

# **SKRIPSI**

## **PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI**

**Disusun oleh:**

**NAMA : YATIK WULANDARI**  
**NPM : 1733000227**  
**JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**APARATUR**



**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**2020**



**POLITEKNIK  
STIA LAN**  
J A K A R T A

### LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : YATIK WULANDARI  
NPM : 1733000227  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR  
JUDUL SKRIPSI : PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN  
MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT  
DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan  
Pada 30 November 2020

Pembimbing

(Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A.)

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan Politeknik STIA  
LAN Jakarta pada 10 Desember 2020.



Ketua merangkap anggota,

  
(Drs. M. Syuhadak, MPA)

Sekretaris merangkap anggota,

  
(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si)

Anggota,

  
(Budi Fernando Tumanggor., SS, MBA)

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : YATIK WULANDARI  
NPM : 1733000227  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul “PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 10 Desember 2020

Penulis,



YATIK WULANDARI  
NPM 1733000227

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun Judul Skripsi adalah **PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI**. Lembaga Biro Hubungan Masyarakat disingkat Rohumas, mempunyai tugas melaksanakan penerangan dan publikasi, pengelolaan informasi dan dokumentasi, keprotokolan dan peliputan serta pengelolaan Perpustakaan berdasarkan pada Peraturan Gubernur Lemhannas RI Nomor 12 Tahun 2017 tanggal 20 Desember 2017 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ketahanan Nasional RI.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini jauh dari kata sempurna, sebagai manusia mahluk ciptaan-Nya tidak pernah luput dari kesalahan dan kekurangan, dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan data yang dimiliki. Penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan Skripsi ini, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini sehingga bermanfaat bagi organisasi unit kerja, rekan-rekan mahasiswa dan penulis secara pribadi.

Atas terlaksananya penyelesaian Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Ibu Mala Sondang Silitonga, MA selaku Plt. Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Bapak Budi Fernando Tumanggor, S.S., MBA selaku Dosen Pembimbing di Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan dukungan dan bantuan berupa motivasi dan pemikiran kepada penulis dalam menyusun Skripsi.
4. Bapak Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si., selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan MSDMA.

5. Brigjen TNI Sugeng Santoso, S.I.P. Selaku Kepala Biro Humas Lemhannas RI yang telah memberikan izin kepada penulis atas pemberian izin melaksanakan penelitian Skripsi di Biro Humas Lemhannas RI.
  6. Ibu Cahyaqadri Hildamona Permatasari, S.Si., M.Si. Selaku Kepala Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi Bagian Penerangan Biro Humas Settaga Lemhannas RI yang telah mengarahkan, memberikan bimbingan selama melakukan Penelitian di Biro Humas Lemhannas RI.
  7. Bapak Bambang Iman Aryanto, M.Sc., Selaku Plt. Kepala Bagian Penerangan Biro Humas Lemhannas RI yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan penyusunan Skripsi.
  8. Rekan-rekan kerja atau Pegawai di Biro Humas Lemhannas RI yang telah membantu dan mendukung penulis dalam melaksanakan penyusunan Skripsi.
  9. Bapak H. Sudjono dan Ibu Hj. Wiwik, kedua orang tuaku, Suami dan Anak-anakku yang selalu mendoakan dan menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
  10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan serta saran dan dorongan kepada penulis dalam pelaksanaan penyusunan Skripsi.
- Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi upaya peningkatan kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI.

Jakarta, 10 Desember 2020

**YATIK WULANDARI**

## ABSTRAK

**YATIK WULANDARI NPM: 1733000227**

***“PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI”***

*Skripsi, xi hlm, 127 halaman, 5 bab*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa apakah Pelatihan Media Sosial Monitoring Lemhannas RI dapat meningkatkan kinerja pegawai Biro Humas Lemhannas RI dalam pengelolaan konten Media Sosial. Fokus permasalahan adalah bagaimana Kinerja pegawai Biro Humas Lemhannas RI setelah mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management Lemhannas RI.*

*Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif, sedangkan yang menjadi instrumen pengumpulan data adalah melalui pengamatan (observasi) dan wawancara dengan teknik purposive yaitu kepada orang tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan, selain itu penulis juga melakukan kajian literatur (telaah dokumen) yang kemudian hasil penelitian ini dianalisa dengan metode pendekatan kualitatif.*

*Berdasarkan hasil penelitian, Penulis menemukan dua dimensi ukur yaitu dimensi ukur Perilaku (Behaviour) dan dimensi ukur Hasil (Result) yang dapat mempengaruhi tingkat Kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI setelah mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management mampu mengubah perilaku sehingga hasil kinerja pegawai Biro Humas dapat meningkat.*

*Hasil Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management ini secara umum sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dampak positif terhadap pelatihan tersebut yaitu meningkatnya perkembangan jangkauan, engagement dan impressions pada tiga platform Media Sosial Lemhannas RI yang dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan Pegawai Biro Humas Lemhannas RI dalam meningkatkan kinerjanya setelah mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management.*

*Kata kunci: Pelatihan, Media Sosial, Kinerja Pegawai*

## ABSTRACT

**YATIK WULANDARI NPM: 1733000227**

***IMPROVING THE PERFORMANCE THROUGH SOCIAL MEDIA MONITORING AND MANAGEMENT TRAINING IN THE PUBLIC RELATIONS BUREAU OFFICERS OF THE NATIONAL RESILIENCE INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF INDONESIA***

*Thesis, xi pages, 127 pages, 5 chapters*

*This thesis aims to determine and analyze whether the social media monitoring training of the National Resilience Institute of the Republic of Indonesia can improve the performance of Public Relations Bureau officers in managing social media content. The focus of the problem is how the performance of Public Relations Bureau officers after attending social media training and management of the National Resilience Institute of the Republic of Indonesia .*

*The study method used is a qualitative approach, while the data collection instrument is through observation and interviews with purposive techniques to certain people according to the information needed, besides, the author also conducts literature review which then results this research was analyzed using a qualitative approach.*

*Based on the results of the study, the author found two measurement dimensions, namely the Behavior measurement dimension and the Result measurement dimension, which can affect the performance of Public Relations Bureau of National Resilience Institute of the Republic of Indonesia's officers after attending the Social Media Monitoring and Management Training. It suggests that the Social Media Monitoring and Management Training is able to change the behaviour which improve the performance of Public Relations Bureau officers.*

*The results of the study on social media monitoring and management training, in general, is excellent. This can be seen from the positive impact of the training such as the increased development of outreach, engagement, and impressions on three Lemhannas RI social media platforms. This can be used as a measure of the success of Public Relations Bureau officers of the National Resilience Institute of the Republic of Indonesia in improving their performance after attending social media monitoring and management training.*

*Keywords: training, social media, officers performance*



## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

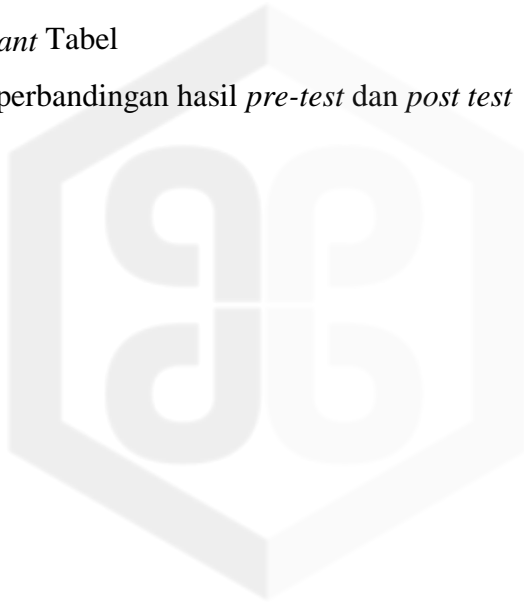
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	2
1.2 Fokus Permasalahan.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II    KERANGKA TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
1.1 Pengertian MSDM.....	10
1.2 Fungsi MSDM.....	11
1.3 Peranan SDM.....	14
2. Kinerja.....	15
3. Pelatihan.....	17
2.1 Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	19
2.2 Evaluasi Pelatihan.....	22
B. Konsep Kunci.....	25
C. Kerangka/Model Berpikir.....	26
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Pengamatan (Observasi).....	28
2. Wawancara (interview).....	29
3. Kajian Pustaka.....	31

C. Prosedur Pengolahan dan Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Deskripsi Lokus Penelitian.....	34
1. Gambaran Singkat Lemhannas RI .....	34
2. Struktur Organisasi Biro Humas Lemhannas RI .....	38
3. Kegiatan Umum Sub Bagian Infodok Bagpen Rohumas.....	40
B. Analisis Hasil Penelitian.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
- Matrik pengembangan	
- Pedoman wawancara	
- Transkrip Wawancara	
- Surat Ijin Penelitian dari STIA-LAN	
- Surat Keterangan Melakukan Penelitian	
- Daftar riwayat mahasiswa	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. *Key Informant* Tabel

Tabel 2. Persentase perbandingan hasil *pre-test* dan *post test*



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Populasi Pengakses Internet Dunia

Gambar 2. Grafik Pertumbuhan Media Sosial Lemhannas RI

Gambar 3. Struktur Organisasi Biro Humas

Gambar 4. Grafik Perkembangan Media Sosial Lemhannas RI

Gambar 5. Grafik Perkembangan Impressions Media Sosial Lemhannas RI

Gambar 6. Contoh Konten Trivia/ Kuis melalui platform Instagram Lemhannas RI

Gambar 7. Diagram tingkat pengetahuan dari hasil *pre-test*

Gambar 8. Diagram tingkat pengetahuan dari hasil *post-test*

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberhasilan suatu bangsa pada era globalisasi saat ini ditentukan oleh banyak faktor, diantaranya faktor yang penting adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Faktor SDM merupakan salah satu sumber daya yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan suatu organisasi. Terkait hal ini, diperlukan suatu manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang baik dan berkualitas agar bisa menciptakan SDM yang handal kedepannya. Salah satu fungsi MSDM adalah *training and development* artinya bahwa untuk mendapatkan tenaga kerja yang bersumber daya manusia yang baik dan tepat sangat perlu pelatihan dan pengembangan.

Pelatihan sebagai salah satu upaya dalam peningkatan kualitas SDM diharapkan mampu untuk memberikan pengetahuan, sikap dan keterampilan tertentu bagi pegawai dalam melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan perkembangan ilmu dan teknologi agar tercapainya misi dan tujuan Organisasi. Pelatihan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai *agent of change* terhadap individu dalam organisasi. Pelatihan merupakan wahana atau media untuk meningkatkan semangat dan mendongkrak kinerja sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, karena pelatihan kerap dinilai sebagai solusi atas problema kinerja individu dan kinerja organisasi.

Kinerja merupakan salah satu kunci yang terpenting bagi organisasi ataupun instansi/lembaga pemerintah, Hal ini dikarenakan bahwa setiap instansi/lembaga

pemerintah tidak dapat mengalami peningkatan hanya dari upaya satu atau dua orang saja melainkan dari keseluruhan upaya pegawai pada instansi/lembaga pemerintah tersebut. Organisasi yang dapat menghasilkan kinerja yang baik tentu tidak terlepas dari hasil kinerja yang dicapai oleh anggota-anggotanya. Kinerja pegawai dapat dikatakan baik apabila pegawai tersebut dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sampai tuntas, karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dikerjakan oleh pegawai tersebut dan bagaimana hasil kerja yang telah dicapai selama bekerja.

Saat ini, kinerja pegawai di Instansi Lemhannas RI dinilai sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan Keberhasilan Lemhannas RI dalam meraih Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK RI) selama 5 (lima) kali berturut-turut sejak tahun 2015. Dalam opini tersebut Lemhannas RI dinilai telah memberikan informasi yang bebas dari salah saji material. Selain itu, Lemhannas RI 3 (tiga) tahun berturut-turut juga mendapat predikat dari Komisi Informasi Pusat sebagai Badan Publik Cukup Informatif dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pencapaian ini tidak lepas dari peran dan kinerja Biro Humas dari apa yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, serta membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien, sehingga dapat diakses dengan mudah.

Biro Humas sebagai wajah dari Lemhannas RI perlu mendukung peran lembaga dalam hal sosialisasi dan edukasi ketahanan nasional kepada masyarakat, yakni dengan melakukan peningkatan maupun pengembangan peran dan kinerja

kehumasan, khususnya kegiatan yang berkaitan dengan hubungan antar lembaga dan media massa nasional. Oleh karena itu, pegawai Biro Humas Lemhannas RI senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan yang sangat cepat serta mampu berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dengan publiknya melalui proses komunikasi yang baik.

Dengan melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, Humas Lemhannas RI harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas dengan cara-cara yang komunikatif. Salah satu pengembangan yang dilakukan Humas Lemhannas RI sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini adalah pelayanan informasi melalui media sosial melalui empat *platform*, yakni *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan *Youtube*. Dengan semakin meningkatnya kemampuan dan ketrampilan SDM bidang Kehumasan pada media digital, maka diharapkan publikasi informasi terkait dengan Tugas dan Fungsi Lemhannas RI melalui media Cetak, Elektronik dan Digital dapat menambah Pengetahuan Publik terhadap tugas dan fungsi Lemhannas RI sebagai Lembaga Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional, sebagai Lembaga Pengkajian Strategis dan sebagai Lembaga Pemantapan Nilai-nilai Kebangsaan. Dengan Semakin meluasnya penerima informasi terkait dengan Tugas dan Fungsi Lemhannas RI melalui media Cetak, Elektronik dan Digital, maka dapat dijadikan sebagai alat ukur kinerja yang digunakan untuk mengukur capaian kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Berdasarkan grafik pertumbuhan populasi mengakses internet seperti yang ditampilkan juga dalam gambar di bawah ini, Indonesia berada di peringkat tiga dengan pertumbuhan populasi yang mengakses internet sebesar 14 juta dalam satu

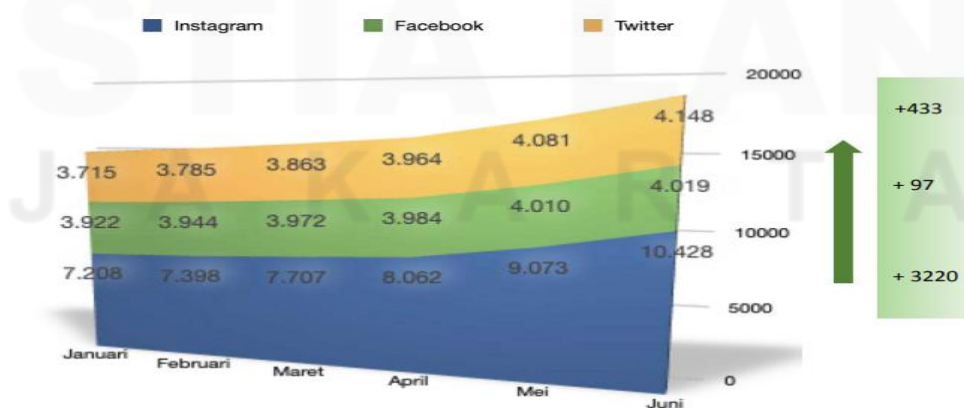
tahun terakhir saat ini (<https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media> social.com, *Digital 2020:3,8 billion people use social media*, diakses pada 20 Oktober 2020).



Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Populasi Pengakses Internet Dunia

Sumber: <https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media> social.com (diakses, 20 Oktober 2020).

Sementara itu, data yang diperoleh dari Laporan Diseminasi Informasi melalui Media Sosial Lemhannas RI Semester I Tahun 2020 terlihat gambaran sebagaimana grafik dibawah ini:



Gambar 2. Grafik Pertumbuhan Media Sosial Lemhannas RI

Sumber: (Lemhannas RI, 2020)

Data yang diperoleh per Juni 2020, terdapat peningkatan jumlah pengikut pada ketiga media sosial Lemhannas RI. Adapun persentase kenaikan, yaitu



peningkatan pengikut sebesar 44,6% pada Instagram, peningkatan 2,4% pada Facebook, dan peningkatan 11,6% pada Twitter. Dengan mengamati grafik pertumbuhan pengakses internet di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dua arah mutlak diterapkan. Untuk itu, humas harus proaktif menjalankan peran dan kinerjanya secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Media sosial memiliki dampak yang positif dalam membawa manfaat dalam pertukaran informasi secara cepat dan akurat, namun di sisi lain dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang akan berpengaruh secara langsung atau tidak langsung seperti penyebaran ideologi radikal, pornografi, perdagangan narkoba, *organized crime* dan sebagainya yang dapat melunturkan ketahanan nasional. Dalam Pasal 27 ayat 3 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) telah dijelaskan bahwa:

*“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik”.*

Pasal ini menimbulkan ketakutan dan ancaman bagi mereka yang ingin menyampaikan melalui kebenaran media elektronik dan takut dianggap melakukan pencemaran nama baik walaupun itu merupakan kebenaran.

Revisi Undang-Undang ini dilakukan pada tahun 2016 berawal dari kasus yang dialami oleh Prita Mulyasari pada tahun 2009 (<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190207075255-192367027/kominfo-ungkap-kasus-prita-mulyasari-jadi-awal-revisi-uu-ite>, Kominfo Ungkap kasus Prita Mulyasari jadi awal Revisi UU ITE, diakses pada 10 Oktober 2020). Kasus

Prita diperkarakan setelah mengirim email berisi kritikan atas pelayanan buruk di Rumah Sakit Omni International. Saat proses hukum bergulir, ibu rumah tangga itu ditahan di Lapas Wanita Tangerang. Mewaspadaai terjadinya kasus tersebut, maka yang dapat dilakukan sebagai pengelola medsos/para pegawai di Lemhannas RI adalah berusaha untuk semakin cerdas dalam menggunakan internet, menjaga etika dalam berkomunikasi dan menyebarkan informasi, serta menghindari konten berunsur Suku, Agama, Ras dan Antar Golongan (SARA), radikalisme, pornografi dan bisa menjaga diri dari pengaruh-pengaruh negatif.

Pola penyebaran informasi saat ini dapat dikatakan berkiblat pada media sosial. Media sosial dapat menyebarkan berita secara massif dan cepat, terlepas apakah konten berita tersebut benar atau tidak. Masyarakat dapat membuat media online sendiri untuk menyuarakan opini mereka, membuat berita, entah berdasar sumber yang dapat dipercaya atau hanya menuangkan opini belaka, bahkan sampai dalam taraf menyebarkan (berita bohong, palsu). Dalam menyikapi kondisi ini, seorang pengelola media sosial harus cakap dan berhati-hati dalam mengelola media sosial. Ketika ada pemberitaan positif, berita tersebut dapat disebarkan kembali ke khalayak. Namun, ketika ada pemberitaan negatif, seorang humas harus dapat mengantisipasi berita tersebut dengan memberikan klarifikasi. Berdasarkan hal tersebut, admin media sosial Biro Humas Lemhannas RI saat ini memiliki tanggung jawab yang besar untuk menjaga reputasi Lemhannas RI. Dalam rangka mengemban tugas itu, admin media sosial harus memahami cara penanganan keluhan dan konflik melalui media sosial dan juga cara pelaporan aktivitas media sosial untuk menunjang pengambilan keputusan manajemen. Selain itu, admin medsos dituntut untuk memiliki keterampilan dan kesantunan berbahasa yang sesuai dengan citra

organisasi. Keterampilan bahasa yang perlu dimiliki oleh admin media sosial, meliputi tataran ejaan, kata, kalimat, dan paragraf yang digunakan dalam membuat konten dan melakukan interaksi di media sosial.

Mengingat pentingnya media sosial dalam meningkatkan reputasi Lemhannas RI serta menjangkau publik yang sangat luas, apabila tidak dikelola dengan baik dan bijak, penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi kehumasan dapat membawa dampak negatif. Berbagai masukan dan komentar, baik positif maupun negatif, dapat masuk tanpa dapat dikendalikan sehingga mempengaruhi citra Lemhannas RI. Media Sosial mempunyai Indikator Dasar yang dapat dijadikan rujukan atau pengukuran penilaian kinerja yaitu: perkembangan jangkauan, *engagement* dan *impressions* Media Sosial Lemhannas RI. Terkait hal ini, pengelola media sosial Lemhannas RI perlu dibekali dengan pelatihan pengelolaan sosial media sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya Biro Humas Lemhannas RI supaya dapat menjalin komunikasi dengan publik atau semua pemangku kepentingan dengan menggunakan media sosial secara optimal, efektif, dan efisien sehingga tercipta hubungan yang sinergis, harmonis, dan saling menguntungkan antara instansi dan pemangku kepentingan.

Mengingat betapa pentingnya fungsi dan peran seorang admin media sosial dalam meningkatkan citra Lemhannas RI, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI”.

## **B. Fokus Permasalahan**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis menentukan fokus permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai: **“PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO HUMAS LEMHANNAS RI”**.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Adapun yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI sebelum mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management?
2. Bagaimana Kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI setelah mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management?
3. Apakah Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management dapat meningkatkan Kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management dapat meningkatkan kinerja pegawai Biro Humas Lemhannas RI.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Dunia Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya tentang

PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PELATIHAN  
MEDIA SOSIAL MONITORING DAN MANAGEMENT DI BIRO  
HUMAS LEMHANNAS RI.

b. Bagi Kepentingan Dunia Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran-saran atau masukan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI melalui Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management serta dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan citra Lemhannas RI agar lebih dekat dengan publik serta menggali aspirasi publik dalam jangkauan yang luas.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis telah dipaparkan pada bab sebelumnya bahwa Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management ini secara umum sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dampak positif terhadap pelatihan tersebut yaitu meningkatnya perkembangan jangkauan, *engagement* dan *impressions* pada tiga *platform* Media Sosial Lemhannas RI. Dengan demikian pelatihan Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan Pegawai Biro Humas Lemhannas RI dalam meningkatkan kinerjanya setelah mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Untuk selanjutnya penulis menyimpulkan sesuai dengan dimensi-dimensi ukur Kinerja dan Pelatihan yang diteliti sebagai berikut:

- 1) Dari Dimensi Kualitas kerja, Penulis menganalisa dari beberapa sub dimensi untuk mengukur Kualitas kerja pegawai Biro Humas khususnya Tim Pengelola media sosial Lemhannas RI setelah mengikuti pelatihan media sosial monitoring dan management yang diukur dari:
  - Sub Dimensi Ketepatan, diukur dari ketepatan Tim pengelola media sosial Lemhannas RI dalam menentukan topik atau judul konten yang tercantum di perencanaan editorial menjadi konten menarik yang siap disebar di platform media sosial Lemhannas RI.
  - Sub Dimensi Ketelitian, diukur dari ketelitian Tim pengelola media sosial Lemhannas RI dalam mempercepat proses pembuatan konten sehingga dapat mengurangi resiko kesalahan dalam pembuatan konten yang mungkin dapat merusak pesan utama yang sedang disampaikan oleh Pimpinan Lemhannas RI.
  - Sub Dimensi Ketrampilan yang diukur dari ketrampilan dan keahlian Tim pengelola media sosial dalam membuat konten di platform media sosial. Misalnya dalam penayangan foto dokumentasi, maka kualitas foto harus baik dan beresolusi tinggi sehingga tidak terlalu berlebihan dalam melakukan suntingan atau editing. Penempatan gambar/ foto dan tulisan juga harus saling melengkapi dan sebisa mungkin tidak menghalangi satu sama lain, misalnya dengan meletakkan tulisan pada bagian latar belakang atau

tempat lain yang tidak menghalangi fokus utama foto. Admin media sosial juga cukup ahli dalam hal pemilihan komposisi warna gambar dan tulisan yang kontras sehingga memudahkan pembaca dalam memahami pesan utama, sehingga tidak merusak alur konten yang sudah disusun dalam perencanaan editorial.

- Sub Dimensi Kebersihan yang diukur dari kepedulian Tim pengelola media sosial dalam memelihara sarana, fasilitas dan kebersihan ruang kerja. Kondisi ruang kerja Admin Medsos yang bersih, rapi dan nyaman sangat mempengaruhi produktivitas kerjanya sehari-hari. Ketika ruang kerja bersih, tidak ada debu maupun kotoran dan semuanya tertata rapi, ide kreatif cenderung lebih mudah muncul. Berbeda ketika kondisi ruang kerja yang tidak terjaga dan terawat akan menambah rasa sumpek dan penat selama bekerja.
- 2) Dari Dimensi Ukur Kuantitas Kerja yang diukur dari kesesuaian tingkat realisasi target output atau kuantitas yang dihasilkan pegawai dan pencapaian hasil kerja yang sifatnya rutin maupun non rutin sudah sesuai dengan target kerja yang telah direncanakan dalam Laporan Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung penulis kepada Tim Pengelola Media Sosial bahwa peningkatan kinerja mereka dapat dilihat dari output dalam pembuatan konten harian dan konten istimewa yang diukur dari frekuensi (kuantitas) percakapan seperti jumlah kunjungan, jumlah pengunjung dan jumlah pengunjung yang kembali. Tolak ukur keberhasilan Tim Media Sosial jika diukur dari Dimensi Kuantitas Kerja dapat dilihat pada data Ringkasan Perkembangan Media Sosial Lemhannas RI Semester I Tahun 2020.

Kuantitas kerja Tim Pengelola Media Sosial dalam memposting konten harian (output rutin) dan konten istimewa (output non rutin) dipengaruhi oleh pengambilan data yang akurat (tepat), relevan (berkaitan dengan topik yang dibahas), faktual (kebenaran) dan kredibel (sumber data dapat dipercaya). Jadi semakin banyaknya post dengan kuantitas atau volume data yang berkualitas baik akan mempengaruhi jumlah pengikut, jumlah audiens yang melihat post atau konten dan jumlah berapa kali sebuah post atau konten dilihat oleh audiens. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dalam menghasilkan konten yang berkualitas baik sehingga mempengaruhi jumlah

pengikut, jumlah audiens yang melihat post atau konten dan jumlah berapa kali sebuah post atau konten dilihat oleh audiens.

- 3) Dari Dimensi Ukur Keandalan bahwa Pegawai di Biro Humas Lemhannas RI cukup mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi atasan atau pimpinan. Hal ini dapat dilihat dari Grafik Total Impressions Instagram Lemhannas RI pada akhir semester I Tahun 2020 meningkat sebesar 186%. Impressions pada bulan Mei mengalami peningkatan cukup tinggi pada konten ucapan terima kasih kepada Tenaga Medis atas pengabdianannya yang sejalan dengan 55 tahun semangat mengabdikan Lemhannas RI. Peningkatan tersebut dibantu dengan pemasangan iklan konten tersebut pada Instagram. Pemasangan iklan dilakukan sesuai instruksi dari Kepala Biro Humas dengan tujuan untuk meningkatkan jangkauan dan impressions, sehingga diharapkan dapat menjangkau potensi pengikut yang baru pada Instagram Lemhannas RI. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai instruksi dari pimpinan.
- 4) Dari Dimensi Ukur Sikap Kerja bahwa sikap kerja Pegawai di Biro Humas Lemhannas RI cukup mampu dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja. Hal ini dapat dilihat pada saat penulis melakukan penelitian bahwa mereka cukup memahami pentingnya sebuah kerjasama tim. Oleh karena itu mereka akan selalu berusaha agar dapat bekerja dengan siapa pun dengan bersikap sopan, menghargai orang lain dan siap membantu jika dibutuhkan. Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung penulis kepada Tim Pengelola Media Sosial bahwa peningkatan kinerja mereka dapat dilihat dari kemampuan mereka beradaptasi pada fitur-fitur baru yang terjadi di masing-masing platform media sosial. Disini saya melihat bahwa seorang admin medsos dituntut harus *up to date* agar konten yang dibuat tidak ketinggalan dan tetap kekinian. Admin medsos juga harus kreatif dan interaktif dalam berkomunikasi dengan audiens, terutama dalam melawan *hoaks* (berita bohong). Konten yang disebarluaskan secara luas harus berisi informasi-informasi positif terkait dengan kinerja Lemhannas RI sehingga dapat meningkatkan *reach dan engagement* dengan publik. Konten kuis/trivia terbukti cukup efektif dalam meningkatkan *reach dan engagement* pada media sosial karena sifatnya yang cukup mendorong aktivitas audiens. Konten Trivia/kuis sangat memberikan pengaruh pada Instagram Lemhannas RI



yang telah dilihat oleh 2.207 audiens, sedangkan kunjungan kembali audiens sebanyak 2.645 kali. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dalam beradaptasi di lingkungan kerja.

- 5) Dari dimensi ukur Reaksi yang telah disampaikan oleh 2 (dua) *key informant* yang mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management bahwa peserta sangat puas terhadap penyelenggaraan program Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis kepada 2 (dua) *key informant* yang mengatakan bahwa materi yang diberikan oleh Narasumber dan metode pembelajarannya cukup mudah untuk dipahami dan sudah sesuai dengan kebutuhan dalam bekerja. Panitia penyelenggara cukup sigap dalam membantu peserta selama mengikuti pelatihan dan pemberian materinya juga tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Sedangkan dari segi fasilitas ruangan seperti audio visual dan konsumsi yang diberikan oleh panitia kepada peserta selama mengikuti pelatihan juga sudah sangat baik.
- 6) Dari Dimensi ukur Belajar yang diteliti adalah tingkat pemahaman terhadap materi yang diberikan pada saat 7 (tujuh) orang Pegawai Biro Humas Lemhannas RI mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Pada penelitian ini penulis menggunakan *pre test* dan *post test* dengan menggunakan item-item pertanyaan yang sudah disusun berdasarkan materi pelatihan yang diberikan. Dari tabel persentase perbandingan hasil *pre-test* dan *post test* maka penulis dapat menganalisa bahwa dari total 7 (tujuh) orang pegawai Biro humas yang mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management, 5 (lima) orang peserta diantaranya memperoleh manfaat dari program pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Dari 5 (lima) orang peserta yang mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management, 3 (tiga) diantaranya adalah Tim Pengelola Media Sosial yang juga menjadi *key informant* penulis dalam melakukan wawancara. Hasil pengamatan Penulis bahwa 5 (lima) orang peserta yang mengalami peningkatan belajar telah memberikan kontribusi terhadap pembelajaran yang digunakan dalam lingkup pekerjaan sehari-hari terutama Tim Pengelola Media Sosial. Sedangkan 2 (dua) orang peserta lainnya kurang memperoleh manfaat dari program pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Berdasarkan pengamatan penulis 2 (dua) orang peserta tersebut

tidak mengalami peningkatan pengetahuan dan ketrampilan yang dipelajari selama Pelatihan. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan ketrampilan yang dipelajari oleh peserta pada saat Pelatihan tidak bisa diterapkan langsung dalam pekerjaan sehingga kinerja pegawai tidak berubah. Disisi lain, Panitia Penyelenggara tidak pernah melakukan seleksi peserta secara tepat terhadap pegawai yang akan mengikuti pelatihan sehingga peserta yang lingkup pekerjaannya tidak berhubungan dengan materi pelatihan kurang serius dalam mengikuti kegiatan pelatihan. Hasil *pre-test* dan *post-test* telah penulis sampaikan kepada Kepala Biro Humas selaku penanggungjawab penyelenggaraan Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management. Penulis juga memberikan saran dan masukan kepada Kepala Biro Humas agar kedepannya dilakukan Analisis Kebutuhan Pelatihan dengan baik juga dibentuk Tim Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan, karena selama ini setiap ada Pelatihan di Biro Humas belum pernah dilakukan analisis kebutuhan pelatihan maupun evaluasi yang lebih mendalam pada masing-masing peserta pelatihan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai Biro Humas Lemhannas RI.

- 7) Dari Dimensi Ukur Perilaku Kerja Pegawai di Biro Humas setelah mengikuti kegiatan Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management, pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh peserta selama mengikuti Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management menjadi meningkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian penulis bahwa setelah mengikuti kegiatan pelatihan Peserta pelatihan telah mendapatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola media sosial. Beberapa pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kegiatan Pelatihan diantaranya yaitu: Dasar-dasar pengelolaan Media sosial, Karakteristik tiap media sosial, Prinsip dasar media sosial sebagai alat komunikasi, Penggunaan tools di Instagram, Penggunaan tools di Twitter, Penggunaan tools di Facebook, Penggunaan tools di Youtube, Prinsip dasar alur kreatif dalam membuat konten, Audit di Instagram dalam mengukur keberhasilan konten, Audit di Twitter dalam mengukur keberhasilan konten, Audit di Facebook dalam mengukur keberhasilan konten, Audit di Youtube dalam mengukur keberhasilan konten, Dasar-dasar aktivasi dalam melibatkan influencer, Dasar-dasar membentuk *brand identity* di platform media sosial dan Dasar-dasar peningkatan *engagement* lewat konten di platform media sosial.

8) Dari Dimensi Ukur Hasil Pelatihan yang telah disampaikan oleh *key informant* pada saat diwawancara yang menyatakan bahwa kegiatan Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai di Biro Humas. Hal ini dapat diukur dari prestasi kerja yang dihasilkan oleh Tim Pengelola Media Sosial, diantaranya yaitu:

- Lemhannas RI mendapat predikat dari Komisi Informasi Pusat sebagai Badan Publik Cukup Informatif dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Meningkatnya perkembangan media sosial Lemhannas RI melalui 3 (tiga) platform pada Instagram, facebook dan twitter berdasarkan total postingan, total pengikut, total jangkauan dan total impressions.
- Tercapainya sasaran kinerja yaitu meningkatnya kualitas dan kuantitas layanan hubungan masyarakat dan informasi melalui media massa dan internet serta pelayanan informasi dan dokumentasi.
- Sedangkan berdasarkan hasil survei penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada 30 (tiga puluh) orang pegawai pada tiap-tiap unit kerja di Lemhannas RI maka diperoleh data bahwa terdapat perubahan *fitur* atau tampilan desain pada postingan yang terkesan lebih menarik untuk dibaca. Hal ini dapat memberikan pengaruh terhadap jangkauan pesan maupun percakapan yang dilakukan terhadap opini dan persepsi publik, sehingga dapat menambah jumlah kunjungan, jumlah pengunjung dan jumlah pengunjung kembali.

## **B. Saran**

Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan tersebut di atas, maka penulis akan memberikan saran sesuai dengan delapan (8) Dimensi ukur sebagai berikut:

### **1. Dimensi ukur Kualitas Kerja.**

Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management bagi para pegawai bidang kehumasan adalah suatu hal yang sangat dibutuhkan, maka dari itu kegiatan Pelatihan Media Sosial dapat diadakan secara berjangka (berkesinambungan) sehingga kualitas kerja pegawai Biro Humas Lemhannas RI dapat terus ditingkatkan dalam pengelolaan media sosial. Maka dari itu Pelatihan Media Sosial yang disarankan oleh penulis meliputi tiga unsur utama, yakni periode atau jangka waktu pelatihan, sekup pelatihan, serta bentuk-bentuk pelatihan yang dibutuhkan.

Bentuk-bentuk pelatihan yang dibutuhkan meliputi pelatihan dalam hal *profiling* atau identifikasi media sosial yang dibutuhkan sebagai respons atas beragamnya media sosial yang tersedia, pelatihan dalam hal *operating*, *monitoring*, dan *evaluating* media sosial, pelatihan SEO untuk meningkatkan keterserapan informasi kepada publik, pelatihan mengenai etika dalam bermedia sosial, pelatihan studi banding atau *benchmarking* antarinstansi pemerintah untuk mendapatkan *best practices* dari instansi pemerintah lainnya yang lebih piawai dalam bermedia sosial, serta pelatihan *viewers education* untuk mengedukasi para pengguna media sosial agar mematuhi rambu-rambu yang ditetapkan oleh pemerintah agar tidak terjerumus pada tindak kejahatan di dunia siber yang merugikan banyak pihak.

2. Dimensi ukur kuantitas kerja.

Media sosial menyajikan efektivitas dan efisiensi dalam penyajian produk-produknya. Akan tetapi untuk mengambil manfaat yang luar biasa dari media sosial tersebut tidaklah mudah. Mengingat ragam dan sifat kegiatan Lemhannas RI yang terus berkembang semakin dinamis dan intensif, serta keterbatasan jumlah personel Biro Humas Setkema Lemhannas RI. Maka untuk meningkatkan kuantitas kerja pegawai dalam memaksimalkan fungsi mengelola media sosial perlu adanya penambahan personel yang mahir dalam desain greetings, trivia dan *copywriter*.

3. Dimensi ukur Keandalan.

Agar Pengelola Media Sosial lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada khalayak dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi Pimpinan maka diperlukan dukungan teknologi Artificial Inteligent (kecerdasan buatan) dan berbagai perangkat tambahan yang dapat membantu proses analisa data dengan waktu yang lebih singkat dan juga penggunaan sumber daya yang lebih sedikit. Penambahan dukungan teknologi menjadi salah satu cara dalam meningkatkan kinerja Pengelola Media Sosial Lemhannas RI.

4. Dimensi ukur Sikap Kerja.

Seorang admin medsos harus mampu beradaptasi pada fitur-fitur baru yang terjadi di masing-masing platform dan juga harus kreatif serta interaktif dalam berkomunikasi dengan audiens, terutama dalam melawan *hoaks* (berita bohong). Konten yang disebarluaskan secara luas harus berisi informasi-informasi positif terkait dengan kinerja Lemhannas RI. Oleh karena itu diperlukan kolaborasi dengan

seluruh unit kerja di Lemhannas RI guna memaksimalkan sumber data yang nantinya akan dikelola sebagai konten dalam *platform* Lemhannas RI.

5. Dimensi ukur Reaksi.

Untuk mengukur kualitas penyelenggaraan Pelatihan kedepannya agar dilakukan evaluasi terhadap reaksi peserta. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta. Kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan akan berimplikasi langsung terhadap motivasi dan semangat belajar peserta dalam pelaksanaan pelatihan. Evaluasi terhadap reaksi peserta dapat dilakukan melalui kuesioner pada setiap sesi dari pelaksanaan pelatihan atau beberapa saat sebelum pelatihan akan berakhir. Saran dari penulis agar Kepala Biro Humas Lemhannas RI sebagai penanggungjawab terhadap pelaksanaan pelatihan dapat menganalisis nilai Manfaat yang didapat oleh peserta pelatihan terhadap tujuan organisasi sebagai bahan evaluasi akan kebutuhan materi untuk jenis pelatihan berikutnya.

6. Dimensi ukur Belajar.

Untuk mengukur tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta terhadap materi kedepannya agar dilakukan evaluasi terhadap daya serap peserta pada materi pelatihan. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat perbaikan pengetahuan dan sikap peserta. Tingkat penambahan pemahaman, pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh peserta berdampak pada peningkatan produktivitas kerja pegawai. Evaluasi terhadap belajar peserta dapat dilakukan melalui tes tertulis dan tes kinerja pada saat sebelum (*pre-test*) dan sesudah pelatihan dilaksanakan (*post-test*). Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat perbaikan dengan membandingkan hasil pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan. Saran dari penulis agar Biro Humas Lemhannas RI sebagai penanggungjawab terhadap pelaksanaan pelatihan dapat menerapkan aturan yang baku agar dilaksanakan tes tertulis dan tes kinerja pada saat sebelum (*pre-test*) dan sesudah pelaksanaan pelatihan (*post-test*).

7. Dimensi ukur Perilaku kerja.

Untuk mengukur perubahan perilaku kerja peserta pelatihan setelah mereka kembali ke dalam lingkungan kerjanya. Maka penulis menyarankan agar dilakukan evaluasi terhadap perilaku kerja peserta yang ada hubungannya langsung dengan materi yang disampaikan pada saat pelatihan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui perubahan perilaku peserta sebelum dan setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi terhadap perilaku peserta dapat dilakukan melalui observasi langsung ke dalam lingkungan kerja peserta atau kuisioner. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kinerja

peserta sebelum mengikuti pelatihan dan sesudah pelatihan. Saran dari penulis agar Biro Humas Lemhannas RI sebagai penanggungjawab terhadap pelaksanaan pelatihan agar melakukan dokumentasi terhadap catatan kerja peserta sebelum mengikuti pelatihan.

8. Dimensi ukur Hasil kerja.

Untuk mengukur Hasil atau dampak perubahan perilaku kerja peserta pelatihan terhadap produktivitas kerja, penulis menyarankan agar dilakukan evaluasi terhadap hasil kerja peserta. Hal ini bertujuan untuk mengetahui prestasi kerja yang dihasilkan oleh peserta setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi terhadap hasil kerja dapat diukur dengan melihat prestasi dan kontribusi positif yang telah diperoleh peserta pelatihan kepada organisasi. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelatihan ini berdampak pada peningkatan ataupun penurunan kinerja peserta baik dari segi kualitas, kuantitas, keandalan dan sikap kerja setelah mengikuti pelatihan. Saran dari penulis agar Kepala Biro Humas Lemhannas RI sebagai Pimpinan tertinggi di Biro Humas dapat memberikan penghargaan (*rewards*) kepada peserta pelatihan yang telah berhasil dalam meningkatkan prestasi kerja Biro Humas saat ini. Hal ini bertujuan agar kedepannya pegawai dapat lebih meningkatkan motivasi kerjanya sehingga produktivitas kerja yang dihasilkan dapat mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

9. Dari delapan Dimensi ukur yang telah disampaikan oleh penulis di atas maka Penulis akan memberikan saran dan masukan kepada Pimpinan untuk memaksimalkan pengelolaan media sosial Lemhannas RI maka dibutuhkan dukungan langganan aplikasi pengelolaan medsos seperti:

- Later, adalah aplikasi media sosial yang fokus pada Instagram. Kelebihannya, Later sudah memiliki fitur *posting* Instagram otomatis.
- Hootsuite, adalah manajemen tools yang memungkinkan pengelolaan semua aspek posting media sosial. Kelebihan aplikasi ini dapat mengidentifikasi konten yang menarik (*riset*) juga dapat mengatur jadwal post/konten (*auto-schedulling*).
- Sproutsocial, adalah manajemen tools yang menawarkan fitur *single stream inbox* yaitu fitur yang akan memastikan pengelola media sosial tidak akan ketinggalan pesan di sosial media. *Platform* ini memiliki alat pemantau dan analisa yang dapat membantu pengelola media sosial mendapatkan gambaran matriks yang penting, sehingga sangat berguna untuk mengevaluasi dalam pengelolaan media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Abbas, M. Rivai, dkk. Panduan Optimalisasi Media Sosial untuk kementerian perdagangan RI. Jakarta. Kementrian Perdagangan RI.  
<http://www.kemendag.go.id/files/pdf/2015/01/15/buku-media-sosial-kementerianperdagangan-id0-1421300830.pdf.2014>.
- Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Universitas Indonesia Press.
- Busro, M. D. (2020). Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Kartika Dewi, A. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. *PT. Bumi Aksara*.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). In *PT. Remaja Rosda Karya*.

### 2. Peraturan

- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 *tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 *tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 *Tentang Pelaksanaan Undang -Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Permenpan Nomor 83 Tahun 2012 *tentang Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 *tentang Standar Layanan Informasi Publik*.
- Peraturan Gubernur Lemhannas RI Nomor 04 Tahun 2013 *tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Lemhannas RI*.
- Keputusan Gubernur Nomor 16 Tahun 2013 *tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Lemhannas RI*.

### 3. Artikel Jurnal

Data pertumbuhan populasi pengakses internet di Indonesia Tahun 2020  
<https://wearesocial.com/digital-2020>

Febriananingsih, N. (2012). Keterbukaan informasi publik dalam pemerintahan terbuka menuju tata pemerintahan yang baik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v1i1.110>

Haryanto, A. T. (2018). 130 Juta Orang Indonesia Tercatat Aktif di Medsos. *130 Juta Orang Indonesia Tercatat Aktif di Medsos*.

Karuntu, M., Mekel, P., & Mile, R. (2014). Analisis terhadap pelatihan dan pengembangan karyawan bagi peningkatan kinerja di PT. Pegadaian Gorontalo Utara. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i4.6235>

Kosasih, I. (2016). Peran Media Sosial Facebook dan Twitter dalam Membangun Komunikasi. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*.

Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.

Priyadharsana Mushthafa, M., Saeful Rohman, A., & Studi Ilmu Perpustakaan, P. (2017). Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Sebagai Penyedia Layanan Informasi Publik Di Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*.

(Putri, 2016) Putri, A. D. (2016). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto, Purwokerto*.

Rizal, M., Saerang, I., & Jopie, R. (2013). Pelatihan dan pengembangan SDM dalam rangka meningkatkan kinerja jurnalis media online di detikawanua.com. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.

Karinda, Jantje L, Christoffel M. & mintardjo (2016). “Kajian Terhadap Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Bank Sulutgo Cabang Manado” . *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*.