

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan media sosial yang berkembang secara pesa t setiap tahun memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi karena informasi mudah sekali didapatkan dan dibagikan kepada orang lain. Hadirnya internet dan media sosial relatif mampu menggantikan peran media massa konvensional seperti televisi, radio, koran, majalah, dan sebagainya.

Hootsuite (*We are Social*) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia tahun 2020 sebanyak 175,4 juta atau 64%. Masih berdasarkan laporan tersebut, penggunaan internet terbanyak yaitu untuk mengakses media sosial 59%. Terkait penggunaan media sosial, bahwa media youtube merupakan media paling banyak diakses (88%), diikuti *whatsapp* (84%), *facebook* (82%), *instagram* (79%), dan *twitter* (54%).¹

Hadirnya media sosial memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengemukakan pendapatnya pada ruang ranah publik.² Selain itu berkembangnya media sosial juga memberikan efek

¹ Agustina Susanti S, "<https://Bebas.Kompas.Id/Baca/Riset/2020/06/17/Media-Sosial-Tak-Sekadar-Jaringan-Pertemanan/>" (Kompas, 2020) diakses pada tanggal 09 Januari 2020 pukul 20.00 WIB.

² Junaedi F, *Komunikasi 2.0, Teoritisasi Dan Implikasi* (Yogyakarta: ASPIKOM, 2011).

domino karena masyarakat mudah mendapatkan informasi dari berbagai sumber dan dapat membagikan informasi kepada siapapun di media sosial.

Penggunaan media sosial memiliki peranan vital bagi birokrasi pemerintah. Peran media sosial sebagai wadah untuk penyampaian informasi yang benar terkait pemerintahan kepada masyarakat. Salah satu peran sub pemerintah dengan masyarakat yaitu humas. Untuk menjalankan tugas dan fungsi humas pemerintahan didukung melalui Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik No 14 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 yang berbunyi:

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.³

Dalam menjalankan tugasnya humas berperan memberikan informasi yang singkat dan jelas sebagai keakuratan informasi dari pemerintahan kepada masyarakat sehingga mendapat dukungan dan

³ Komisi Pemberantasan Korupsi, *Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik No 14 Tahun 2008*, n.d.

citra positif dari rakyat.⁴ Informasi yang disampaikan humas dapat melalui media sosial agar dilihat masyarakat.

Namun di sisi lain, tidak mudah untuk mengelola media sosial bagi lembaga pemerintahan. Sebagai praktisi humas tentunya diperlukan kemampuan yang handal menganalisis kecenderungan isu dan opini publik yang berkembang di masyarakat. Hal ini bertujuan untuk perumusan kebijakan dan strategi dalam komunikasi pemerintah melalui media sosial. Oleh karena itu dibutuhkan suatu program untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai humas Aparatur Sipil Negara. (ASN).

Usaha pemerintah untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia humas ASN yaitu melalui program pendidikan dan pelatihan. Sesuai yang tertulis dalam UU Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 pasal 26 ayat 2 yang berbunyi:

Pendidikan nonformal berperan meningkatkan kapasitas peserta didik melalui pemfokusan pada penguasaan wawasan dan keahlian fungsional dengan pengembangan perilaku dan berkarakter professional.⁵

⁴ Lattimore, *Public Relations, Profesi Dan Praktik* (Salemba Humanika, 2010).

⁵ Perpusnas Pusdiklat, *Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003 Pasal 57 Ayat 1*, n.d.

Pendidikan nonformal berperan untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan. Program pelatihan yang diberikan harus sesuai keperluan dunia kerja terbaru. Hasil dari output diharapkan mempunyai kualitas daya saing yang tinggi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan kegiatan yang sudah direncanakan untuk meningkatkan skill kompetensi sesuai bidang pekerjaan dan jabatan yang dijalankan sesuai kebutuhan dari dunia kerja.⁶ Dengan diberikannya pendidikan dan pelatihan diharapkan peserta dapat mampu meningkatkan kemampuan yang lebih baik dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan pokoknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Salah satu pihak yang berwenang untuk mengadakan diklat bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pusdiklat Kemenkominfo merupakan salah satu bagian organisasi di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Balitbang SDM) Kemenkominfo. Pelatihan merupakan agenda rutin yang diadakan Pusdiklat Kemenkominfo untuk mengembangkan kualitas SDM pegawai ASN.

⁶ LAN, *Pedoman Akreditasi Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan Pemerintah* (Indonesia, 2015).

Diklat teknis diadakan sebagai salah satu persyaratan kompetensi teknis yang dibutuhkan untuk pengaktualan fungsi pegawai negeri sipil. Pelaksanaan diklat teknis dapat dilakukan secara berjenjang sesuai yang ditentukan instansi lembaga pemerintah bersangkutan.⁷

Salah satu program pelatihan yang dilakukan oleh Pusdiklat Kemenkominfo yaitu pelatihan teknis analisis media sosial. Kegiatan pelatihan ini dimulai pada tahun 2019. Pelatihan teknis analisis media sosial bertujuan mengembangkan kapasitas keahlian ASN yang bertugas di unit kehumasan lembaga pemerintah. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan peserta diklat mampu memberikan informasi yang benar mengenai pemerintahan.

Namun pada masa pandemi covid 19 seperti sekarang pelatihan teknis analisis media sosial diselenggarakan secara non klasikal (*online*). Pelatihan diklat secara *online* dilakukan dengan metode pembelajaran online atau *e-learning*. Pembelajaran *online* merupakan proses kegiatan belajar yang dilaksanakan secara *online* yang melibatkan interaksi antara fasilitator dengan pembelajar.⁸ Pelatihan teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik (TAMSUKP) diikuti oleh 38 peserta yang merupakan praktisi humas di lembaga instansi

⁷ Lembaga BPK, *Peraturan Pemerintah Republik Nomor 101 Tahun 2000 Pasal 12 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.*, n.d.

⁸ Tian Belawati, *Pembelajaran Online*, 2nd ed. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2020), 7.

pemerintah di berbagai daerah yang terdiri dari berbagai tingkat golongan.

Tabel 1. Data Lembaga Pemerintah Yang Mengikuti Diklat Online Teknis Analisis Media Sosial Angkatan I Tahun 2021

DATA LEMBAGA PEMERINTAHAN YANG MENGIKUTI DIKLAT ONLINE TEKNIS ANALISIS MEDIA SOSIAL ANGKATAN I TAHUN 2021

Kemenkes Jakarta	Badan Tenaga Nuklir Nasional	Pemkab Magelang	Pemkab Majalengka
Pemprov Kalteng	Kemenag Banyuwangi	Kemenag Sukabumi	Kemenkominfo Bandung
Pemprov Denpasar	Pemkot Balikpapan	Kemenkumham Jakarta	Pemkab Nias
BKKBN Lampung	Kemenkominfo Medan	Kemenag Jakarta	Kemenkominfo Sidoarjo
Kemenkominfo Jakarta	Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	Kemenag Yogyakarta	Museum Kemenkominfo Jakarta
Kemenkeu Pekalongan	ESDM Bandung	B POM Jakarta	Kemenkominfo Bantul

Sumber: Pusdiklat Kemenkominfo

Tabel 2. Data Golongan dan Pangkat

Golongan	Pangkat	Jumlah
III/A	Penata Muda	3
III/B	Penata Muda Tingkat I	13
III/C	Penata	14
III/D	Penata Tingkat I	6
IV/A	Pembina	2

Sumber: Pusdiklat Kemenkominfo

Dalam pelaksanaan pelatihan ini Pusdiklat Kemenkominfo mengundang 2 orang narasumber yang berkompeten pada ahli di bidang media sosial sebagai tenaga pengajar. Narasumber yang diundang yaitu 1 orang Direktur Jendral Informasi dan Komunikasi Publik (Dirjen IKP) dan 1 orang praktisi pakar di bidang kehumasan dari Universitas Paramadina. Hal ini disebabkan karena widyaiswara tidak memiliki sertifikat mengajar *Training of Trainer (ToT)*. Oleh karena itu widyaiswara hanya berperan sebagai penyusun kurikulum atau modul.

Materi mata pelatihan yang diberikan yaitu Isu dan Opini Publik, Pengantar Analisis Media Sosial, Analisis Media Sosial, dan Rekomendasi Rencana Aksi Komunikasi. Sebab keempat mata pelatihan tercantum saling berkaitan sehingga diharapkan dari pelatihan ini peserta dapat meningkatkan kompetensi teknis untuk mengkaji media sosial menggunakan aplikasi dan menyusun rekomendasi rencana aksi komunikasi yang akurat.

Pelatihan TAMSUKP dapat dilakukan dirumah atau dikantor lembaga masing-masing. Pegawai ASN dapat melaksanakan pelatihan ini menggunakan layanan internet dengan cara mengakses *learning management system* sebagai bahan acuan untuk belajar. Pelaksanaan pelatihan *online* menggunakan metode secara *asynchronous* dan *synchronous*.

Kegiatan pembelajaran secara *asynchronous* yaitu peserta dimudahkan memahami materi yang disajikan di *learning management system*. Sedangkan kegiatan pembelajaran *synchronous* yaitu melibatkan *trainer* atau narasumber dengan seluruh peserta agar belajar sambil mempraktikkan mengenai materi yang dipelajari melalui *zoom*. Metode kegiatan pembelajaran yang dilakukan yaitu ceramah, diskusi, dan latihan melalui aplikasi *zoom*.

Koneksi internet memiliki peranan penting menunjang keberhasilan mengikuti pelatihan untuk mengakses mata pelatihan melalui *learning management system* dan *webinar* melalui *zoom*. Namun pada kenyataannya proses pembelajaran yang dilakukan secara *online* membutuhkan waktu yang relatif cukup lama sehingga tutor tidak dapat mengetahui kemampuan individu peserta. Kendala ini yang menjadi hambatan bagi tutor dalam mengajar materi secara *online*. Selain itu durasi jam pelajaran dari pagi hingga sore hari.

Sesuai dengan keputusan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Balitbang SDM Kemenkominfo no 10 tahun 2021 Penyelenggaraan Diklat Teknis Analisis Media Sosial Untuk Komunikasi Publik secara *online* diadakan pada tanggal 15 s/d 18 Maret 2021 dengan total 46 jam pelatihan dan difasilitasi oleh kepala pusdiklat kemenkominfo, 3 penanggung jawab, 6 panitia penyelenggara, 2 widyaiswara, dan pihak ketiga yaitu IDEA yang berperan menyediakan *learning management system* sebagai wadah penyajian pembuatan konten media pembelajaran.

Setelah proses kegiatan diklat *online* teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik dilaksanakan, maka Pusdiklat Kemenkominfo melakukan evaluasi bersifat formatif terkait penyelenggaraan diklat dan hasil belajar peserta diklat. Tujuan evaluasi formatif yaitu untuk mengetahui seberapa jauh program berjalan dan melihat berbagai kekurangan yang terjadi pada saat kegiatan berlangsung. Dengan diketahuinya kekurangan yang terjadi sehingga dapat diambil keputusan kepada pemimpin program untuk perbaikan program.⁹

Berdasarkan hasil olah data yang peneliti terima dari Pusdiklat Kemenkominfo dapat diketahui peserta diklat relatif puas mengenai

⁹ Ananda dkk, *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan* (Medan: Buku Umum dan Perguruan Tinggi, 2017), 58.

fasilitas sarana prasarana dan rangkaian dari penyelenggaraan diklat. Selain itu dari hasil observasi peneliti melihat para peserta antusias mengikuti rangkaian diklat dengan aktif bertanya dan berdiskusi pada saat kegiatan belajar berlangsung.

Menurut Benyamin Bloom bahwa hasil belajar secara garis besar terdiri dari 3 aspek yaitu ranah kognitif, ranah afektif, dan psikomotorik.¹⁰ Namun dalam hal ini hanya ranah kognitif saja yang diketahui sedangkan ranah afektif dan psikomotorik tidak diketahui secara mendalam. Penilaian tersebut cenderung belum efektif karena berfokus pada pemahaman belajar peserta terhadap materi yang telah diajarkan, sehingga tidak ada penilaian terhadap dampak perubahan perilaku bagi peserta setelah mengikuti pelatihan. Padahal perubahan perilaku akan mempengaruhi kinerja bagi dirinya di unit kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Pusdiklat Kemenkominfo diketahui bahwa pelatihan ini bukan hanya sekadar untuk melihat nilai hasil belajar peserta diklat melainkan juga ingin mengetahui kompetensi yang dipelajari peserta setelah mengikuti diklat sehingga dapat di implementasikan di instansi masing-masing.

¹⁰ Nana Sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2010), 22.

Selepas melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan diklat, Pusdiklat Kemenkominfo melakukan evaluasi pasca diklat secara rutin. Namun terjadi kendala dikarenakan situasi pandemi yang menyulitkan Pusdiklat Kemenkominfo untuk melakukan evaluasi pasca diklat secara tatap muka. Selain itu Pusdiklat Kemenkominfo belum mempunyai model evaluasi pasca diklat untuk melihat dampak diklat bagi alumni. Hal ini mendorong peneliti untuk membuat terobosan baru terhadap Pusdiklat Kemenkominfo untuk melakukan evaluasi pasca diklat.

Evaluasi Pasca Diklat merupakan suatu rentetan kegiatan untuk mengukur dan menilai capaian hasil diklat dengan minimal waktu enam (6) bulan selepas alumni kembali ke unit kerjanya. Evaluasi pasca diklat bertujuan memberikan informasi data secara objektif, terukur, dan tepat sasaran.¹¹ Selain itu dengan evaluasi pasca diklat dapat diketahui perubahan dampak peningkatan kinerja dan dapat menjadi pertimbangan promosi kenaikan jabatan sesuai pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh.

Keberhasilan suatu program diklat TAMSUKP tidak sekadar berdasar pada kegiatan perencanaan yang sudah ditetapkan capaian, target, dan tujuan tertentu. Diklat TAMSUKP diharapkan dapat

¹¹ Razali Yunus, "Evaluasi Pasca Diklat Barang Milik Negara (BMN) Pada Balai Diklat Keagamaan Aceh Tahun 2018," *Journal of Education Science (JES)* (2018): 18.

membawa perubahan peningkatan kinerja humas dan instansi lembaga pemerintah. Alumni diklat juga diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh selama mengikuti diklat di instansinya.

Produk sebuah proses diklat yaitu *output* atau alumni. Sementara itu untuk manfaat produk lebih lanjut yaitu *outcome*, apakah hasil diklat teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik dapat meningkatkan kinerja pejabat fungsional pranata humas di unit kerjanya masing-masing. Hasil dari evaluasi pasca diklat berguna memberikan penilaian dan umpan balik agar penyelenggaraan diklat akan dapat dilaksanakan dengan lebih baik di waktu yang akan datang dan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja alumni peserta diklat.

Melihat dari fenomena yang telah terjadi pada kegiatan diklat teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik, peneliti merasa termotivasi untuk melaksanakan inovasi dan mewujudkan budaya baru menjalankan model evaluasi pasca diklat yang dapat digunakan secara terus menerus.

Adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi terhadap Pusdiklat Kemenkominfo untuk mengetahui dampak diklat bagi alumni/lulusan dalam meningkatkan kinerjanya di unit kerja

masing-masing. Peneliti telah menjalin komunikasi dengan Pusdiklat Kemenkominfo dan peneliti diberikan kesempatan untuk dilibatkan pada evaluasi pasca diklat teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik, sehingga peneliti memperoleh dukungan penuh untuk melaksanakan penelitian.

Peneliti memilih model evaluasi kirkpatrick dikarenakan evaluasi kirkpatrick mencakup empat level yang terdiri dari reaksi, pembelajaran, tingkah laku, dan hasil. Pada evaluasi kirkpatrick, terdiri dari tahap 1-2 yaitu *formative* yang berfokus terhadap penyelenggaraan diklat dan evaluasi tahap 3-4 *summative* yang berfokus pada pasca pelatihan sehingga memberikan informasi evaluasi secara kompleks dan mendalam.¹² Pada penelitian ini fokus peneliti yaitu ingin mengetahui dampak diklat terhadap kinerja pejabat fungsional pranata humas di unit kerja masing-masing.

Melihat kondisi realita yang terjadi dilapangan, menjadi pertimbangan peneliti untuk melakukan penelitian “Evaluasi Program Diklat Teknis Analisis Media Sosial Model Kirkpatrick di Pusdiklat Kemenkominfo Tahun 2021”. Penelitian ini bertujuan memberikan

¹² Evie Sopacua and Budijanto Didik, “EVALUASI 4 TAHAP DARI KIRKPATRICK SEBAGAI ALAT DALAM EVALUASI PELATIHAN,” *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 10 (2007): 371.

gambaran kinerja pejabat fungsional pranata humas dalam meningkatkan kinerjanya di instansi masing-masing.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah, yaitu:

- 1) Pelaksanaan diklat dilaksanakan secara *online* sehingga tutor tidak dapat mengetahui kemampuan setiap individu peserta.
- 2) Penilaian yang dilakukan Pusdiklat Kemenkominfo bersifat formatif dan terfokus pada ranah kognitif terhadap hasil belajar peserta diklat, sedangkan perubahan sikap dan tingkah laku tidak terjadi.
- 3) Situasi pandemi menyulitkan Pusdiklat Kemenkominfo untuk melakukan evaluasi pasca diklat secara tatap muka.
- 4) Pusdiklat Kemenkominfo belum ada model evaluasi pasca diklat untuk melihat dampak diklat bagi alumni/lulusan diklat dalam meningkatkan kinerjanya di unit kerja masing-masing.

C. PEMBATASAN MASALAH

Sesuai dengan identifikasi masalah tersebut, permasalahan peneliti yaitu berfokus pada evaluasi program diklat teknis analisis media sosial model kirkpatrick di Pusdiklat Kemenkominfo Tahun 2021. Adapun pembatasan pada penelitian ini menggunakan model evaluasi kirkpatrick yang dibatasi pada aspek perilaku (*behavior*) dan dampak (*result*).

D. PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada identifikasi dan batasan masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah hasil diklat teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik dapat meningkatkan kinerja pejabat fungsional pranata humas di unit kerjanya masing-masing?”

E. KEGUNAAN HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai informasi mengenai dampak diklat teknis analisis media sosial untuk

komunikasi publik bagi pejabat fungsional pranata humas lembaga pemerintah yang dilaksanakan oleh Pusdiklat Kemenkominfo.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana belajar untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dalam melakukan kajian/penelitian.

b. Bagi Pusdiklat Kemenkominfo

Hasil penelitian ini dijadikan sebagai informasi dan bahan masukan pasca diklat serta sebagai landasan acuan utama dalam melakukan evaluasi pasca diklat yang akan datang.

c. Bagi Alumni Diklat Teknis Analisis Media Sosial Untuk Komunikasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja pejabat fungsional pranata humas setelah mengikuti diklat teknis analisis media sosial untuk komunikasi publik.