



ANALISIS DAMPAK PEMBUATAN KONTEN INFORGRAFIS UNTUK MENDUKUNG SOSIALISASI PROGRAM DAN LAYANAN DI UPTD PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN WILAYAH IV BANDUNG

Asri Anggraini Wulandari¹

¹Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat

¹wijayanto.asri@gmail.com

Abstrak

Unit Pelaksana Teknik Daerah (UPTD) Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung merupakan salah satu garda terdepan dalam memberikan pelayanan terkait bidang ketenagakerjaan. Sebagai sebuah instansi yang adaptif, penyesuaian diri terhadap perkembangan jaman. UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung memiliki beberapa akun media sosial, yaitu: YouTube, Twitter, dan Instagram. Akan tetapi, konten-konten digital yang terdapat di dalamnya tidak mengalami pembaruan secara berkala. Penelitian ini melakukan implementasi konten infografis yang dibuat digunakan pada platform sosial media Instagram dan menganalisis dampaknya. Berdasarkan survey yang dilakukan di awal dan di akhir kegiatan, dapat terlihat bahwa dengan adanya konten infografis tentang program dan layanan, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan masyarakat akan program dan layanan di UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Kedepannya hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai sebagai pelayan publik serta dapat menguatkan nilai-nilai organisasi serta sesuai dengan visi misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci: Instagram, Konten infografis, kualitas pelayanan, program, layanan

Abstract

Unit Pelaksana Teknik Daerah (UPTD) Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung is one of the front lines in providing services related to the employment sector. UPTD Labor Inspection Region IV Bandung has several social media accounts: YouTube, Twitter, and Instagram. However, the digital content on social media in it is not updated regularly. This study implements the infographic content created for use on Instagram and analyzes its impact. Based on the survey, it is clear that with the appropriate infographic content about programs and services, it can be concluded that there is an increase in public knowledge about programs and services at the Unit Pelaksana Teknik Daerah (UPTD) Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. In the future, this is expected to improve the service

quality of employees as public servants and strengthen organizational values per the vision and mission of the Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Keywords: *Instagram, infographic content, service quality, program, service*

Pendahuluan

Pelayanan adalah salah satu unsur utama yang harus dikedepankan oleh seorang Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagaimana yang tercantum pada Pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN), pegawai ASN memiliki fungsi sebagai pelayan, pelaksana kebijakan, dan pemersatu bangsa. Guna menjalankan fungsi tersebut, ASN memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan dan melaksanakan segala bentuk peraturan dan kebijakan publik yang berlaku dan yang diatur oleh perundang-undangan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, 2014). Disamping itu ASN harus dapat menunjukkan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas pelayanan yang berkualitas dan profesional (Mirdin, 2021).

Sebagai penguatan budaya kerja untuk menuju pemerintahan berkelas dunia (*world class government*), transformasi pengelolaan ASN merupakan salah satu strategi utama. Untuk mendukung implementasi Pasal 4 dan Pasal 5 UU ASN tentang nilai dasar dan kode etik dan kode perilaku diperlukan keseragaman nilai-nilai dasar ASN yang diluncurkan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 27 Juli 2021 dengan *core values* ASN BerAKHLAK dan employer branding “Bangga Melayani Bangsa”. *Core values* BerAKHLAK adalah akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2021, 2021)

Pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan disebutkan bahwa pengawasan ketenagakerjaan adalah kegiatan mengawasi dan menegakkan pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003, 2003). Proses pengawasan ketenagakerjaan dilakukan oleh Pejabat Fungsional Pengawas Ketenagakerjaan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2020 Pengawas Ketenagakerjaan adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melaksanakan kegiatan pembinaan, pemeriksaan, pengujian, penyidikan, dan pengembangan sistem pengawasan ketenagakerjaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020, 2020).

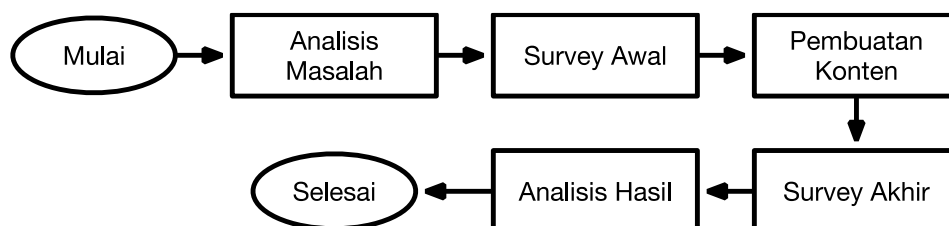
Unit Pelaksana Teknik Daerah (UPTD) Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung merupakan salah satu garda terdepan dalam memberikan pelayanan terkait bidang ketenagakerjaan. Pelayanan yang prima dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah perusahaan dan masyarakat umum. Sebagai

instansi yang harus beradaptasi dengan perkembangan jaman, penyesuaian proses layanan menjadi suatu hal yang mutlak dan tidak dapat dihindari. Menghadapi era industri 4.0 sosialisasi layanan harus dapat berlomba dengan derasnya arus informasi. Penggunaan media cetak menjadi tidak relevan lagi, sehingga platform-platform digital masa kini harus dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, menjawab tuntutan masyarakat yang semakin meningkat merupakan suatu keharusan. Terlebih lagi, dalam era di mana platform digital dan media sosial telah menjadi sumber utama informasi bagi masyarakat sebagaimana yang ditekankan oleh Mahdi dkk. (Mahdi, 2022). Hal sangat penting bagi setiap lembaga pemerintahan, termasuk UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung, untuk secara cepat beradaptasi dengan perubahan ini. Pemahaman akan dinamika penggunaan platform digital dan media sosial oleh masyarakat adalah langkah awal yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, lembaga ini dapat merespons kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan memenuhi harapan mereka dalam hal pelayanan yang lebih baik.

Metode

Proses utama yang dilakukan pada kegiatan penelitian ini adalah pembuatan konten infografis untuk mendukung sosialisasi program dan layanan instansi. Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Konten infografis yang dibuat akan disosialisasikan melalui salah satu platform media sosial yang dimiliki oleh UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung, yaitu: Instagram. Penilaian objektif terhadap pelaksanaan aktualisasi diukur dengan menggunakan survey kepada masyarakat umum terkait konten infografis yang ada. Secara umum proses yang dilaksanakan digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Tahapan proses penelitian

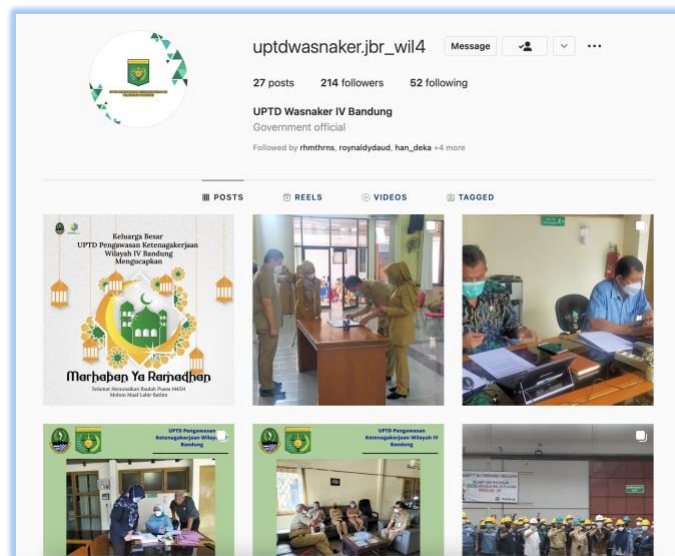
Kegiatan penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) minggu dari tanggal 16 Juni s.d 22 Juli 2022 di UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung yang merupakan unit dibawah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat merupakan instansi teknis yang bertanggung jawab atas sebagian penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, kemudian telah disusun Struktur Organisasi dan

Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat untuk menjalankan fungsinya (Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, 2015). Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat memiliki 5 (lima) kantor UPTD yang berada di Kota Bogor, Kabupaten Karawang, Kota Cirebon, Kota Bandung, dan Kabupaten Garut seperti yang tertera pada Gambar 2.



Gambar 2 UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan –
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Barat

UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung memiliki beberapa akun media sosial, yaitu: YouTube, Twitter, dan Instagram. Akan tetapi, konten-konten digital yang didapat di dalamnya tidak mengalami pembaruan secara berkala. Bahkan pada media sosial paling *update* (Instagram), per tanggal 9 Juni 2022 hanya terdapat 27 konten, dan konten terbaru adalah pada 2 April 2022, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. Konten yang ada kurang merepresentasikan program dan informasi layanan. Dampak dari kondisi tersebut, masyarakat secara umum kurang mengetahui program dan layanan yang dimiliki UPTD. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui program dan layanan yang dimiliki UPTD.



Gambar 3. Tangkapan layar sosial media Instagram Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung per tanggal 9 Juni 2022.

Permasalahan di *core issue* ini berangkat dari analisis tentang konten digital. Diketahui bahwa pada beberapa platform konten digital diperoleh fakta bahwa belum adanya konten digital yang aktif dan update untuk mensosialisasikan program dan layanan di UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Pada dunia modern ini konten digital sangatlah diperlukan untuk komunikasi kepada masyarakat baik itu untuk sosialisasi layanan maupun program kerja. Faktor penyebab hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia yang tidak mencukupi sehingga tidak ada kegiatan pembuatan konten digital secara berkala. Kondisi yang ada saat ini membutuhkan solusi untuk mengoptimalkan komunikasi kepada masyarakat melalui konten yang sesuai untuk dipublikasikan di sosial media.

Gagasan kreatif untuk menyelesaikan masalah yang telah dipaparkan adalah pembuatan konten infografis untuk mendukung sosialisasi program dan layanan pada UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Gagasan kreatif ini dikembangkan dengan mengacu pada nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif - BerAKHLAK (Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2021, 2021). Langkah awal implementasi konten infografis yang dibuat digunakan pada platform sosial media Instagram. Ke depannya tidak menutup kemungkinan untuk dapat digunakan secara umum pada platform sosial media lainnya.

Dengan adanya konten infografis tentang program dan layanan pada UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung diharapkan dapat meningkatkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap program dan layanan. Peningkatan tersebut akan memberikan perbaikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Tahapan pertama pada penelitian ini adalah survey kondisi awal. Survey kondisi awal penerimaan masyarakat terhadap pemahaman program dan layanan menargetkan masyarakat umum pengguna sosial media Instagram. Survey dilakukan dengan menggunakan media formulir daring. Kegiatan survey ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program dan layanan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Adapun pertanyaan yang diberikan di survey adalah pertanyaan singkat dengan jawaban “YA” atau “TIDAK”. Detail pertanyaan utama survey dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. List pertanyaan survey awal

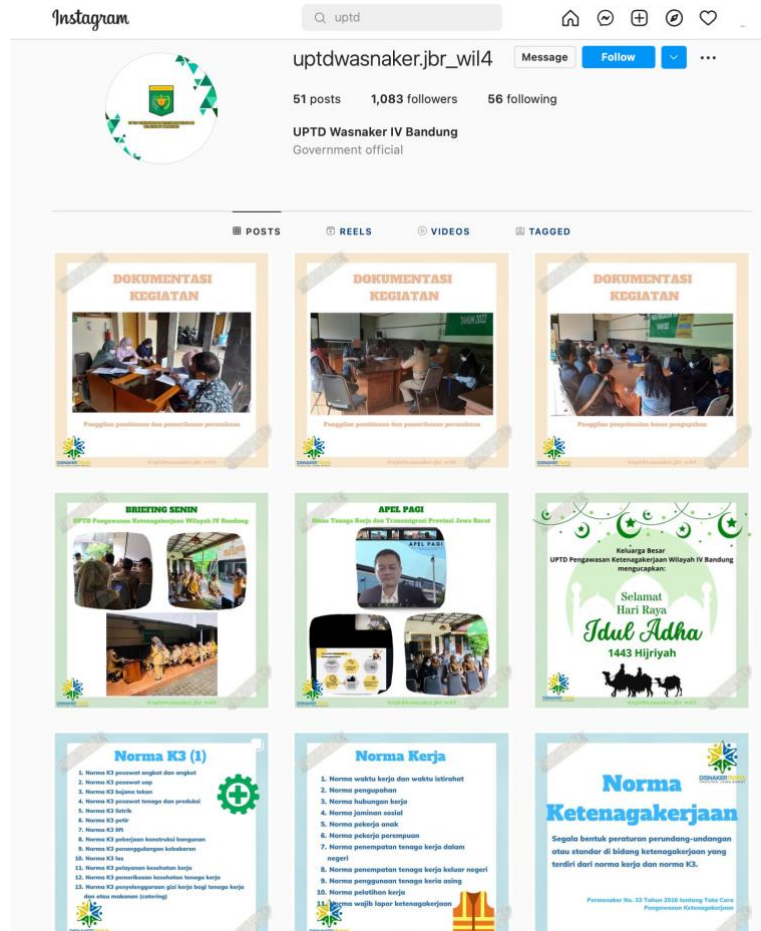
No	Pertanyaan
1	Apakah anda mengetahui tentang UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung?
2	Apakah anda mengetahui program pada UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung?
3	Apakah anda mengetahui layanan pada UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung? Mohon dapat mengunjungi Instagram UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung https://www.instagram.com/uptdwasnaker.jbr_wil4/
4	Apakah ada mendapatkan informasi program UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung pada Instagram tersebut?
5	Apakah anda mendapatkan informasi layanan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung pada Instagram tersebut?

Dari jumlah responden sebanyak 35 orang, Jumlah responden 35 orang, 11 laki-laki, 24 perempuan. Yang tersebar ke beberapa wilayah dengan mayoritas masyarakat wilayah Bandung Raya menjawab 5 (lima) pertanyaan dengan hasil yang dijabarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil jawaban survey awal

Pertanyaan No.	Responden Menjawab “YA”
1.	34%
2.	8,6%
3.	5,7%
4.	28,6%
5.	37,1%

Setelah didapatkan hasil survey awal, dilakukan pembuatan konten infografis untuk sosialisasi program dan layanan pada UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Konten yang dibuat kemudian di unggah di media sosial Instagram seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4 Tangkapan layar sosial media Instagram Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung per tanggal 20 Juli 2022.

Untuk mengetahui dampak setelah dilakukan unggahan konten infografis, dilakukan evaluasi. Evaluasi pada kegiatan ini dilakukan dengan survey penerimaan masyarakat terhadap pemahaman program dan layanan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung setelah terselenggaranya unggahan konten infografis pada sosial media Instagram. Evaluasi ini dilakukan menggunakan media formulir daring. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program dan layanan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Adapun pertanyaan yang diberikan di survey adalah pertanyaan yang sama dengan survey awal seperti yang dapat dilihat di Tabel 1.

Dari jumlah responden 60 orang, 28 laki-laki, 32 perempuan. Yang tersebar ke beberapa wilayah dengan mayoritas masyarakat wilayah Bandung Raya menjawab 5 (lima) pertanyaan yang hasilnya dijabarkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil jawaban survey akhir

Pertanyaan No.	Responden Menjawab “YA”
1.	75,7%
2.	35%
3.	43,4%
4.	88,3%
5.	85%

Dengan melihat hasil survey tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan masyarakat akan program dan layanan di UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung.

Simpulan

Dari rangkaian proses implementasi pembuatan konten infografis serta proses evaluasi, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sosialisasi program dan layanan melalui sosial media, dapat meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat umum sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Secara khusus peningkatan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap informasi program dan layanan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung dapat tercapai dengan cara memberikan konten infografis yang sesuai di media sosial UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung. Peningkatan tersebut dinilai dengan menggunakan kuesioner sebelum dan sesudah proses penambahan konten. Dari 60 responden sebanyak 88,3% mengetahui program UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung dari yang sebelumnya hanya 28,6%. Serta dari 60 responden sebanyak 85% mengetahui layanan UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung dari yang sebelumnya hanya 37,1%. Secara umum kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai sebagai pelayan publik serta dapat menguatkan nilai-nilai organisasi dan sesuai dengan visi misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah pemanfaatan sosial media sebagai sarana untuk menyampaikan informasi baik program, layanan, info kegiatan, dan lain sebagainya diharapkan senantiasa digunakan dan dikembangkan supaya masyarakat mendapatkan informasi yang lebih komprehensif dan dapat terjadi peningkatan kualitas layanan di UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung.

Referensi

- Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. (2015). *Sejarah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat*.
<http://disnakertrans.jabarprov.go.id/pages/id/2>
- Mahdi, M. I. (2022). *Pengguna Media Sosial di Indonesia pada 2022*.
<https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022>
- Mirdin, A. A. (2021). Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil: Modul Berorientasi Pelayanan. In F. V. Santawati (Ed.), 2021. Lembaga Administrasi Negara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020, Pub. L. No. Nomor 30 Tahun 2020 (2020).
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2021, Pub. L. No. 20 Tahun 2021 (2021).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003, (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, Pub. L. No. Nomor 5 Tahun 2014 (2014).