



OPTIMALISASI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KELURAHAN KLODRAN**Oleh****Kresno Ario Tri Wibowo¹, M Husin Nur Muzakki²**^{1,2}universitas Kusuma Husada SurakartaE-mail: ¹kresnoario@ukh.ac.id, ²muzakki@ukh.ac.id

Article History:

Received: 01-08-2021

Revised: 16-09-2021

Accepted: 28-09-2021

Keywords:*Optimalisasi, Media Sosial,
Kelurahan Klodran*

Abstract: *Pengguna Instagram di Indonesia mencapai 22 juta pengguna aktif menurut dari siaran pers yang diterima CNN Indonesia (Lesmana 2012). Berdasarkan data-data tersebut, pelayanan masyarakat perlu memperhatikan penggunaan media sosial sebagai salah satu media informasi pelayanan yang sangat penting. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Secara umum dalam proses pembentukan tim dilakukan dengan melihat kepakaran anggota yang diharapkan akan membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian. Tujuan menjadi kegiatan selanjutnya yang harus di susun. Hasil dari kegiatan yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa perubahan pegawai kelurahan klodran menjadi lebih produktif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di media sosial.*

PENDAHULUAN

Perkembangan penggunaan media sosial di Indonesia sangat berkembang pesat. Menurut riset Nielsen menunjukkan tingkat pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia mencapai 26%. Orang Indonesia menghabiskan waktu 1,5 jam sehari untuk berinternet. Menurut ICT Watch, saat ini pengguna ponsel di Indonesia mencapai 180 juta orang dari sekitar 220 juta penduduk Indonesia.

Pengguna Instagram di Indonesia mencapai 22 juta pengguna aktif menurut dari siaran pers yang diterima CNN Indonesia (Lesmana 2012). Berdasarkan data-data tersebut, pelayanan masyarakat perlu memperhatikan penggunaan media sosial sebagai salah satu media informasi pelayanan yang sangat penting. Sebagian besar masyarakat Indonesia telah menjadikan media sosial sebagai bagian dari gaya hidup mereka. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya internet telah merubah cara orang dalam berkomunikasi dari yang awalnya one to many menjadi many to many (Grappone and Couzin 2011).

Komunikasi one to many menjadi many to many berkembang pada era new media. New media adalah istilah yang lebih luas dalam studi media yang muncul di bagian akhir abad ke-20 yang mengacu pada permintaan akses ke konten kapan saja dan dimana saja pada perangkat digital, serta umpan balik dari pengguna secara interaktif, partisipasi secara



kreatif dan pembentukan komunitas sekitar konten media (Gonçalves 2021). Dengan demikian penerapan pelayanan masyarakat menggunakan media sosial memberikan dampak yang baik untuk masyarakat. Kebutuhan efisiensi waktu mendorong semua masyarakat dan pegawai layanan masyarakat untuk menerapkan teknologi informasi dalam pengembangan layanan informasi.

METODE

Metode kegiatan pada pengabdian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Secara umum dalam proses pembentukan tim dilakukan dengan melihat kepakaran anggota yang diharapkan akan membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian. Tujuan menjadi kegiatan selanjutnya yang harus di susun. Pada kegiatan ini tujuannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai kelurahan dengan memanfaatkan media sosial. Stake holder yang diajak dalam kegiatan ini adalah pegawai kelurahan klodran, colomadu kabupaten Karang Anyar.

Berdasarkan analisis lapangan yang dilakukan didapati bahwa pemanfaatan media sosial oleh pegawai kelurahan klodran masih belum dimaksimalkan. Sedangkan warga kelurahan klodran sudah banyak yang memiliki smartphone. Sehingga keadaan ini dapat digunakan untuk memaksimalkan pelayanan kelurahan kepada warganya dengan komunikasi daring (dalam jaringan) . Persiapan yang dilakukan adalah dengan memilih media sosial yang dimiliki oleh kelurahan klodran dengan jumlah pengikut yang terbanyak. Media sosial tersebut akan di optimalisasi demi memberikan pelayanan terbaik kepada warga masyarakat kelurahan klodran.

Implementasi dari kegiatan ini dapat dikatakan sukses karena sebagian besar pegawai kelurahan klodran sudah dapat menggunakan media sosial. Selanjutnya mereka hanya perlu memaksimalkan teknik yang telah diberikan dalam menggunakan media sosial kelurahan



klodran. Kegiatan pendampingan dilakukan dengan jumlah total 50 jam pelaksanaan.

HASIL

Hasil dari kegiatan yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa perubahan pegawai kelurahan klodran menjadi lebih produktif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di media sosial. Setiap pengaduan dan keluhan yang masyarakat sampaikan melalui media sosial kelurahan klodran direspon dengan cepat dan baik secara terarah oleh pegawai kelurahan an. Tentu ini akan menjadi nilai tambah bagi kelurahan klodran dalam melakukan pelayanan kepada masyarakatnya.

Tabel 1. Indeks Kepuasan

Audiens	Sebelum menggunakan media sosial		Setelah menggunakan media sosial	
	Tidak puas	Puas	Tidak puas	Puas
Laki - Laki	25	5	6	24
Perempuan	30	9	6	33

DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian tentang penggunaan media sosial yang tepat memang dapat meningkatkan jumlah kepuasan masyarakat terhadap sebuah lembaga (Enge et al. 2012). Pengelompokan masyarakat perlu dilakukan untuk mengetahui sebaran nilai kepuasan terhadap pelayanan di kelurahan klodran (Setiawan 2015). Peningkatan kepuasan masyarakat dengan memanfaatkan media sosial memang perlu ditingkatkan mengingat kemudahan mengakses informasi dewasa ini (Lesmana 2012).

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di kelurahan klodran memberikan dampak yang luar biasa bagi pegawai kelurahan. Mereka menjadi bertambah wawasan terkait penggunaan media sosial dan bagaimana cara mengoptimasi media tersebut. Kedepannya perangkat desa kelurahan klodran bertekad untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memanfaatkan media sosial yang sudah ada. Selain itu juga akan membuat media sosial lainnya yang dirasa akan memiliki banyak pengikut, tujuannya adalah untuk meningkatkan rasa kedekatan dengan warga desa klodran.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat melakukan pengabdian ini dengan lancar dan tanpa kendala. Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada warga Kelurahan Klodran selaku rekan pengabdian.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Enge, Eric, Stephan Spencer, Rand Fishkin, and Jessie Stricchiola. 2012. *The Art of SEO*. "O'Reilly Media, Inc."
- [2] Gonçalves, Alex. 2021. *Sosial Media Analytics Strategy: Using Data to Optimize Business Performance*. Springer.
- [3] Grappone, Jennifer, and Gradiva Couzin. 2011. *Search Engine Optimization (SEO): An Hour a Day*. John Wiley & Sons.



-
- [4] Lesmana, Gusti Ngurah Aditya. 2012. "Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter Terhadap Pembentukan Brand Attachment." *Universitas Indonesia*.
- [5] Setiawan, Ismail. 2015. "PENGELOMPOKAN NASABAH BANK MENGGUNAKAN ALGORITMA KMEANS UNTUK MEMBERIKAN PENAWARAN YANG TEPAT." *SEMNAS TEKNOLOGI ONLINE* 3, no. 1: 1-2.