Nugraha, A. R., Komalasari, L., Komariah, K., & Rejeki, D. S. (2020). Pemanfaatan media sosial dalam penyebaran informasi program pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran). *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 48–59. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/almunir/article/download/1499/1120>
- Prianto, J. S. (n.d.). Masyarakat Informasi: Website UII Sebagai Sarana Keterbukaan dan Akses Informasi. *Jurnal Perpustakaan*, 3(1).

- Priyatna, C. C., Prastowo, F. X. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114–127.
- Putri, N., Khairani, N., Naura, N., Kadri, H., & Setiawati, M. (2023). Dampak Hubungan Masyarakat Terhadap Konten Media. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 5, 2498–2508. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i6.5798>
- Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Ojo, A. (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*, 34(1), 110–125. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.11.001>
- Revaldo, M. A. (2021). Efektivitas media sosial dalam penyebarluasan informasi pembangunan pemerintah Kabupaten Banyuwasin. *FIRM Journal of Management Studies*, 6(1), 95–106. <http://repository.president.ac.id/bitstream/handle/123456789/3700/1438-4572-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samsudin, S., Jumino, T. K. K., Utami, Y., & Nurdin, I. (2024). Penerapan Aplikasi Smart Dan Mal Pelayanan Publik: Inovasi Kebijakan Berbasis Bukti Di Pemerintah Kota Bogor. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 1534–1545. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/7655/5090>
- Sarjito, A. (2024). Dampak Topografi Sulit dan Rendahnya Persebaran Penduduk Terhadap Ketersediaan Pelayanan Publik di Papua. *Jurnal Publisitas*, 11, 47–60. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v11i1.460>
- Sutherland, K., Freberg, K., Driver, C., & Khattab, U. (2020). Public relations and customer service: Employer perspectives of social media proficiency. *Public Relations Review*, 46(4), 101954. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101954>
- Tandjung, R. N. (2022). *Efektivitas Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Publik Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Zein, H. M. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis Untuk Integrasi dan Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.
- Zheng, F., Bai, Y., Hu, M., & Liou, J. (2025). Fiscal Decentralization and Rural Public Services - A New Structural Economics Perspective. *Finance Research Letters*, 107614. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.107614>
- Zhu, B., Zhong, R., & Wei, C. (2024). Measuring digital government service performance: Evidence from China. *China Economic Review*, 83, 102105. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chieco.2023.102105>