

PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BIRO HUMAS LEMBAGA PERTAHANAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA MELALUI PELATIHAN MEDIA SOSIAL, *MONITORING DAN MANAGEMENT*

Yatik Wulandari, Budi Fernando Tumanggor
Politeknik STIA LAN Jakarta
yatikw108@gmail.com, budi.tumanggor@lan.go.id

Abstract

This study aims to determine whether Social Media, Monitoring and Management Training at Lemhannas RI can improve the performance of Indonesian National Defense Institute (Lemhannas RI) Public Relation Bureau employees in managing social media content. The focus of the problem is how the employees of Lemhannas RI Public Relations Bureau perform after attending the training. The research method used is a descriptive qualitative approach, while the data collection instrument is through interviews with purposive techniques, namely to certain people according to the information needed, and secondary data through field observations and document review. In measuring the performance of Lemhannas RI Public Relations Bureau employees after attending Social Media, Monitoring and Management Training, it can be seen from the increased capacity for information dissemination through social media. This is because social media has basic indicators that can be used as a reference or measurement of performance appraisals, namely: development of outreach, engagement and impressions. The results of the study found that there was a positive impact after the implementation of the training, namely by increasing the development of outreach, engagement and impressions on the three social media platforms of Lemhannas RI. This can be used as a measure of the success of the Lemhannas RI Public Relation Bureau employees in improving their performance after attending the necessary training.

Keywords: *training, social media, employee performance.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pelatihan Media Sosial, *Monitoring* dan *Management* di 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 tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan yang menjadi instrumen pengumpulan data adalah melalui wawancara dengan teknik *purposive* yaitu kepada orang tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan, dan data sekunder melalui observasi di lapangan, dan telaah dokumen. Dalam mengukur kinerja pegawai Biro Humas Lemhannas RI setelah mengikuti Pelatihan Media Sosial, *Monitoring* dan *Management*, dapat dilihat dari meningkatnya kapasitas diseminasi informasi melalui media sosial. Hal ini karena media sosial mempunyai Indikator Dasar yang dapat dijadikan rujukan atau pengukuran penilaian kinerja yaitu: perkembangan jangkauan, *engagement* dan *impressions*. Adapun hasil penelitian ditemukan adanya dampak positif setelah pelaksanaan pelatihan tersebut yaitu dengan meningkatnya perkembangan jangkauan, *engagement* dan *impressions* pada tiga *platform* Media Sosial Lemhannas RI. Hal ini dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan pegawai Biro Humas Lemhannas RI dalam meningkatkan kinerjanya setelah mengikuti pelatihan yang diperlukan.

Kata Kunci: pelatihan, media sosial, kinerja pegawai.

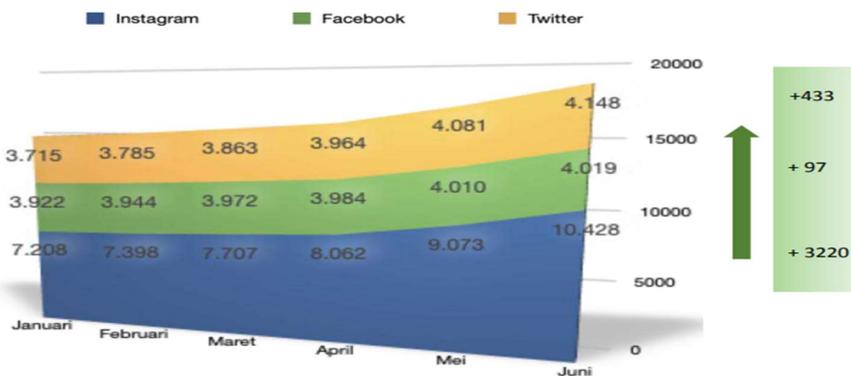
PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu bangsa pada era globalisasi saat ini ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah faktor kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) karena peran pentingnya dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Manajemen SDM yang baik dan

berkualitas diperlukan untuk memastikan kontribusi maksimal dan optimal bagi organisasi. Pelatihan dan pengembangan (*training and development*) pegawai/SDM merupakan salah satu fungsi dari manajemen SDM untuk memastikan kualifikasi yang sesuai kebutuhan organisasi atau perusahaan dan mendukung juga terciptanya kinerja optimal dari SDM tersebut bagi organisasi atau perusahaan sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Organisasi yang dapat menghasilkan kinerja yang baik tentu tidak terlepas dari hasil kinerja yang dicapai oleh setiap anggota organisasi. Kinerja pegawai dapat dikatakan baik apabila pegawai/SDM tersebut dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sampai tuntas, karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dikerjakan dan bagaimana hasil kerja yang telah dicapai selama bekerja.

Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia (Lemhannas RI) sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memiliki fungsi memantapkan nilai-nilai kebangsaan, mendidik calon pimpinan tingkat nasional dan melakukan pengkajian strategik, tentunya memiliki peran yang penting dalam mendiseminasikan ketahanan nasional kepada masyarakat luas. Dalam mendukung tercapainya tugas tersebut, 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. Biro Humas Lemhannas RI senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuannya 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.

Kehadiran media sosial saat ini dinilai telah menambah sarana penyebaran informasi, opini publik, dinamika percakapan dan diskusi, bahkan telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat. Media sosial merupakan salah satu cara yang efektif dalam mempromosikan dan menyebarluaskan program maupun kebijakan pemerintah serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara Pemerintah dan masyarakat. Dengan melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat ini, Biro Humas Lemhannas RI dituntut untuk mampu memanfaatkannya untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas dengan cara-cara yang komunikatif. Saat ini ada empat *platform* media sosial yang digunakan oleh Biro Humas Lemhannas RI yakni: *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan *Youtube*.



Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Media Sosial Lemhannas RI Tahun 2020

Sumber: Lemhannas RI (2020).

Apabila ditilik bagaimana efektivitas penggunaan keempat *platform* ini dalam membantu Lemhanas RI untuk proses diseminasi informasi dapat dilihat dari Gambar 1.

Data yang diperoleh per Juni 2020 sesuai gambar di atas, terdapat peningkatan jumlah pengikut (*followers*) pada ketiga *platform* media sosial yang digunakan oleh Lemhannas RI. Adapun persentase kenaikan, yaitu peningkatan jumlah pengikut (*followers*) sebesar 44,6% pada *Instagram*, 2,4% pada *Facebook*, dan 11,6% pada *Twitter*.

Media sosial memang memiliki dampak yang positif 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, dan kejahatan terorganisir/*organized crime*, 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah)”.

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

Pola penyebaran informasi saat ini dapat dikatakan berkiblat pada media sosial karena dapat menyebarkan berita secara massif dan cepat, terlepas apakah konten berita tersebut benar atau tidak. Dalam media sosial, setiap orang dapat menyuarakan opini mereka, membuat berita, entah berdasar sumber yang dapat dipercaya atau tidak, bahkan dapat juga terjadi malah justru menyebarkan berita bohong atau palsu. Berdasarkan hal tersebut, admin media sosial Biro Humas Lemhannas RI saat ini memiliki tanggung jawab yang besar untuk menjaga reputasi Lemhannas RI. Selain itu, penanggung jawab (admin) media sosial Lemhanas RI harus memahami cara penanganan keluhan dan konflik melalui media sosial dan juga cara pelaporan aktivitas media sosial untuk menunjang pengambilan keputusan manajemen. Salah satu keahlian atau keterampilan yang perlu dimiliki oleh seorang admin media sosial adalah keterampilan atau kesantunan berbahasa yang sesuai dengan citra organisasi. Keterampilan berbahasa 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, pengelola media sosial Lemhannas RI perlu dibekali dengan pelatihan pengelolaan sosial media sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya Biro Humas Lemhannas RI. Hal ini perlu dilakukan mengingat perlunya 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.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bagaimana kaitan dan kontribusi program pelatihan pegawai/SDM terhadap peningkatan kinerja pegawai/SDM sebagaimana penelitian ini ingin analisis lebih dalam terutama di Biro Humas Lemhanas RI. Penelitian Putri (2016) dengan judul “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah”, menemukan bahwa peran pelatihan dan pengembangan sangat penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada BTN Syariah Cabang Tegal. Setelah mengikuti program tersebut kinerja pegawai meningkat ditunjukkan dengan tingkat kemampuan para karyawan menjalankan pekerjaannya, walaupun ada sebagian karyawan memiliki *double job* pada pekerjaannya, tetapi masih dapat berjalan dengan baik. Sementara itu, penelitian Karuntu, dkk. (2014) dengan judul “Analisis terhadap Pelatihan dan Pengembangan Karyawan bagi Peningkatan Kinerja (Studi PT. Pegadaian Gorontalo Utara)” menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap peningkatan Kinerja Perusahaan di PT. Pegadaian Gorontalo Utara.

Penelitian ini akan mencoba menggali dan menganalisis secara mendalam apakah pelatihan yang diberikan dan dilaksanakan oleh para pegawai Biro Humas Lemhanas RI yaitu pelatihan media sosial, *monitoring* dan *management* mampu meningkatkan kinerja para pegawai Biro Humas Lemhanas RI terutama yang berkaitan dengan penanganan media sosial. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui bagaimana pelatihan media sosial *monitoring* dan *management* tersebut meningkatkan kinerja pegawai Biro Humas Lemhanas RI atau malah sebaliknya atau malah ada aspek lain yang lebih berperan.

KAJIAN LITERATUR

1. Kinerja Pegawai/SDM di Biro Humas Lemhanas RI

SDM merupakan salah satu sumber daya yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan suatu organisasi. Perannya yang penting ini menuntut perlunya suatu manajemen SDM untuk memastikan proses pemanfaatan SDM dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu organisasi. Menurut Hasibuan (2011:10) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Lebih lanjut, Hasibuan (2011:21) menjelaskan bahwa ada dua fungsi dari MSDM yaitu: manajerial dan operasional. Pelatihan merupakan salah satu bagian dari fungsi operasional.

Beberapa ahli menemukan dan mengungkapkan bagaimana hubungan antara pelatihan dengan kinerja seorang pegawai/SDM. Kusriyanto (dalam Mangkunegara, 2009:9) menegaskan bahwa kinerja pegawai/SDM dihasilkan dari prestasi kerja atau prestasi yang aktual. Dengan kata lain, kinerja pegawai dimaknai sebagai hasil kerja (*output*) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai/SDM dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sinambela (2012:11) menambahkan bahwa terdapat 3 (tiga) aspek dari kinerja yaitu: kemampuan, motivasi, dan peluang. Ketiga aspek tersebut saling terkait dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Pendapat yang menekankan aspek kemampuan dan motivasi yang turut memengaruhi kinerja seorang pegawai/SDM juga sebelumnya ditegaskan secara lebih tegas dan mendalam. Davis (dalam Mangkunegara, 2009:67) menegaskan bahwa dua faktor dominan ini lah yang sangat memengaruhi kinerja dari seorang pegawai/SDM yaitu: faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hubungan tersebut dijelaskan secara mendalam sebagai berikut:

- a. *Human Performance = Ability + Motivation.*
Hal ini mau menyatakan bahwa seorang pegawai/SDM yang memiliki kemampuan dengan *intellectual quotient* (IQ) di atas rata-rata untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah bagi pegawai/SDM tersebut mencapai kinerja maksimal.
- b. *Motivation = Attitude + Situation.*
Hal ini mau menyatakan bahwa seorang pegawai/SDM yang memiliki motivasi kerja yang tinggi adalah yang mampu bersikap positif terhadap situasi kerjanya dan sebaliknya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.
- c. *Ability = Knowledge + Skill. Kinerja (performance)*
Hal ini mau menyatakan bahwa seorang pegawai/SDM yang memiliki kemampuan tinggi adalah dia yang memiliki pengetahuan dengan IQ di atas rata-rata dan keterampilan yang dibutuhkan pekerjaannya.

Lalu, apa saja faktor yang dinilai dalam suatu mekanisme penilaian kinerja seorang pegawai/SDM? Mangkunegara (2009:69) mengungkapkan terdapat 4 (empat) faktor atau aspek yang digunakan dalam suatu standar penilaian kinerja, yaitu:

- a. Kualitas kerja, yang meliputi ketepatan, ketelitian, ketrampilan serta kebersihan;
- b. Kuantitas kerja, yang meliputi output rutin serta output non rutin;
- c. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya meliputi instruksi, kemampuan, inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
- d. Sikap yang meliputi terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan serta kerjasama.

Penelitian yang menekankan pada bagaimana kinerja para pegawai di Biro Humas Lemhanas RI dalam kaitannya dengan adanya intervensi manajemen melalui proses pemberian pelatihan, akan sangat perlu mencermati bagaimana kinerja yang diharapkan sebagai seorang pegawai/SDM dengan tugasnya secara spesifik di Biro Humas misalnya sebagai pengelola media sosial.

Apabila dicermati, media sosial yang menurut Nasrullah (2015:11) sebagai medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara *virtual*, memerlukan bukan hanya kemampuan berkomunikasi yang baik namun juga kemampuan infografis penunjang lainnya. Howard dan Parks (2012:21) menambahkan bahwa, media sosial 3 (tiga) bagian penting, yaitu: infrastruktur, informasi, dan alat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan isi media. Isi media dapat berupa pesan-pesan pribadi, berita, gagasan, dan produk-produk budaya yang berbentuk digital. Komponen yang turut memproduksi dan mengonsumsi isi media dalam bentuk digital adalah individu, organisasi, dan industri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penggunaan media sosial adalah proses atau kegiatan yang dilakukan seseorang dengan suatu media yang dapat digunakan untuk berbagi informasi, berbagi ide, berkreasi, berfikir, berdebat, menemukan teman baru dengan sebuah aplikasi online yang dapat digunakan melalui *smartphone* (telepon pintar).

Seorang pengelola media sosial apalagi di suatu instansi pemerintah harus cakap dan berhati-hati dalam mengelolanya. Ketika ada pemberitaan positif, berita tersebut dapat disebarkan kembali ke khalayak ramai/masyarakat. Namun, ketika ada pemberitaan

negatif, seorang pegawai humas atau pengelola media sosial khususnya 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. 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. 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.

2. Pelatihan Pegawai/SDM: Metode dan Evaluasinya

Sulistiyani dan Rosidah (2010:23) mengutarakan pelatihan pegawai sebagai suatu proses sistematis perubahan perilaku para pegawai dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Pelatihan ini sangat penting karena cara yang digunakan untuk mempertahankan, menjaga, memelihara pegawai dan sekaligus meningkatkan keahlian para pegawai untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2011:212), pelatihan dimaknai sebagai suatu proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Adapun tujuan dilakukannya pelatihan pegawai/SDM menurut Simamora (2004:273) adalah: (a) memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian para pegawai sejalan dengan kemajuan teknologi; (b) mengurangi waktu belajar bagi pegawai baru supaya menjadi kompeten dalam pegawai; (c) membantu memecahkan persoalan operasional; (d) mempersiapkan pegawai untuk promosi; (d) memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi. Sementara itu, manfaat dari pelatihan pegawai menurut Rivai (2004:231) bukan hanya terjadi di kalangan pegawai/SDM sendiri namun juga memberikan manfaat bagi perusahaan atau organisasi.

Pelatihan juga mempunyai andil yang sangat besar dalam menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi. Kualitas pelatihan sangat tergantung pada kemampuan penatar untuk merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan dan mengevaluasi program pelatihan. Selain itu, metode pelatihan yang ditentukan juga tidak kalah pentingnya dalam mendukung kualitas suatu pelatihan dan keberhasilan dari tujuan yang ingin dicapai dari suatu pelatihan. Menurut Mangkuprawira (2011:65) terdapat beberapa metode pelatihan yang dapat dijadikan pilihan untuk dilaksanakan, yaitu:

- a. *On the job*: metode pelatihan yang dilakukan dengan membiarkan peserta pelatihan mengamati perilaku pegawai yang sedang bekerja. Metode ini harus dilakukan pada waktu yang sama dan untuk pekerjaan yang sama pula. Manfaatnya adalah peserta belajar dengan perlengkapan yang nyata dan dalam lingkungan pekerjaan yang jelas;
- b. *Vestibule* atau balai *Vestibul*: suatu ruangan isolasi atau terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai baru yang akan menduduki suatu pekerjaan. Metode ini sangat cocok untuk pegawai baru yang dilatih dengan macam pekerjaan yang sama dan dalam waktu yang sama;
- c. *Demonstrasi dan contoh*: metode pelatihan yang dilakukan dengan memperagakan sesuatu melalui contoh. Metode ini sangat mudah untuk manajer mengajarkan pada pegawai baru mengenai aktivitas nyata melalui suatu tahap

perencanaan dari bagaimana dan apa sebab pegawai mengerjakan apa yang ia kerjakan. Metode ini merupakan metode *training* yang sangat efektif karena lebih mudah menunjukkan kepada peserta bagaimana mengerjakan suatu tugas yang akan dikerjakan;

- d. Simulasi: metode pelatihan dengan membuat situasi atau peristiwa mendekati kondisi nyata pada pekerjaan. Metode ini merupakan metode pelatihan yang sangat mahal, tetapi sangat bermanfaat dan diperlukan dalam pelatihan;
- e. *Apprenticeship*/Magang: metode ini didasarkan pada *on the job training* dengan memberikan petunjuk cara mengerjakannya;
- f. Metode ruang kelas: metode yang dilakukan di dalam kelas, walaupun dapat juga dilakukan di area pekerjaan. Aspek tertentu dari semua pekerjaan lebih mudah dipelajari dalam ruangan kelas daripada *on the job*.

Dari beberapa metode pelatihan yang disebutkan di atas tentunya pada dasarnya selain perlu dipilih yang sesuai dengan kebutuhan organisasi namun juga sekaligus perlu dievaluasi agar kemnfaatan yang diharapkan dapat diperoleh oleh organisasi. Kirkpatrick (dalam Romadhon, 2014) lebih lanjut mengungkapkan bahwa ada beberapa alasan spesifik mengapa perlu dilakukan evaluasi terhadap suatu program pelatihan, yaitu:

- a. untuk menjustifikasi keberadaan anggaran pelatihan dengan memperlihatkan bagaimana program pelatihan tersebut berkontribusi pada tujuan dan sasaran organisasi;
- b. untuk menentukan apakah suatu program pelatihan dilanjutkan atau tidak.

Suatu pelatihan yang diberikan kepada pegawai/SDM dapat dikatakan berhasil dan efektif apabila dapat memberikan bukan hanya pengetahuan dan keterampilan baru kepada pegawai/SDM tersebut namun juga seharusnya mampu juga meningkatkan kinerja pegawai/SDM tersebut. Kirkpatrick (1998:20) menyatakan bahwa ada 4 (empat) level evaluasi untuk mengetahui atau mengevaluasi efektivitas suatu program pelatihan, yaitu:

- a. level 1 *Reaction* (reaksi peserta): level pertama dan paling rendah dari evaluasi. Ini mengukur kepekaan peserta mengenai satu pengalaman belajar berencana;
- b. level 2 *Learning* (pengetahuan peserta): level yang mengukur seberapa besar kesempatan peserta sebagai suatu hasil dari pengalaman pengetahuan;
- c. level 3 *Behavior* (perilaku peserta): level yang mengukur bagaimana peserta pelatihan telah berubah perilakunya akibat program pelatihan yang diikutinya;
- d. level 4 *Result* (hasil): level yang mengukur apa hasil yang diperoleh, karena peserta pelatihan mengikuti program pelatihan, misalnya meningkatnya produktivitas dalam bekerja atau bentuk peningkatan lainnya.

Penelitian ini akan menganalisa dan mencari tahu bagaimana peningkatan kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI setelah melaksanakan Pelatihan “Media Sosial *Monitoring* dan *Management* dengan mengacu pada 4 (empat) aspek penilaian kinerja yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap. Keberhasilan pelatihan tersebut akan dievaluasi dengan mengacu pada teori 4 (empat) level evaluasi yaitu: *reaction*, *learning*, *behavior* dan *result*.

METODE PENELITIAN

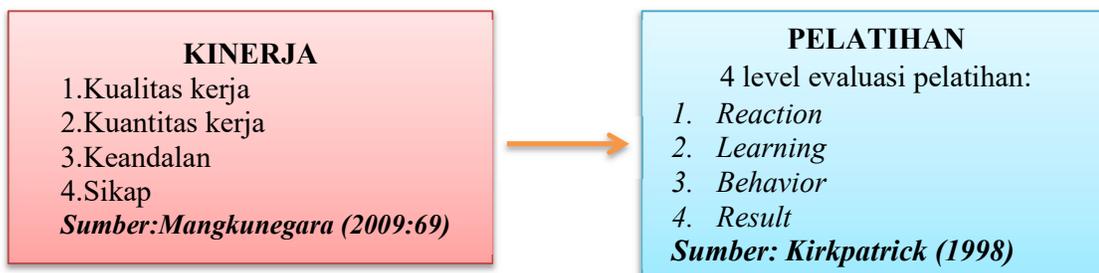
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:15) penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Sementara itu Moleong (2007:3) juga mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat

diamati. Kirk dan Miler (dalam Moloeng, 2007:4) juga menegaskan bahwa prosedur penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti/penulis menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijarah dengan metode yang lebih alamiah yakni *interview* langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara mengumpulkan data yang lengkap agar dapat menjawab permasalahan secara obyektif yang ditemukan saat melakukan penelitian. Teknik wawancara mendalam (*in depth interview*) dan pengamatan atau observasi langsung adalah yang digunakan oleh peneliti/penulis dengan menggunakan bantuan pedoman wawancara untuk memudahkan dan memfokuskan pertanyaan yang diutarakan kepada informan terpilih dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti/penulis mencoba menentukan jumlah *informan* secara *purposive* dengan beberapa kriteria, yang ditentukan dengan beberapa kriteria berikut: (a) keahlian dan pengalaman mereka yang relevan perihal objek penelitian ini; (b) keterlibatan subyek secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti/penulis; (c) Kemudahan akses untuk peneliti/penulis. Adapun *key informant* yang ditentukan dalam penelitian ini adalah: Kepala Biro Humas Lemhanas RI, Plt. Kabag Penerangan Rohumas Lemhannas RI, Kasubbag Infodok Bagpen Rohumas Lemhannas RI, Admin Media Sosial Biro Humas Lemhannas RI, Desain Grafis Biro Humas Lemhannas RI.

Dalam menganalisa data, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu teknik menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun lokus penelitian ini adalah Biro Humas Lemhanas RI yang juga menjadi tempat atau unit di mana peneliti/penulis saat ini bekerja. Penentuan lokus penelitian ini selain memang sangat relevan dengan judul penelitian ini juga akan memudahkan peneliti/penulis dalam mengumpulkan data baik dari wawancara mendalam maupun observasi di lapangan atau dokumen. Model berpikir yang coba disusun dalam penelitian ini dengan mengacu pada “Peningkatan Kinerja Pegawai Biro Humas Lemhannas RI melalui Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management” dalam kaitannya dengan 4 (empat) aspek yang digunakan untuk mengukur penilaian kinerja yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap.



Gambar 2. Model Berpikir, Sumber: diolah penulis (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada konsep pengukuran kinerja menurut Mangkunegara (2009:69) yang menekankan pada: kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap serta hasil analisis atau evaluasi pelatihan dengan konsep 4 (empat) level evaluasi Kirkpatrick (1998:20) yaitu: level 1 (*reaction*), level 2 (*learning*), level 3 (*behavior*) dan Level 4 *Result*.

Dari beberapa sub aspek kinerja yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan kaitannya dengan peningkatan atau perubahan setelah adanya kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh para pegawai Biro Humas Lemhanas RI yang dijelaskan lebih detail berikut ini:

a. Kualitas kerja

- Tim pengelola media sosial Lemhannas RI dalam menentukan topik atau judul konten yang tercantum di perencanaan editorial sudah lebih tepat waktu dan konten menjadi lebih menarik serta siap disebar di *platform* media sosial Lemhannas RI sesuai dengan tema yang sudah ditentukan;
- Peneliti/penulis menganalisa Kualitas kerja dilihat dari sub aspek ketelitian dari pegawai Biro Humas khususnya Tim Pengelola media sosial Lemhannas RI setelah mengikuti pelatihan media sosial *monitoring* dan *management*, mengalami peningkatan terutama dalam hal semakin cepatnya proses pembuatan konten dari sebelumnya lama karena masih banyak ditemui kesalahan. Kesalahan dalam pembuatan konten di media sosial dapat merusak pesan utama yang sedang disampaikan oleh Pimpinan Lemhannas RI.
- Peneliti/penulis menganalisa kualitas kerja dilihat dari sub aspek keterampilan dari pegawai Biro Humas khususnya Tim Pengelola media sosial Lemhannas RI setelah mengikuti pelatihan media sosial *monitoring* dan *management*, mengalami peningkatan terutama 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.

b. Kuantitas Kerja

- Hasil penelitian aspek kuantitas kerja dilakukan dengan menekankan pada kesesuaian tingkat realisasi target *output* atau kuantitas yang dihasilkan pegawai dan pencapaian hasil kerja yang sifatnya rutin maupun non rutin yang telah disampaikan. Peneliti/penulis menemukan bahwa setelah pelatihan diberikan kepada pegawai Biro Humas Lemhanas RI, diperoleh data adanya peningkatan jumlah kunjungan dan jumlah pengunjung yang kembali mengunjungi *platform* media sosial Lemhanas RI sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 3.

	Instagram	Facebook	Twitter
Total Posts	161	161	161
Total Pengikut	10.428	4.019	4.148
Total Jangkauan	327.748	70.897	N/A
Total Impressions	491.907	N/A	212.000

Keterangan:

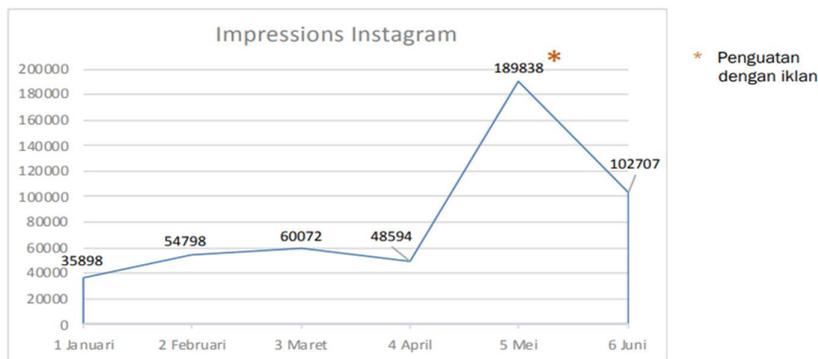
- Jangkauan: Jumlah audience yang melihat post atau konten.
- Impression: Jumlah berapa kali sebuah post atau konten dilihat oleh *audience*.

Gambar 3. Grafik Perkembangan Media Sosial Lemhannas RI Semester 1 Tahun 2020 Sumber: Lemhannas RI (2020)

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa 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 postingan dengan kuantitas atau volume data yang berkualitas baik akan memengaruhi jumlah pengikut, jumlah audiens yang melihat postingan atau konten dan jumlah berapa kali suatu postingan atau konten dilihat oleh audiens. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Media Sosial Monitoring dan Management memberikan mampu memberikan pengaruh positif atau meningkatkan kinerja pegawai dalam menghasilkan konten yang berkualitas baik sehingga dengan demikian meningkatkan pula jumlah pengikut, jumlah audiens yang melihat postingan atau konten dan jumlah berapa kali suatu postingan atau konten dilihat oleh audiens.

c. Keandalan

- Hasil penelitian dilakukan dengan menekankan pada instruksi, kemampuan/inisiatif, kehati-hatian dan kerajinan. Penelit/penulis menemukan bahwa Pegawai di Biro Humas Lemhannas RI mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi atasan atau pimpinan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan *impression* sebesar 186% di *platform* Instagram pada akhir semester I Tahun 2020 seperti ditunjukkan dalam Gambar 4.



Gambar 4. Grafik Perkembangan Impressions Media Sosial Lemhannas RI Sumber: Lemhannas RI (2020)

Impressions pada bulan Mei mengalami peningkatan lumayan tinggi pada konten ucapan terima kasih kepada Tenaga Medis atas pengabdianya 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.

d. Sikap

- Hasil penelitian dilakukan dengan menekankan pada persepsi, kepribadian dan motivasi yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap organisasi, pegawai lain, pekerjaan serta kerjasama. Peneliti/penulis menemukan bahwa peningkatan kinerja mereka dapat dilihat dari kemampuan mereka untuk beradaptasi pada fitur-fitur baru yang terjadi di masing-masing platform media sosial sebagai salah satu bentuk pengejawantahan dari aspek sikap. Setelah pelatihan, admin media sosial Lemhanas RI juga semakin kreatif dan selalu menyesuaikan konten dengan kekinian sehingga dapat meningkatkan interaksi dengan audiens atau dengan istilah lain yaitu *reach and engagement*. Salah satu konten yang terbukti meningkatkan *reach and engagement* dalam media sosial Lemhanas RI adalah dibuatnya konten kuis/trivia. Konten kuis/trivia terbukti cukup efektif dalam meningkatkan *reach dan engagement* pada media sosial karena sifatnya yang cukup mendorong aktivitas audiens.

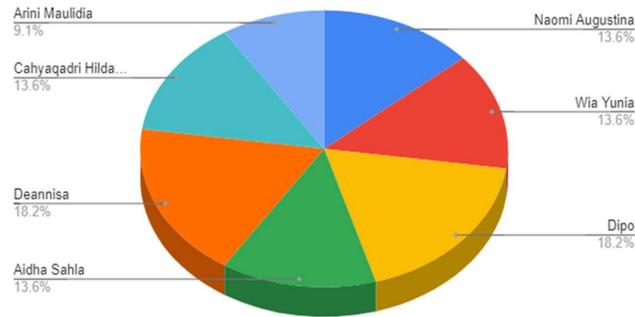


Gambar 5. Contoh Konten Trivia/ Kuis melalui platform Instagram Lemhannas RI

Sumber: Lemhanas RI (2020)

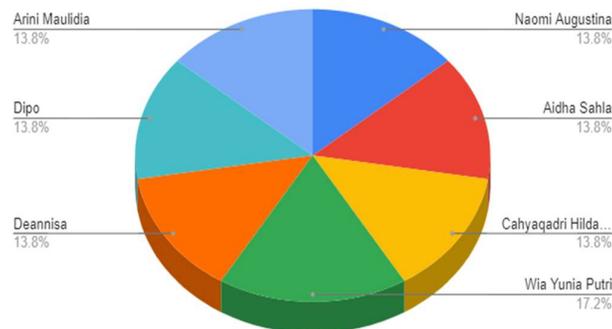
Dari data laporan diseminasi informasi melalui Pelatihan Media Sosial Semester I, peneliti/penulis mengetahui bahwa konten trivia/kuis sangat memberikan pengaruh pada instagram *reach* sebesar 2207 dan intagram *impressions* sebesar 2645. Dengan kata lain, selama periode Semester I, beberapa konten trivia/kuis yang diposting pada instagram Lemhannas RI telah dilihat oleh 2.207 audiens, sedangkan kunjungan kembali audiens sebanyak 2.645 kali. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Media Sosial *Monitoring* dan *Management* memengaruhi kinerja pegawai dalam beradaptasi di lingkungan kerja.

Hasil evaluasi pelatihan yang dijalankan oleh para pegawai Biro Humas Lemhanas RI dengan konsep 4 (empat) level evaluasi Kirkpatrick (1998:20) dalam penelitian ini didukung pula dari data *pre* dan *post test* dalam konteks pelaksanaan pelatihan tersebut. Peneliti/penulis menggunakan data *pre* dan *post test* ini untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan mendukung juga dalam penentuan level mana yang sudah dicapai para pegawai Biro Humas Lemhanas RI setelah pelatihan tersebut.



Gambar 6. Diagram tingkat pengetahuan dari hasil *pre-test*

Sumber: Lemhannas RI (2020)



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

Sumber: Lemhannas RI (2020)

Tabel 1. Persentase Perbandingan Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Sebelum Pelatihan

NO	NAMA PESERTA	PRE-TEST	POST-TEST	KETERANGAN
1	Naomi Agustina	13.6 %	13.8 %	Mengalami peningkatan
2	Wia Yunia Putri	13.6 %	17.2 %	Mengalami peningkatan
3	Arini Maulidia	9.1 %	13.8 %	Mengalami peningkatan
4	Dipo	18.2 %	13.8 %	Tidak Mengalami peningkatan
5	Aida Sahla	13.6 %	13.8 %	Mengalami peningkatan
6	Cahyaqadri H.	13.6 %	13.8 %	Mengalami peningkatan
7	Deannisa	18.2 %	13.8 %	Tidak Mengalami peningkatan

Sumber: Lemhanas RI (2020)

Dari tabel persentase perbandingan hasil *pre-test* dan *post test* di atas dapat disimpulkan bahwa total 7 (tujuh) orang pegawai Biro Humas Lemhanas RI yang mengikuti Pelatihan Media Sosial *Monitoring* dan *Management*, terdapat 5 (lima) orang peserta diantaranya memperoleh manfaat dari pelatihan tersebut. Sebanyak 3 (tiga) orang dari 7 (tujuh) orang peserta yang mengikuti pelatihan tersebut adalah Tim Pengelola Media Sosial yang juga menjadi *key informant* penulis dalam melakukan wawancara.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti/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. Sementara itu, 2 (dua) orang peserta lainnya kurang memperoleh manfaat dari program pelatihan tersebut karena pengetahuan dan ketrampilan yang dipelajari oleh peserta tersebut pada saat pelatihan tidak dapat diterapkan dalam pekerjaan atau tugas pokok dan fungsi mereka secara langsung sehingga kinerja pegawai tidak mengalami perubahan yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena Panitia Penyelenggara tidak melakukan seleksi peserta secara tepat terhadap pegawai yang akan mengikuti pelatihan sehingga peserta yang lingkup pekerjaannya tidak berhubungan dengan materi pelatihan sehingga manfaat pelatihan ini menjadi kurang optimal bagi beberapa peserta.

Apabila dicermati dari konsep 4 (empat) level evaluasi pelatihan Kirkpatrick (1998:20), maka pelatihan yang dilaksanakan bagi pegawai Biro Humas Lemhanas RI oleh peneliti/penulis ditemukan sudah sampai pada level 4 yaitu *hasil*. Hal ini dibuktikan dengan beberapa prestasi kerja yang diperoleh oleh Biro Humas Lemhanas RI setelah pelatihan diberikan misalnya:

- a. mendapat predikat dari Komisi Informasi Pusat sebagai Badan Publik Cukup Informatif dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. 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*;
- c. tercapainya sasaran kinerja yaitu meningkatnya kualitas dan kuantitas layanan hubungan masyarakat dan informasi melalui media massa dan internet serta pelayanan informasi dan dokumentasi;
- d. berdasarkan hasil survei penelitian yang dilakukan oleh peneliti/penulis kepada 30 (tiga puluh) orang pegawai pada tiap-tiap unit kerja di Lemhannas RI diperoleh data bahwa terdapat kesan positif atas perubahan *fitur* atau tampilan desain pada postingan sehingga 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.

PENUTUP

Simpulan

Pelatihan Media Sosial *Monitoring* dan *Management* yang diberikan kepada pegawai Biro Humas Lemhanas RI memberikan dampak yang positif bagi peningkatan kinerja mereka. Penelitian ini menemukan sebagai hasil dari wawancara mendalam kepada *key informant* dan dari observasi lapangan serta dokumen terkait, bahwa beberapa aspek kinerja sesuai dengan konsep Mangkunegara (2009:69) yaitu: kualitas kerja, kuantitas

kerja, keandalan dan sikap menunjukkan perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai Biro Humas Lemhanas RI dari keadaan sebelumnya. Dari keempat aspek kinerja tersebut, peneliti menemukan bahwa perubahan atau peningkatan terjadi di hampir semua aspek kinerja tersebut setelah pelatihan diberikan.

Beberapa hal yang menjadi bukti adanya perubahan dan perbaikan kinerja yang lebih baik dari pegawai Biro Humas Lemhanas RI adalah dengan semakin tepatnya Tim Pengelola Media Sosial Lemhanas RI dalam memilih judul konten yang tercantum di perencanaan editorial menjadi konten menarik, semakin cepatnya proses pembuatan konten dengan ketelitian pula sehingga mengurangi resiko kesalahan dalam pembuatan konten, dan semakin meningkatnya keterampilan para pegawai Biro Humas Lemhanas RI 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. Selain itu, dari aspek kuantitas kerja juga, peneliti/penulis menemukan bahwa setelah pelatihan diberikan, terjadi peningkatan jumlah pengikut, jumlah audiens yang melihat postingan atau konten dan jumlah berapa kali suatu postingan atau konten dilihat oleh audiens dari sebelum diberikan pelatihan.

Hasil evaluasi pelatihan yang diberikan dalam proses berikutnya juga menunjukkan bahwa para pegawai mampu mencapai level yang tertinggi dari konsep 4 (empat) level evaluasi yang diperkenalkan oleh Kirkpatrick (1998:20), yaitu sampai pada level 4 (level yang dikenal dengan istilah *result*). Meskipun dalam hasil *Pre-test* dan *Post-test* yang diberikan kepada peserta ditemukan data bahwa ada 2 (dua) peserta yang mengungkapkan bahwa pelatihan yang mereka terima sama sekali tidak memberikan dampak bagi peningkatan kinerja mereka karena materi pelatihan yang diberikan berbeda dari tugas pokok dan fungsi jabatan mereka.

Beberapa hasil yang menunjukkan evaluasi pelatihan bagi pegawai Biro Humas Lemhanas RI sudah sampai pada level 4 (*result*) adalah dengan beberapa prestasi dan pencapaian yang diperoleh setelah pelatihan diberikan misalnya dengan prestasi mendapatkan 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 Lemhanas RI melalui 3 (tiga) *platform* pada *Instagram*, *Facebook* dan *Twitter* berdasarkan total postingan, total pengikut, total jangkauan dan total *impressions*, dan sebagainya.

Saran

Sebagai tindak lanjut dari Simpulan di atas, peneliti/penulis merasa perlu untuk memberikan saran yang sifatnya lebih konstruktif untuk melengkapi hasil positif peningkatan kinerja pegawai Biro Humas Lemhanas RI setelah pelaksanaan pelatihan. Dari keempat aspek kinerja yang digunakan dan diamati, untuk meningkatkan kinerja pegawai Biro Humas Lemhanas RI bila ditinjau dari aspek kualitas kerja maka pelatihan yang berikutnya dilaksanakan seharusnya memerhatikan 3 (tiga) hal berikut ini yaitu: periode atau jangka waktu pelatihan, *set up* pelatihan, dan bentuk-bentuk pelatihan yang dibutuhkan. Bentuk-bentuk pelatihan yang dibutuhkan selanjutnya 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, dan 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.

Lebih lanjut lagi dalam hal meningkatkan dampak positif dari suatu pelatihan bagi kinerja seorang pegawai terutama dalam aspek kualitas kerja yang ditunjukkan dengan adanya perubahan perilaku yang lebih produktif dari sebelumnya, maka pihak penyelenggara untuk kegiatan pelatihan berikutnya bagi para pegawai hendaknya memastikan bahwa peserta pelatihan sudah disaring dan diseleksi terlebih dahulu. Hal ini untuk memastikan bahwa pelatihan tersebut nantinya diberikan dengan tepat bagi pegawai yang memerlukannya dan sesuai pula dengan tugas pokok dan fungsi jabatannya.

Apabila dilihat dari aspek kuantitas kerja, peneliti/penulis menyarankan agar adanya penambahan pegawai yang mahir dalam desain *greetings*, trivia dan *copywriter* karena ditemukan adanya peningkatan signifikan dalam hal jumlah pengunjung dan kunjungan kembali dari audiens dengan adanya aktivitas yang intensif dari kegiatan kuis/trivia misalnya.

Dalam rangka 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 peneliti/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.

Akhirnya dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan terus prestasi dan pencapaian yang sudah diperoleh oleh Biro Humas Lemhanas RI, peneliti/penulis menyarankan agar penggunaan media sosial Lemhanas RI dapat lebih maksimal maka perlu didukung pula oleh beberapa aplikasi pendukung *platform* media sosial misalnya *Later*, *Hootsuite*, *Sproutsocial*. Kesemua aplikasi pendukung ini diharapkan dapat mengoptimalkan dan memaksimalkan peran dan kinerja *platform* media sosial yang dimiliki oleh Lemhanas RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M.S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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>

- Kirkpatrick, D. L. (1998). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher, Inc.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, S.Tb. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. (2015). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- 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.
- P.N. Howard dan M.R Parks. (2012). “American Behavioral Scientist.” Vol. 45 No. 3, November 2001 383-404.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo.
- Ramadhon, Syafril. (2014). “Penerapan Model Empat Level Kirkpatrick Dalam Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Di Pusdiklat Migas.” *Vol. 06 No. 1 Forum Diklat*. <http://pusdiklatmigas.esdm.go.id> diakses 4 Januari 2019, jam 08.00 WIB.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi III*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.