



Optimalisasi Penggunaan Media Sosial Di BAPENDA Kalimantan Tengah

Elia Zakharia¹, M. Marstilla Syahra², Noven Samuel Sabatto³, Andri Setiawan⁴, Melina Agatha Oslan⁵,
Siska Anggelina⁶, Dio Ade Prasetya⁷
STMIK Palangkaraya, Jl. G. Obos No.114, Palangka Raya 73111, Indonesia
eliazakharia@gmail.com

Artikel History:

Received: 2023-10-27 / Received in revised form: 2023-11-09 / Accepted: 2023-11-30

ABSTRACT

The Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Central Kalimantan Province is a government-owned agency that serves the payment of motor vehicle tax, motor vehicle title transfer fees, mandatory fuel distribution levies, general service levies, business service levies, other service levies and third party donations throughout Central Kalimantan region. Based on the results of interviews with the people of Palangka Raya, many people do not know BAPENDA's duties. BAPENDA already has social media, namely Facebook and Instagram. Based on statements from BAPENDA employees, BAPENDA's social media have not been used optimally. The community service team proposed training activities to BAPENDA. This activity includes how to create quality and relevant content, and how to interact with the public via social media. The training at BAPENDA went well, all the planned equipment was successfully delivered. In community service activities, we cannot measure the impact of community service through pretest and posttest, because the BAPENDA office is currently undergoing renovations. Another factor is that it is quite difficult for employees to make time, because they have to carry out their main duties and functions.

Keywords : *social media, content, interaction*

ABSTRAK

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Kalimantan Tengah adalah badan milik pemerintah yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, wajib pungut distribusi bahan bakar minyak, retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, retribusi jasa lainnya dan sumbangan pihak ketiga di seluruh wilayah Kalimantan Tengah. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Palangka Raya, banyak di antara masyarakat tidak tahu tugas BAPENDA. BAPENDA sudah memiliki media sosial, yakni Facebook dan Instagram. Berdasarkan pernyataan pegawai BAPENDA, media sosial BAPENDA belum digunakan secara optimal. Tim PKM mengusulkan kegiatan pelatihan pada BAPENDA. Kegiatan PKM tersebut berisikan cara membuat konten yang berkualitas dan relevan, serta cara berinteraksi dengan masyarakat lewat media sosial. Pelatihan pada BAPENDA berjalan dengan baik, seluruh materi yang direncanakan berhasil disampaikan. Pada PKM ini, tim PKM tidak bisa mengukur dampak PKM lewat *pretest* dan *posttest*, karena kantor BAPENDA sedang melakukan renovasi. Faktor lainnya, para pegawai cukup sulit menyediakan waktu, karena harus melakukan tugas pokok dan fungsi mereka.

Kata kunci : *media sosial, konten, interaksi*

Elia Zakharia

Tel.: 0857-5244-3600

Email: eliazakharia@gmail.com

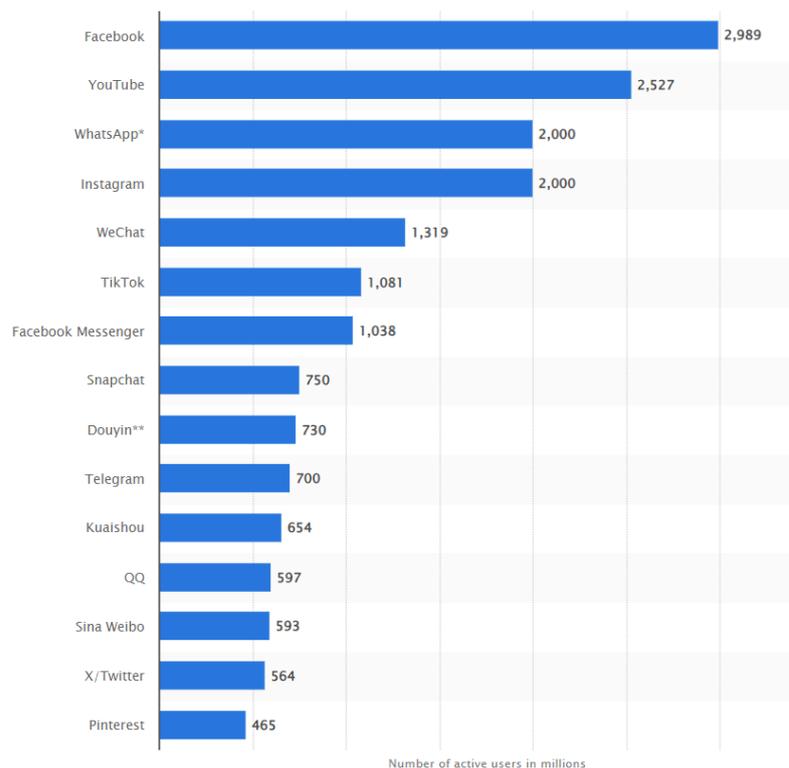
This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



1. PENDAHULUAN

Saat ini, penggunaan media sosial untuk suatu instansi atau pribadi bukan hal yang baru. Penggunaan media sosial dapat mempermudah penggunanya untuk berkomunikasi dengan pihak luar. Menurut (Kaplan & Haenlein, 2010) dan (Olanrewaju, Hossain, & Whiteside, 2020), sosial media adalah sebuah grup berbasis internet yang membangun dasar ideologi dan teknologi dari Web 2.0, yang memperbolehkan penggunanya membuat konten atau bertukar konten. Saat ini, media sosial berkembang dengan sangat cepat, terlihat dari dari *platform* pengembangannya. Selain *website*, platform yang saat ini banyak digunakan untuk menjalankan media sosial adalah Android dan IOS. Hal tersebut dapat terjadi karena menjamurnya *smartphone* di masyarakat.

Pengembang aplikasi media sosial jumlahnya banyak, namun tidak semua media sosial tersebut cocok dengan masyarakat. Pada Gambar 1 diperlihatkan media sosial populer pada tahun 2023, menurut versi Statista, salah satu badan statistik internasional (Statista, 2023).



Gambar 1 Penggunaan Media Sosial tahun 2023

Berdasarkan Gambar 1 diperlihatkan bahwa Facebook adalah media sosial terpopuler, yakni 2.989 juta pengguna. Pada penelitian (Ortiz-Ospina, 2019) memperlihatkan hal yang serupa, bahwa Facebook adalah media sosial terpopuler. Media sosial lainnya yang termasuk dalam daftar lima besar adalah Youtube, WhatsApp, Instagram, dan WeChat.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Kalimantan Tengah adalah badan milik pemerintah yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, wajib pungut distribusi bahan bakar minyak, retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, retribusi jasa lainnya dan sumbangan pihak ketiga di seluruh wilayah Kalimantan

Tengah (BAPENDA, 2023). Kantor BAPENDA beralamat di Jl. RTA. Milono Km. 5,5, Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai BAPENDA, kantor BAPENDA menggunakan media sosial Facebook dan Instagram. Pihak

BAPENDA menyampai penggunaan kedua media sosial ini belum optimal. Tim PKM juga melakukan wawancara secara lisan kepada beberapa masyarakat Palangka Raya tentang tugas BAPENDA. Banyak masyarakat menjawab tidak tahu atau kurang mengetahui tentang BAPENDA. Hal ini menguatkan pernyataan BAPENDA, bahwa penggunaan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang BAPENDA kepada masyarakat kurang optimal.

Berdasarkan pernyataan pegawai BAPENDA dan wawancara lisan dengan beberapa masyarakat Palangka Raya, tim Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) merencanakan melakukan pengabdian di kantor BAPENDA. PKM ini berisikan cara membuat konten media sosial yang berkualitas dan relevan, dan cara berinteraksi dengan masyarakat lewat media sosial. Adapun media sosial yang menjadi sasaran tim PKM adalah Facebook dan Instagram, yakni media sosial yang pernah digunakan BAPENDA.

2. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Tahap yang dilalui pada kegiatan PKM di BAPENDA ada tiga. Tiga tahap ini dilaksanakan secara berurutan. Pada Gambar 2 dipaparkan metode pelaksanaan PKM di BAPENDA.



Gambar 2 Metode pelaksanaan PKM

2.1 Perencanaan

Tahap pertama pada PKM ini adalah perencanaan. Pada tahap perencanan tim PKM menentukan materi yang akan diberikan kepada peserta PKM di BAPENDA. Adapun materi yang tim PKM akan berikan dapat dilihat detailnya pada Tabel 1.

Tabel 1 Materi PKM

NO.	MATERI	DESKRIPSI
1	Konten Berkualitas dan Relevan	Tim PKM memberikan pengetahuan kepada BAPENDA untuk mencari tahu hal yang dibutuhkan dan dicari oleh masyarakat Kalimantan Tengah, yang berkaitan dengan BAPENDA. Data yang didapatkan akan dianalisis, lalu dibuatkan dalam bentuk konten. Konten tersebut dapat berupa infografis, video pendek, dan posting informatif dalam bahasa yang mudah dipahami.
2	Cara berinteraksi dengan masyarakat lewat media sosial	Tim PKM memberikan pengetahuan untuk BAPENDA menjawab pertanyaan, tanggapan, dan masukan dari masyarakat. BAPENDA perlu membuat tim yang bertanggung jawab untuk merespon pertanyaan dan komentar dengan cepat. Interaksi ini akan membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BAPENDA.

Berdasarkan materi yang dipaparkan pada Tabel 1, tim PKM menyusun strategi penyampaian kepada BAPENDA. Adapun metode yang tim PKM pakai adalah mengkombinasikan presentasi secara vokal dan praktek langsung. Presentasi ditujukan untuk materi yang berisikan teori, metode, atau istilah khusus. Praktek langsung ditujukan untuk materi pembuatan konten, dan materi interaksi.

2.2 Pembuatan Materi

Pada tahap ini tim PKM melakukan studi pustaka sesuai dengan materi yang direncanakan pada Tabel 1. Suatu konten dikatakan berkualitas dan relevan, jika berisikan informasi yang berkualitas. Kualitas informasi adalah bagaimana sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna (Amarin & Wijaksana, 2021), (Hidayati, et al., 2023), dan (Muyasaroh, Gandhi, & Kurniati, 2023). Berikutnya, informasi yang lengkap dan jelas ini perlu disajikan dalam bentuk yang menarik. Tim PKM mengkombinasikan unsur dalam multimedia untuk membuat konten yang menarik. Adapun unsur multimedia yang biasa dipakai adalah citra, animasi, suara, dan video. Citra adalah sekumpulan informasi yang dapat diolah menjadi sebuah gambar (Kuswandi & Fadillah, 2019). Animasi adalah teknik menampilkan gambar berurut sedemikian rupa sehingga penonton dapat merasakan adanya ilustrasi gerakan pada gambar yang ditampilkan (Baihaqi, Maulinda, & Ulfa, 2019) dan (Zulfan & Baihaqi, 2018). Suara adalah bentuk energi, seperti listik dan cahaya. suara dibuat ketika molekul udara bergetar dan bergerak dalam pola yang disebut gelombang, atau gelombang suara (Zakharia, Fenriana, & Kusuma, 2020). Video adalah salah satu bentuk data digital yang mampu menjelaskan informasi dalam bentuk multimedia, dapat diterima dengan cepat oleh kedua indra pendengaran maupun penglihatan manusia (Lumasuge, Tindi, & Sinsu, 2020) dan (Setiawan, 2019).

Materi pada PKM ini dibuat dalam format PPT. Hal ini dibuat agar materi dapat disampaikan dalam bentuk yang lebih ringkas. Selain itu, penggunaan Power Point pada

lingkungan kantor bukan hal yang asing atau baru. Setelah PKM selesai dilaksanakan, tim PKM akan memberikan materi ini kepada BAPENDA. Berikut pada Gambar 3.



Gambar 3 Contoh Materi dalam Bentuk Slide Power Point

2.3 Pelaksanaan PKM

PKM pada BAPENDA direncanakan pada Rabu, 16 Agustus 2023. PKM ini dipadatkan dalam satu hari karena banyak kegiatan di BAPENDA, termasuk renovasi kantor serta pegawai-pegawai yang menjalankan tugas pokoknya. Adapun pembagian tugas pada pelaksanaan PKM dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Pembagian Tugas pada Kegiatan PKM di BAPENDA

NO.	DESKRIPSI	PENANGGUNG JAWAB
1	Pengarah kegiatan dan materi	Elia Zakharia, MT
2	Moderator	Melina Agatha Oslan
3	Operator LCD Proyektor	Noven Samuel Sabatto
4	Fotografer	Dio Ade Prasetya
5	Penyampai Materi 1	Siska Anggelina
6	Penyampai Materi 2	Andri Setiawan
7	Penyampai Materi 3	M. Marstilla Syahara

Kegiatan PKM di BAPENDA dibuat dalam dua sesi. Pertama, moderator akan membuka kegiatan. Lalu pada sesi kedua, dilakukan penyampaian materi oleh tim PKM. Detail sesi PKM dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Pembagian Sesi PKM

Kegiatan	Deskripsi
Sesi 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pembukaan kegiatan PKM ▪ Kata sambutan dari tim PKM dan Perwakilan BAPENDA
Sesi 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penyampaian materi 1 oleh Siska Anggelina ▪ Penyampaian materi 2 oleh Andri Setiawan ▪ Penyampaian materi 3 oleh M. Marstilla Syahara ▪ Penutupan kegiatan PKM

3. HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM di BAPENDA dilaksanakan pada Rabu, 16 Oktober 2023, sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Kegiatan PKM ini dihadiri oleh 8 pegawai. Adapun lokasi pelaksanaan kegiatan dilakukan pada salah satu ruangan di lingkungan kantor BAPENDA. Tim PKM melaksanakan kegiatan sesuai dengan pembagian tugas pada Tabel 2. Pada sesi 1 moderator membuka kegiatan, serta memberikan kesempatan untuk tim PKM dan BAPENDA memberikan kata sambutan. Pada Gambar 4 diperlihatkan salah satu kegiatan pada sesi 1.



Gambar 4 Pembukaan PKM oleh Moderator

Pada sesi 2, tim PKM melakukan penyampaian materi sesuai dengan apa yang telah direncanakan pada Tabel 1. Adapun pembagian penyampaian materi secara detail dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Pokok Materi kegiatan PKM di BAPENDA

NO	PEMATERI	MATERI
1	Siska Anggelina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosial Media ▪ Informasi Berkualitas
2	Andri Setiawan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Citra ▪ Animasi ▪ Suara ▪ Video
3	M. Marstilla Syahara	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cara berinteraksi lewat media sosial

Teknik yang dilakukan tim PKM untuk menyampaikan materi adalah menyampai secara vokal untuk materi yang bersifat teori, pengetahuan, atau istilah khusus. Jika materi bersifat praktikal, tim PKM mencontohkan proses pembuatan, lalu peserta PKM mengikuti contoh.

Setelah pemberian materi dilakukan, tim PKM menutup kegiatan. Pada Gambar 5 ditunjukkan kegiatan yang dilakukan tim PKM pada sesi 2.



Gambar 5 Pemberian Materi pada Sesi 2

Kegiatan PKM di BAPENDA berlangsung dengan lancar, dari sesi 1 dan sesi 1 tidak ada kendala. Materi yang direncanakan untuk diberikan pada peserta, berhasil disampaikan. Namun, tim PKM mengalami kesulitan untuk mengukur dampak kegiatan ini. Tim PKM tidak bisa melakukan *pretest* dan *posttest* untuk mengetahui keberhasilan PKM. Penyebab utamanya adalah keterbatasan waktu yang tersedia, karena kantor BAPENDA sedang melakukan renovasi. Selain itu, para pegawai cukup sulit menyediakan waktu, karena melakukan tugas pokok dan fungsi mereka. Jika kegiatan dilakukan di hari libur, banyak pegawai yang tidak bisa hadir, karena hari tersebut digunakan untuk kegiatan lainnya dan untuk keluarga.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pernyataan pegawai BAPENDA dan wawancara lisan dengan beberapa masyarakat Palangka Raya, tim PKM mendapati bahwa penggunaan media sosial pada BAPENDA untuk berinteraksi dengan masyarakat belum optimal. Tim PKM mengusulkan pelaksanaan pelatihan pembuatan konten media sosial yang berkualitas dan relevan, serta cara berinteraksi dengan masyarakat lewat media sosial. Kegiatan PKM yang diusulkan berhasil dilaksanakan. Seluruh materi yang tim PKM siapkan, telah disampaikan pada peserta PKM, yakni beberapa pegawai di BAPENDA. Tim PKM tidak bisa mengukur dampak PKM lewat *pretest* dan *posttest*, karena kantor BAPENDA sedang melakukan renovasi. Faktor lainnya, para pegawai cukup sulit menyediakan waktu, karena harus melakukan tugas pokok dan fungsi mereka.

5. SARAN

Pada kegiatan PKM yang berikutnya, selain memberikan pelatihan. Tim PKM juga harus tau dampak dari kegiatan PKM. Caranya dengan menggunakan *pretest* dan *posttest*. Soal *pretest* dan *posttest* biasanya sama, hanya berbeda waktu pemberiannya. *Pretest* diberikan sebelum tim

PKM memberikan pelatihan. Tujuannya untuk melihat kemampuan peserta PKM sebelum diberi pelatihan. *Postest* diberikan setelah PKM selesai dilakukan. Tujuannya untuk melihat kemampuan peserta PKM setelah diberi pelatihan. Data *pretest* dan *posttest* ini dapat menjadi pengukur tingkat keberhasilan atau dampak PKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S.;& Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 1(1).
- Baihaqi;Maulinda;& Ulfa, M. (2019). Perancangan Animasi 3D Gedung Fakultas Teknik Universitas Serambi Mekkah Sebagai Media Informasi. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, 2(1).
- BAPENDA, K. (16. 10 2023). *Beranda*. Noudettu osoitteesta BAPENDA Kalimantan Tengah: <https://bapenda.kalteng.go.id>
- Hidayati, U.;Sumarni;Suprpto;Ma'rifatani, L.;Hanun, F.;Abdurrahman, O.;& Warnisa. (2023). The effect of system reliability, information sharing and service quality on e-learning net benefit in public sector organizations. *International Journal of Data and Network Science* , 1397–1404.
- Kaplan, A.;& Haenlein, M. (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 59—68.
- Kuswandi, E. R.;& Fadillah, N. (2019). Perbandingan Metode Robert dan Metode Prewitt Untuk Deteksi Tepi pada. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)*, 3(2).
- Lumasuge, O.;Tindi, A.;& Sinsu, N. (2020). Pelatihan Pembuatan Video Profil Berbasis Multimedia Untuk Pemerintah Kampung Kuma1 Kecamatan Tabukan Tengah. *Jurnal Ilmiah Tatengkorang*, 21-26.
- Muyasaroh, A.;Gandhi, A.;& Kurniati, A. P. (2023). Pengukuran Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Fintech XYZ di Jawa Barat Serta Perancangan Pembuatan Prototipe Perbaikan. *e-Proceeding of Engineering*, 5126.
- Olanrewaju, A.-S. T.;Hossain, M. A.;& Whiteside, N. (2020). Social media and entrepreneurship research: A literature review. *International Journal of Information Management*, 90–110.
- Ortiz-Ospina, E. (2019). The rise of social media. *Our World in Data*.
- Setiawan, C. F. (2019). Video Profile Desa dan Pelatihan Batik Serta Pembuatan Motif Batik Desa. *Prosiding PKM-CSR*.

Statista. (7 2023). *Most popular social networks worldwide as of July 2023, ranked by number of monthly active users*. Noudettu osoitteesta Statista: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>

Zakharia, J.;Fenriana, I.;& Kusuma, E. D. (2020). Aplikasi Pengenalan Suara Hewan Pada TK Pelangi dengan Metode Forward Chaining. *JURNAL ALGOR*, 1(2).

Zulfan;& Baihaqi. (2018). Pemanfaatan Konten Multimedia Animasi Dua Dimensi Sebagai Media Pelestarian Alat Musik Etnik Aceh. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*.