

**ANALISIS PERAN FACEBOOK @FORUM KOMUNIKASI WARGA
KROBOKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN KROBOKAN JAWA TENGAH**

Bayu Aji Pamungkas
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiemi
bayuajipamungkas63@gmail.com

ABSTRACT

This study analyzes the role of Facebook as a digital communication medium in improving public services in Krobokan Village, CentralJava. The background of the study shows that the Krobokan Village government formed a Facebook group called "Krobokan Residents Communication Forum" in 2016 to overcome geographical constraints and accelerate the dissemination of information to the community. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Head of Services, the Head of the Hamlet, community members, and academics. The analysis was conducted using two main theoretical frameworks the, dimensions of social media, which include content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, and the dimensions of public service, which include tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study show that Facebook has succeeded in increasing information transparency and accelerating access to public services by providing relevant content (agriculture, trade, entertainment, and social activities) in a language that is easily understood by all groups. However, the study also identified several significant obstacles, namely, limited internet access, inconsistency in the delivery of information on village development, and the digital divide that prevents all residents from enjoying the benefits of digital services. The recommended solutions include three main pillars, namely professionalization, integration of digital-physical services (integrated complaint system and collaboration with WiFi providers for affordable internet access), and improvement of communication quality (quality content, responsiveness, and transparency). This study concludes that although Facebook has made a positive contribution to improving public services in Krobokan Village, optimizing its use still requires improvements in responsiveness, consistency of information, and inclusiveness so that all levels of society can enjoy the same benefits.

Keywords: Facebook, Social Media, Public Services, Digital Communication, Krobokan Subdistrict

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis peran Facebook sebagai media komunikasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Krobokan, Jawa Tengah. Latar belakang penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kelurahan Krobokan membentuk grup Facebook "Forum Komunikasi Warga Krobokan" pada tahun 2016 untuk mengatasi kendala geografis dan mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Dusun, anggota masyarakat, dan akademisi. Analisis dilakukan menggunakan dua kerangka teori utama dimensi media sosial yang mencakup content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness; serta dimensi pelayanan publik yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Facebook telah berhasil meningkatkan transparansi informasi dan mempercepat akses pelayanan publik melalui penyediaan konten yang relevan (pertanian, perdagangan, hiburan, dan kegiatan sosial) dengan bahasa yang mudah dipahami semua kalangan. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa hambatan signifikan, yaitu: keterbatasan akses internet, kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi perkembangan desa, dan kesenjangan digital yang menyebabkan tidak semua warga dapat merasakan manfaat pelayanan digital. Solusi yang direkomendasikan meliputi tiga pilar utamayaitu profesionalisasi, integrasi layanan digital-fisik (sistem pengaduan terintegrasi dan kerjasama dengan penyedia WiFi untuk akses internet terjangkau), serta peningkatan kualitas komunikasi (konten berkualitas, responsivitas, dan transparansi). Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun Facebook telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pelayanan publik Kelurahan Krobokan, optimalisasi pemanfaatannya masih memerlukan perbaikan pada aspek responsivitas, konsistensi informasi, dan inklusivitas agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat yang sama.

Kata Kunci: Facebook, Media Sosial, Pelayanan Publik, Komunikasi Digital, Kelurahan Krobokan

A. Pendahuluan

Diera sekarang perkembangan komunikasi dan informasi, kita mengenal istilah *new media* atau media digital yang turut mempengaruhi aktivitas praktisi public

relations dari menggunakan media konvensional beralih dan berkembang ke media digital. Aktivitas semacam ini disebut *Digital Public Relations*. *Digital Public Relations* adalah sebuah metode atau cara yang terus

berkembang sejalan dengan era revolusi industri 4.0 (Dana Prihadi, 2020). Publikasi informasi merupakan cara berkomunikasi antara humas kepada publik eksternal, contohnya masyarakat mengenai aktivitas pimpinan dalam menjalankan program kerja hingga menghasilkan pembangunan yang telah dilaksanakan. Pembangunan dalam hal ini mengacu pada pembangunan birokrasi pelayanan publik seperti sosialisasi, kebutuhan surat atau dokumen masyarakat, kesehatan masyarakat serta tidak lupa sosialisasi pembangunan fisik secara umum yang keberadaannya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat baik pembangunan untuk meningkatkan kebutuhan masyarakat maupun pembangunan kembali fasilitas yang rusak akibat bencana alam. Publikasi mengenai prosedur mendapatkan dokumen kebutuhan masyarakat serta hasil pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah ini dapat menjadi acuan masyarakat untuk mengetahui bagaimana kinerja pimpinan mereka selama menduduki jabatan. Sementara bagi pemerintah, publikasi hasil pembangunan dapat menjadi taktik dalam meningkatkan citra positif pimpinan maupun instansi. Selain itu,

aktivitas publikasi juga menjadi *reminder* akan keberadaan suatu instansi.

Media publikasi bermacam-macam sehingga praktisi humas perlu mengetahui jenis media apa yang efektif untuk mendukung publikasi tersebut. Penggunaan internet saat ini mayoritas didominasi oleh aktivitas di media sosial dan akses melalui perangkat *mobile phone* atau *smartphone*. Hingga Oktober 2021, salah satu platform media sosial telah berhasil mencapai jumlah pengguna yang sangat signifikan, yaitu lebih dari 2 (dua) miliar pengguna.

Tabel I.1 Tabel Pengguna Media Sosial Maret – September 2021

NO	Platforms Media Sosial	Pengguna (dalam Juta)
1	Facebook	2,895
2	YouTube	2,291
3	WhatsApp	2,000
4	Instagram	1,393
5	Facebook Messenger	1,300
6	Weixin/WeChat	1,251
7	TikTok	1,000
8	Douyin	0,600
9	QQ	0,591
10	Sina Weibo	0,566

Sumber : Buku Peranan Media Sosial Modern (Leon A. Abdillah, 2022)

Data We Are Social mengungkapkan bahwa pengguna internet di Indonesia pada Januari 2025 sebesar mencapai 122 juta yang setara dengan 43% dari populasi Indonesai sedangkan data dari Radio Republik Indonesia sebanyak 118 juta dengan 45,9% dari populasi indonesia data tersebut juga menempatkan Facebook diurutan ke- tiga dalam media sosial yang paling banyak digunakan(rri.co.id).

Facebook merupakan situs jaringan sosial yang memungkinkan penggunaanya untuk bergabung dalam berbagai komunitas seperti kota, tempat kerja, institusi pendidikan, dan wilayah tertentu guna menjalin hubungan dan berinteraksi dengan orang lain. Pengguna juga dapat menambahkan kontak pertemanan, berkirim pesan, serta memperbaharui profil pribadi mereka agar dapat dilihat oleh pengguna lainnya. "Facebook adalah platform jejaring sosial (*social networking*) atau juga dikenal sebagai layanan jaringan sosial daring, yang memfasilitasi penggunaanya untuk saling berinteraksi dan berbagi informasi di seluruh dunia. Facebook atau disingkat FB merupakan sebuah situs jejaring sosial populer yang mulai beroperasi pada 4 Februari 2004.

Facebook didirikan oleh Mark Zuckerberg, seorang mahasiswa Harvard yang lahir pada 14 Mei 1984 dan merupakan mantan siswa Ardsley High School (Amiman dkk, 2022, 5). Kegunaan facebook dalam kehidupan masyarakat berfungsi sebagai wadah untuk menjalin pertemanan baru, Kontribusi yang paling signifikan dari facebook adalah kemampuannya mempertemukan kembali individu dengan kenalan lamanya, media untuk aktivitas pemasaran, facebook dapat dijadikan sarana promosi yang sangat efisien, ruang untuk bertukar pikiran, salah satu keunggulan dalam platform sosial ini adalah fitur group, yang memiliki fungsi mirip dengan forum diskusi. Pengguna dapat melakukan diskusi tentang berbagai topik, serta berperan sebagai sarana pembelajaran (Amiman dkk, 2022, hal 5). Facebook memungkinkan pemerintah menyediakan layanan publik dan menanggapi pertanyaan atau keluhan dengan cepat. Sebuah studi dari Digital Government Research Center (2023) menemukan bahwa waktu respons pemerintah terhadap pertanyaan warga berkurang hingga 60% ketika menggunakan Facebook dibandingkan saluran tradisional. Melalui inovasi yang terus-

menerus, Facebook berhasil menduduki peringkat ke tiga teratasnya di antara berbagai platform media sosial lainnya berikut data terbaru tahun 2024 pengguna sosial terpopuler di Indonesia.

Tabel 1.2 Pengguna Media Sosial Terpopuler Februari – Desember 2024

N O	Media Sosial	Pengguna (Juta)	% Presentase
1	Youtube	139	53,8
2	Instagram	122	47,3
3	Facebook	118	45,9
4	WhatsApp	116	45,2
5	TikTok	89	34,7

Sumber : rri.co.id, 2025

Pelayanan (*customer service*) sangat penting karena bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau seseorang, dimana melalui proses pelayanan ini diharapkan kebutuhan pelanggan ataupun seseorang dapat terpenuhi dengan baik. Pada dasarnya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkelanjutan,

mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, yang hakikatnya merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui bantuan atau aktivitas yang dilakukan oleh orang lain (Hardiyansyah, 2024). Sedangkan menurut Kotler & Armstrong (2023) dalam buku "*Principles of Marketing*" edisi terbaru, pelayanan didefinisikan sebagai "segala bentuk aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun."

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa (Horizon, 2020). Sedangkan Menurut (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020) Penyediaan layanan publik adalah aktivitas pemberian jasa yang dilaksanakan oleh pemerintah, entitas swasta yang bertindak mewakili

pemerintah, atau organisasi swasta langsung kepada masyarakat. Layanan ini dapat disediakan dengan berbagai model pembiayaan, baik yang memerlukan pembayaran maupun yang diberikan secara cuma-cuma, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat. Sasaran utama dari pelayanan publik adalah menyediakan layanan yang memuaskan dan selaras dengan harapan masyarakat secara umum. Untuk mencapai sasaran ini, pemerintah perlu memprioritaskan standar kualitas pelayanan yang benar-benar menjawab kebutuhan dan aspirasi warga sebagai fokus utama penyelenggaraan pemerintahan. Faktor utama yang menjadikan pelayanan publik sebagai posisi krusial untuk mengawali pengembangan dan implementasi *good governance* di Indonesia yaitu pelayanan publik berperan sebagai ruang interaksi penting antara masyarakat dan negara yang direpresentasikan oleh pemerintah. Ketika pelayanan publik berjalan dengan baik, hal ini akan meningkatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat terhadap performa pemerintah, layanan publik

menyediakan wadah yang memungkinkan berbagai prinsip pemerintahan bersih dan *good governance* dapat diwujudkan dan ditunjukkan dengan jelas kepada masyarakat, dan pelayanan publik mencakup kepentingan seluruh elemen pemerintahan, meliputi institusi pemerintah, sektor swasta, kelompok masyarakat, serta mekanisme pasar yang berlaku.

Pelayanan publik dikelurahan Krobokan sendiri pada umumnya melayani berbagai kesulitan ataupun permasalahan dimasyarakat baik itu pelayanan pengurusan dokumen ataupun surat surat penting seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Tidak Mampu, Surat Kelahiran, Surat Pernikahan, bahkan Surat Kematian selain melayani pengurusan dokumen pemerintah kelurahan Krobokan juga sebagai perantara pemerintah pusat dalam menyalurkan bantuan sosial dan melaksanakan apa yang menjadi tujuan pemerintah pusat seperti pembangunan infrastruktur jalan dan lain lain. Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah Kelurahan Krobokan membuat akun facebook sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat kelurahan

Krobokan baik seseorang yang berada dalam daerah maupun diluar daerah. Tujuan dari akun facebook ini untuk berbagi segala informasi yang bermanfaat seperti informasi bantuan sosial, kegiatan sosial dikelurahan Krobokan, tidak hanya itu anggota lain juga dapat menawarkan berbagai produk barang ataupun jasa di akun facebook tersebut (Sutarto, 2025) menurut data yang diperoleh dari akun facebook dengan grub Forum Komunikasi Warga Krobokan pada awal pembuatan grub ini tepatnya tahun 2016–2019 sangat baik pihak pemerintah desa memposting berbagai informasi kebutuhan desa ataupun kebutuhan masyarakat serta kegiatan–kegiatan yang ada diwilayah desa krobokan walaupun masyarakat masih kurang aktif berkomunikasi difacebook, pada awal tahun 2020 pemerintah desa Krobokan masih baik dalam melayani terlihat masih memposting berbagai informasi, terlihat masyarakat lebih aktif dari pada sebelumnya namun seiring aktifnya masyarakat tidak diimbangi keaktifan pihak pemerintah desa Krobokan dalam menanggapi berbagai postingan masyarakat, pada 2021 sampai 2023 interaksi masyarakat lebih aktif dalam

mempromosikan berbagai barang dan jasa baik dalam vidio ataupun postingan foto, hal tersebut menarik untuk diteliti dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang membutuhkan berbagai informasi.

Kurangnya informasi dapat menyebabkan ketidak tepatan pengambilan keputusan yang pada akhirnya membawa opini publik yang didasarkan pada asumsi dan dapat menimbulkan spekulasi buruk bagi pemerintahan desa. Sementara pada level yang tinggi, masyarakat bisa saja melakukan tindakan unjuk rasa apabila terdapat kebijakan yang diterapkan tetapi tidak diketahui oleh masyarakat karena tidak adanya komunikasi antara pemerintah dengan publik sebelumnya. Di samping sebagai media komunikasi, facebook jika dimaksimalkan dapat bermanfaat dan berkembang menjadi media edukasi publik (*public education*), sarana pengaduan baik dalam menyampaikan keluhan dan memberikan saran (*public reporting*), bahkan menjadi taktik dalam menjalankan suatu kampanye kebijakan pemerintah (*public campaign*). Jika hal-hal tersebut telah diterapkan, itu menandakan bahwa praktisi Kepala Seksi Pelayanan telah

mampu memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif dalam meningkatkan pelayaannya. Berdasarkan data tersebut maka media sosial facebook desa krobokan menarik untuk diteliti apakah ada berbagai kendala dalam penggunaan ataupun dalam komunikasi antara pihak pemerintah desa Krobokan dengan masyarakat publik .

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami pemanfaatan media sosial Facebook sebagai media komunikasi publik dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Krobokan. Pendekatan ini bertujuan menggambarkan secara mendalam aktivitas komunikasi digital yang dilakukan pemerintah kelurahan melalui Facebook.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Dusun, masyarakat pengguna Facebook, serta dosen ahli. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, buku, jurnal, dan berbagai

sumber tertulis yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi partisipan, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penggunaan media sosial Facebook dalam pelayanan publik.

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai informan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peran Facebook dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Krobokan Jawa Tengah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Facebook oleh pemerintah Kelurahan Krobokan berperan penting dalam meningkatkan komunikasi publik dan

pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Dusun, masyarakat pengguna Facebook, serta akademisi.

1. Content (Isi/Konten)

Konten yang dibagikan pemerintah Kelurahan Krobokan berisi informasi kegiatan masyarakat, hiburan, pertanian, perdagangan, pembangunan, dan berbagai informasi umum lainnya yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Eko Pujiyanto menyatakan bahwa konten yang diunggah berupa *"hiburan dan berbagai informasi kegiatan masyarakat,"* sedangkan Sutarto menambahkan bahwa konten juga berkaitan dengan *"informasi pertanian, perdagangan, dan hiburan masyarakat."*

Masyarakat menilai konten yang disampaikan cukup bermanfaat dan sesuai kebutuhan. Yatmin menyatakan bahwa konten Facebook berisi *"kegiatan masyarakat, informasi pekerjaan, hiburan, pembangunan, dan pemberitahuan informasi lainnya."* Dengan demikian, isi konten dinilai mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kelurahan Krobokan.

2. Accuracy (Keakuratan)

Informasi yang disampaikan melalui Facebook dinilai akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Sutarto menyatakan bahwa informasi yang diunggah *"sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan."* Pendapat tersebut diperkuat oleh Purwanto yang menyebutkan bahwa informasi yang dibagikan *"bermanfaat dan bukan hoaks."*

Selain itu, akademisi Dr. Nur Ambulani, M.Si menyampaikan bahwa konten yang disajikan telah sesuai dengan prinsip komunikasi publik yang efektif karena bersifat *"tepat sasaran, akurat, dan dapat diakses."* Hal ini menunjukkan bahwa Facebook dimanfaatkan sebagai media informasi publik yang terpercaya.

3. Format (Tampilan/Estetika)

Dari segi tampilan, konten yang dibuat pemerintah Kelurahan Krobokan dinilai sudah cukup baik dan mudah dipahami karena menggunakan bahasa yang sederhana dan santun. Eko Pujiyanto menyatakan bahwa pemerintah menggunakan *"bahasa yang baik, mudah dipahami, dan santun kepada semua kalangan."*

Namun, masyarakat menilai bahwa tampilan konten masih dapat dikembangkan agar lebih menarik. Yatmin dan Purwanto menyarankan agar pemerintah membuat konten berbentuk video informatif sehingga masyarakat lebih tertarik memahami informasi yang disampaikan. Dengan demikian, format konten dinilai perlu dikembangkan melalui penggunaan media visual yang lebih kreatif dan interaktif.

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Facebook dinilai memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan berinteraksi dengan pemerintah kelurahan. Sutarto menyatakan bahwa pemerintah menggunakan “bahasa yang mudah dipahami” serta menyajikan konten yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti pertanian dan perdagangan.

Interaksi melalui fitur komentar, like, dan diskusi juga menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Facebook tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi publik yang partisipatif.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Penyampaian informasi melalui Facebook dinilai cukup cepat dan efektif. Sutarto menyatakan bahwa keberhasilan penyampaian informasi dapat dilihat dari banyaknya respons masyarakat terhadap unggahan yang dibagikan. Selain itu, Eko Pujiyanto menjelaskan bahwa informasi biasanya dibagikan kepada anggota Facebook yang aktif agar dapat diteruskan kepada masyarakat lainnya secara lebih cepat.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Facebook mampu membantu pemerintah Kelurahan Krobokan dalam menyampaikan informasi publik secara lebih cepat, efektif, dan menjangkau masyarakat luas.

Hambatan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Krobokan Jawa Tengah

1. Hambatan Teknis dan Pengelolaan Facebook

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pemerintah, masyarakat, dan akademisi, ditemukan beberapa hambatan dalam pemanfaatan Facebook sebagai media pelayanan publik di Kelurahan Krobokan. Hambatan utama yang sering muncul adalah keterbatasan

akses internet, gangguan sinyal, dan kurangnya paket data karena kondisi geografis wilayah yang dikelilingi hutan. Hal ini disampaikan oleh Eko Pujiyanto:

“Kendala utama dalam mengelola Facebook kurangnya akses paket data dalam mengakses informasi, juga terkadang gangguan signal karena posisi desa kami dikelilingi hutan.”

Sementara itu, Yatmin juga menegaskan bahwa gangguan sinyal dan keterbatasan wifi menjadi kendala utama masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat melalui Facebook.

Di sisi lain, Sutarto, S.H. menyatakan bahwa hambatan pengelolaan Facebook sebenarnya tidak terlalu signifikan karena pemerintah kelurahan telah memiliki akses internet melalui wifi kantor kelurahan.

2. Hambatan Kualitas Informasi dan Interaksi

Selain hambatan teknis, masyarakat menilai pengelolaan grup Facebook masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyaringan informasi dan konsistensi

penyampaian informasi pemerintahan. Purwanto menyampaikan:

“Dikelola dengan baik sesuai dengan namanya FORUM KOMUNIKASI WARGA KROBOKAN, admin agar lebih peka dapat memfilter informasi yang bermanfaat dan yang tidak.”

Pendapat tersebut menunjukkan pentingnya kemampuan admin dalam mengelola konten agar informasi yang disampaikan tetap positif, relevan, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Hambatan dari Perspektif Akademisi

Menurut Dr. Nur Ambulani, M.Si., penggunaan Facebook memiliki potensi besar dalam pelayanan publik, tetapi implementasinya di Kelurahan Krobokan masih belum optimal. Beliau menilai masih terdapat beberapa kelemahan, seperti kurangnya interaksi konsisten, minimnya tindak lanjut pengaduan masyarakat, kurangnya konten edukatif, serta belum optimalnya penyebaran informasi yang akurat dan tepat waktu.

Beliau juga menjelaskan beberapa tantangan utama pemerintah daerah dalam memanfaatkan media sosial, yaitu:

- a. keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran,
- b. rendahnya literasi digital,
- c. tuntutan respons cepat dari masyarakat,
- d. pengelolaan reputasi dan konten negatif,
- e. perlindungan data pribadi,
- f. serta kesulitan mengukur efektivitas penggunaan media sosial.

Secara keseluruhan, hambatan pelayanan publik melalui Facebook di Kelurahan Krobokan meliputi hambatan teknis berupa akses internet dan sinyal yang terbatas, hambatan pengelolaan informasi, serta keterbatasan sumber daya dan literasi digital. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan publik berbasis media sosial belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.

Solusi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Krobokan Jawa Tengah

1. Peningkatan Pengelolaan dan Konsistensi Informasi

Masyarakat berharap pengelolaan Facebook dilakukan lebih baik dan konsisten. Purwanto menekankan pentingnya admin lebih selektif dalam memfilter informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Hal senada disampaikan Yatmin:

“Untuk saat ini lebih konsisten dalam memberikan informasi tentang pemerintah Kelurahan Krobokan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa konsistensi informasi menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam pelayanan publik berbasis media sosial.

Penyediaan Akses Internet

Sebagai solusi terhadap hambatan akses internet, pihak pemerintah Kelurahan Krobokan berencana bekerja sama dengan penyedia layanan wifi agar masyarakat dapat memperoleh akses internet dengan harga terjangkau. Sutarto, S.H. dan Eko Pujiyanto menyatakan:

“Kedepan rencana kita akan bekerja sama dengan pengusaha wifi untuk pemasangan wifi dengan harga terjangkau masyarakat miskin.”

Langkah ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan akses informasi digital di masyarakat.

Solusi dari Perspektif Akademisi

Menurut Dr. Nur Ambulani, M.Si., optimalisasi pelayanan publik melalui Facebook dapat dilakukan dengan beberapa strategi, antara lain:

- a. membentuk tim khusus pengelola media sosial,
- b. menyusun SOP pengelolaan media sosial,
- c. membuat jadwal posting yang konsisten,
- d. meningkatkan interaksi dua arah dengan masyarakat,
- e. menyediakan sistem pengaduan online,
- f. menyajikan konten edukatif dan informatif,
- g. serta melakukan evaluasi dan pengawasan konten secara berkala.

Beliau juga menekankan pentingnya edukasi literasi digital, penyediaan akses internet publik, penggunaan bahasa sederhana, serta kolaborasi dengan komunitas lokal agar pelayanan publik menjadi lebih inklusif.

Secara keseluruhan, solusi yang ditawarkan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Krobokan meliputi tiga aspek utama, yaitu:

- 1) profesionalisasi pengelolaan media sosial melalui tim khusus dan pelatihan,
- 2) peningkatan akses internet melalui kerja sama penyedia wifi,
- 3) serta peningkatan kualitas komunikasi melalui konten yang informatif, responsif, dan transparan.

Melalui langkah tersebut, pelayanan publik berbasis Facebook diharapkan dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

D. Kesimpulan

Penelitian ini meninjau seberapa baik pelayanan pemerintah Krobokan melalui media social facebook terbukti bahwa penggunaan facebook membantu dalam meningkatkan penyebaran informasi dan sarana komunikasi dari berbagai pihak, adapun kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Analisis pelayanan publik pemerintah Kelurahan Krobokan melalui media digital Facebook dapat dilihat melalui berbagai dimensi untuk dimensi konten dan ketepatan pemerintah Kelurahan Krobokan mengupload informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat yaitu ada tiga bidang utama, pengembangan ekonomi (sektor pertanian dan perdagangan), hiburan masyarakat, dan kegiatan social, sedangkan untuk tampilan dan kemudahan penggunaan pemerintah Kelurahan Krobokan menerapkan strategi visual yang menarik dan beragam dengan mengkombinasikan berbagai elemen multimedia meliputi teks, foto, gambar, dan video yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh kalangan masyarakat, untuk dimensi ketepatan waktu sendiri pemerintah Kelurahan Krobokan tidak hanya mengupload konten saja tetapi menyebarkan melalui kontak langsung kepada seluruh anggota grup agar dapat dishare dan dibagikan kepada banyak orang sedangkan untuk dimensi pelayanan publik seperti bukti langsung dan kehandalan pemerintah Kelurahan Krobokan memberikan fasilitas grup facebook merupakan bukti bahwa pemerintah ingin memberikan layanan yang lebih baik akan tetapi harus diimbangi dengan kehandalan pemerintah dalam merespon berbagai komentar masyarakat sedangkan untuk daya tanggap dan jaminan pemerintah Kelurahan Krobokan memberikan tanggapan yang baik melalui

facebook akan tetapi perlu sosialisasi langsung bagi masyarakat yang tidak dapat menggunakan *handphone* pemerintah krobokan juga memberikan jaminan data dan informasi pribadi bagi setiap orang serta memberikan rasa empati kepada seluruh masyarakat berupa sikap dan cara berkomunikasi yang baik dengan seluruh kalangan masyarakat.

2. Terdapat berbagai hambatan dalam mengakses informasi melalui media social facebook seperti akses internet yang kurang baik, kondisi wilayah geografi yang kurang mendukung, paket data yang tidak dimiliki setiap masyarakat serta masih banyak masyarakat yang tidak dapat menggunakan *handphone*.

3. Pemerintah Krobokan

mengupayakan akses internet dapat menjangkau semua wilayah dengan bekerja sama dengan pihak luar untuk dapat membangun jaringan WIFI serta meningkatkan pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Buku
- Abdillah, L. A. (2022). Pesan Media Sosial Modern. Jakarta: Bening Media Publishing
- Hadi, I. P., Wahjudiananta, M. & Indrayani, I. I. (2021). Komunikasi Massa. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media
- Hariyanto, D. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi. Sidoarjo: UMSIDA PRESS
- Mulyadi, M. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: PT Public Institute
- Prabowo, H., Suwanda, D. & Syafri, W. (2022). INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). Pelayanan Publik. Bengkulu: Yayasan Kita Menulis
- Rochmaniah, A., Dharma, F. A. & Utomo, D. M. B. (2021). Dasar-dasar Public Relations. Siduarjo: UMSIDA Press
- Sugiyono. Lestari, P. (2021). Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: ALFABET, cv

- Yusuf, M. F. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Grub
- Jurnal
- Alvarenga, A., dkk. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Artikel Sustainability.* (1-24)
- Amiman, R., dkk. (2022). Peran Media Sosial Facebook Terhadap Kehidupan Masyarakat Di Desa Lalue Kecamatan Essang Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Ilmiah Society.* 2(3), (1-9)
- Daruhadi, G., Sopiati, P. (2024). Pengumpulan Data Penelitian. *Jurnal Cendekiallmiah.* 3(5), (1-21)
- Garba, M., Saleh, H., & Sheriff, S. (2024). Impact of Digital Tools and Government Initiatives on Citizen Engagement and Service Delivery in Yobe State. *International Journal of Social Sciences and Management Research.* 10(8), (373)
- Gradiani, S. (2024). Literatur Review :Analisis Mengenai Facebook. *Jurnal teknologi.* 3(1), (102-110)
- Haryadi, A. T. (2024). Peran Media Sosial dalam Mendorong Transparansi dan Akuntabilitas Administrasi Publik. *Indonesian Research Journal on Education.* 4(4), (3342 – 3349)
- Husnullail, M. (2024). TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA DALAM RISET ILMIAH. *Jurnal riset Ilmiah.* 15(2), (1-9)
- Liedfray, T., Waani, F. J., Lasut, J. J. (2022). Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Ilmiah Society.* 2(1), (1-13)
- Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan.* 6(1), (1-21)
- SOANTAHON, S. M. (2023). Analysis of the Level of Responsiveness of Local Government Public Services through Social Media. *Journal Of Social Sciencess and Culture.*(37-44).
- Supriyanto, D., dkk. (2024). Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. *Journal Of Social Science Research.* 4(4), (1-15)
- Wahjono, S. I. , dkk. (2023). Research on the Success of Crowdfunding Platform Performance in the Funder Dana Project Indonesia Facebook Community. *Journal of Business and Entrepreneurship.* 6(1), (126-148)
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan.* 5(2), (198-211)
- Website
- Prestisia, G. R. K. <https://eprints.uad.ac.id/14075/1/REVIEW%20FB.pdf>, Diakses 24 Maret 2025.