

OPTIMASI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN BALAI BESAR PENGEMBANGAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MAKASSAR

THE OPTIMIZATION OF THE USE OF THE SOCIAL MEDIA INSTAGRAM IN IMPROVING THE SERVICE OF BALAI BESAR PENGEMBANGAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MAKASSAR

Andi Tenri Pada

Balai Besar Pengembangan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Makassar
Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3
Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia
Jl. KH Abdul Jabbar Akhsiri No.35, KM.17 Makassar
Email : ndypadaa@gmail.com

Muhammad Iqbal

Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan
Lembaga Administrasi Negara
Jl. Raya Baruga No. 48, Antang Makassar
E-mail : ordinariqko@gmail.com

Naskah diterima tanggal 10 Juni 2020. Naskah direvisi tanggal 21 Juni 2020.
Naskah disetujui tanggal 1 Juli 2020

Abstrak

Jumlah pengguna Instagram di Indonesia terus bertambah setiap tahun menjadikannya medium yang tepat untuk menyebarkan informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan ketika diolah dengan konten dan optimasi yang sesuai. Sesuai dengan sifat semua media sosial, Instagram juga bisa digunakan untuk menciptakan, berbagai, ataupun bertukar informasi dalam sebuah jaringan komunitas virtual. BBPK3 Makassar menggunakan Instagram sebagai kanal informasi untuk meningkatkan kesadaran dunia usaha dalam menerapkan K3 juga untuk membangun *brand awareness* instansi. Dengan menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif analitik, penelitian ini menjelaskan secara detail, sistematis dan menyeluruh segala aspek terkait penggunaan Instagram (@bbpk3_makassar). Melalui Root Cause Analysis, BPPK3 Makassar mengidentifikasi akar masalah dan mengevaluasi urutan peristiwa untuk membuat langkah optimasi halaman Instagram BPPK3 Makassar. Permasalahan ini kemudian dijawab melalui alternatif pemecahan masalah dan perencanaan produksi konten yang relevan untuk stakeholder BPPK3 Makassar. Proses penyelesaian masalah kemudian dilakukan untuk merumuskan metode yang pas untuk melakukan proses optimasi akun @bbpk3_makassar. Tiga aspek yang mendapat perhatian adalah pengaturan akun, pengaturan penggunaan dan pengelolaan konten yang menitik beratkan pada brand awareness lembaga ataupun kurasi informasi terkait K3.

Kata Kunci: Instagram, media sosial, optimasi, diseminasi informasi

Abstract

The number of Instagram users in Indonesia continues to grow every year making it the right medium to disseminate information related to governance when processed with appropriate content and optimization. In accordance with the nature of all social media, Instagram can also be used to create, share, or exchange information in a virtual community network. BBPK3 Makassar uses Instagram as an information channel to increase business awareness in

implementing K3 as well as to build agency brand awareness. By using a qualitative method that is descriptive analytic, this study explains in detail, systematically and thoroughly all aspects related to the use of Instagram (@bbpk3_akassar). Through Root Cause Analysis, BPPK3 Makassar identifies the root of the problem and evaluates the sequence of events to make steps for optimizing the Makassar BPPK3 Instagram page. This problem is then answered through alternative problem solving and content production planning that are relevant for Makassar BPPK3 stakeholders. The problem solving process is then carried out to formulate an appropriate method for optimizing the @bbpk3_makassar account. Three aspects that received attention were account management, use and content management arrangements which focused on the institution's brand awareness or curation of OSH-related information.

Keywords : Instagram, social media, optimization, information dissemination

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan layanan publik di Indonesia tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi. Sebagai wujud transformasi digital, proses percepatan pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal 04 Butir (c) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dua kata kunci yakni efektif dan efisien menjadi tujuan percepatan yang dilakukan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Konsep perpaduan website, sistem yang lebih responsif serta penataan informasi menjadi inti dari pelaksanaan konsep e-government, yakni menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Ragam fitur teknologi yang kemudian diadopsi oleh para penyelenggara publik juga semakin berkembang. Pesan-pesan layanan publik tidak lagi dicantumkan dalam halaman website sebagai ruang digital untuk memberikan informasi. Tetapi, instansi pemerintah dan khususnya para pemimpin daerah juga memberikan informasi melalui kanal-kanal sosial sebagai sistem untuk menyebarkan informasi atau kebijakan terkait pelayanan pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang masih kurang digaungkan adalah penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Edukasi dan diseminasi informasi terkait K3 dinilai masih sangat minim. Data yang dilansir oleh Safetynet Asia

menyebutkan jumlah perusahaan skala besar yang menerapkan Sistem Manajemen K3 yang hanya 2.1% saja dari 15.000 perusahaan. Republika (2015) menyebutkan bahwa masih rendahnya kesadaran akan pentingnya penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di kalangan industri dan masyarakat. Sebanyak 121 juta angkatan kerja pada tahun 2015, ternyata mereka baru mengetahui masalah K3 setelah memasuki dunia kerja.

Balai Besar Pengembangan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Makassar yang memiliki tugas pokok sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia nomor 23 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis bidang K3 yang melaksanakan pengembangan pengujian dan pemeriksaan K3, peningkatan kapasitas tenaga K3, serta pemberdayaan di bidang K3. Selain itu, BBPK3 Makassar juga memiliki visi, yaitu terwujudnya budaya dan kemandirian pekerja dan pengusaha dalam pelaksanaan K3 dengan salah satu misinya adalah meningkatkan kesadaran dunia usaha dalam menerapkan K3.

BBPK3 Makassar harus mampu mengubah paradigma implementasi K3 sebagai *cost* menjadi sebuah kesadaran bahwa implelementasi K3 merupakan bentuk investasi SDM yang akan menentukan keberhasilan usaha. BBPK3 Makassar menilai penggunaan media sosial pada instansi pemerintah mampu mendukung tugas pokok tersebut. Melalui akun Instagram @bbpk3_makassar, diharapkan proses diseminasi informasi dan pelayanan publik bisa dioptimalkan

dengan memanfaatkan kekuatan Instagram.

Instagram perlahan juga mulai dilirik sebagai platform untuk berbagi informasi oleh penyelenggara pemerintahan. Karena sifatnya sangat visual, informasi yang dikurasi di Instagram menjadi sangat "catchy" dan menarik (Mullan, 2018). Informasi ini kemudian digabungkan dengan fitur tautan ke website untuk memberikan informasi lebih lengkap. Brent Barnhart (2013) juga menjelaskan bahwa tantangan dalam menjalankan akun instagram resmi kantor pemerintah adalah bagaimana mengedukasi publik tetapi tetap menghadirkan konsep entertainment dari Instagram sehingga terlihat tidak membosankan.

Proses optimasi media sosial tidak lagi berfokus pada penggunaan media sosial sebagai penghubung untuk mengembangkan bisnis yang dikelola secara online. Tetapi optimasi Instagram tetap berfokus pada penyaluran informasi dan menghubungkan antara instansi pemerintah dan masyarakat dengan cara yang tepat. Karena sifatnya yang visual dan cepat, tentu saja proses optimasi yang digunakan untuk Instagram berbeda dengan platform lainnya. Walaupun demikian, tantangan ini yang hendak dijawab oleh BBPK3 Makassar dengan menyiapkan tenaga SDM yang mampu mengolah konten yang sesuai dengan stakeholder BBPK3 Makassar sehingga mampu mengoptimalkan fungsi Instagram sebagai kanal informasi dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada stakeholder.

Rumusan Masalah

Masalah yang diidentifikasi sebagai bahasan utama dalam penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana media sosial Instagram mendukung tugas dan fungsi BBPK3 Makassar?
2. Kendala apa yang dihadapi oleh BBPK3 Makassar dalam menjalankan optimasi media sosial instagram?
3. Langkah-langkah apa yang dapat dilakukan oleh BBPK3 Makassar

dalam upaya meningkatkan efektifitas penggunaan media sosial instagram?

Tujuan Penelitian

Tujuan karya tulis ini adalah untuk melihat bagaimana media sosial instagram mendukung tugas dan fungsi BBPK3 Makassar dalam menyebarkan informasi terkait topik Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Manfaat karya tulis ini diharapkan mampu menjadi salah satu bahan referensi dan pertimbangan dalam perencanaan optimasi di lingkup BBPK3 Makassar guna memaksimalkan efektifitas kanal media sosial BBPK3 Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintah dan Media Sosial

Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan berkaitan dengan sifatnya yang menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan komunitas virtual (Warren, Sulaiman, Jaafar 2014). Media sosial juga memiliki potensi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menggunakan fitur yang dimiliki oleh berbagai platform (Hong, 2013). Beberapa jenis media sosial yang dikenal dan digunakan adalah blog, jejaring sosial seperti Facebook dan Instagram, serta layanan microblogging Twitter.

Beberapa contoh pelaksanaan pemerintahan dalam konteks digital adalah pelaksanaan e-RT/RW di Surabaya yang diwujudkan melalui berbagai aplikasi sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan komunikasi antara pemerintah, masyarakat maupun dalam dunia usaha (Pratama, Hakim, Shobaruddin, 2015). Ridwan Kamil juga mengintegrasikan fungsi Twitter untuk mendengarkan dengung masyarakat sebagai pengguna fasilitas publik. Ketika menjabat sebagai walikota Bandung, Twitter menjadi medium untuk berkomunikasi dengan masyarakat melalui fitur yang disediakan oleh Twitter (Bland, 2013).

Twitter telah digunakan sebagai sarana komunikasi publik sejak 2004 khususnya dalam komunikasi politik.

Siswanto (2013) menjabarkan keunggulan Twitter adalah dapat menampilkan topik yang paling banyak dibicarakan melalui sistem topik yang sedang tren dengan menggunakan fasilitas *hashtag* (#) serta didukung fasilitas retweet dan sistem percakapan secara terbuka. Walaupun dengung yang dihasilkan untuk membicarakan satu topik tertentu sangat cepat, maka percakapan di Twitter juga dapat berganti topik secara instan.

Dari aspek promosi di media sosial, Instagram adalah platform yang menduduki 4 besar media sosial paling diminati saat ini. Youtube memang menduduki peringkat pertama, tetapi yang paling dicari di sana adalah musik. Sedangkan Facebook di urutan ketiga menjadi platform yang juga dapat dimanfaatkan oleh instansi dengan mengoptimalkan Facebook Fan Page. Data dari Indonesia Digital 2020 yang dilansir oleh We are Social (2020) menyebutkan bahwa masyarakat Indonesia termasuk masyarakat yang paling rajin untuk berselancar di Instagram.

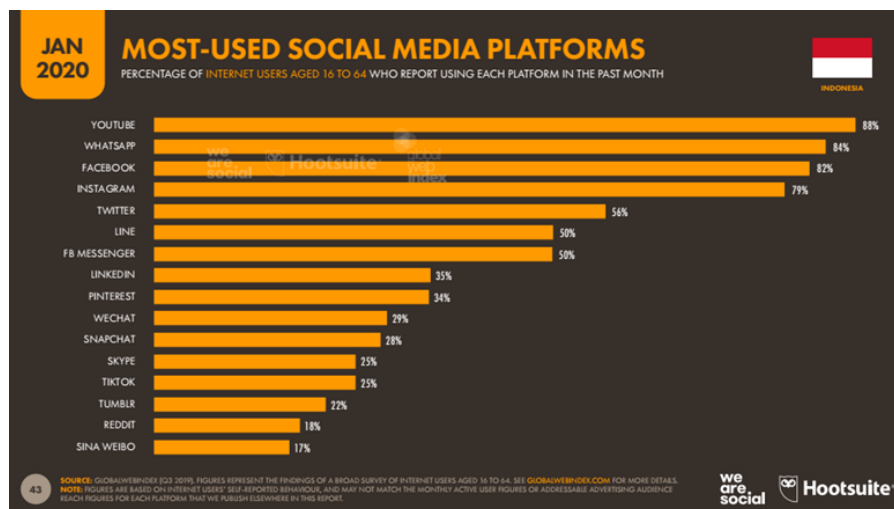
Hal inilah yang membuat Instagram memiliki potensi besar untuk menyebarkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Jumlah pengguna yang semakin bertambah setiap tahun juga tambahan fitur yang memadai membuat platform ini bisa berfungsi maksimal apabila dikelola dengan baik. Penggunaan media sosial instagram bagi

Instansi Pemerintah sebaiknya perlu pendekatan yang profesional dan terukur. Manajemen pengelolaan media sosial instagram yang baik pastinya juga akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan para penyelenggara pelayanan publik (Gruzd, Lannigan, Quigley, 2018). Esensi dari pelayanan publik adalah interaksi, maka pola komunikasi pemerintahan yang harus dikembangkan adalah pola interaktif.

Maraknya penggunaan media sosial, kiranya menjadi kesempatan emas untuk mengoptimalkan interaksi negara dengan publik (Farhatiningsih, Irwansyah, 2018). Dengan informasi dan layanan interaktif yang dapat menghubungkan publik melintasi batas-batas geografis, media sosial seharusnya mampu meningkatkan *brand awareness* instansi BBPK3 Makassar dan pada saat yang sama mampu mengoptimalkan kinerja BBPK3 Makassar.

Optimasi Media Sosial

Optimasi media sosial pada umumnya berfokus pada pengembangan bisnis dan penggunaan media sosial sebagai alat untuk memudahkan 2 pihak untuk berkomunikasi. Mengingat konsep *e-governance* juga memiliki esensi interaktif, maka optimasi dari media sosial diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan atau setidaknya mampu



Gambar 1. Sebaran jumlah pengguna media sosial di Indonesia

menerima informasi terkait kinerja pemerintahan sehingga tercapai tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan transparan.

Setiawan dan Santoso (2013) menyebutkan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan media sosial belum dimanfaatkan secara maksimal, yaitu :

1. Kurangnya kesadaran penyelenggara pemerintahan untuk secara serius memanfaatkan penggunaan TIK untuk melayani masyarakat. Kalaupun banyak para aparat di pemerintahan sudah mengenal dan memanfaatkan teknologi, mereka belum secara maksimal memanfaatkannya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat sebagai upaya efektifitas dan efisiensi, tetapi menggunakan TIK hanya sebagai sarana hiburan semata. Situs jejaring sosial semacam facebook dan sejenis lainnya bukan dimanfaatkan untuk mempermudah pelayanan masyarakat namun menjadi salah satu sumber penurunan produktivitas kerja.
2. Penggunaan media sosial berbasis web 2.0 di berbagai situs instansi pemerintah di Indonesia tidak dimanfaatkan secara maksimal. Kebanyakan situs portal di instansi pemerintah Indonesia baru menerapkan web 1.0 yang kaku dan tidak interaktif, belum memenuhi harapan sebagai tempat dimana pelayanan online yang interaktif sesungguhnya mudah untuk dilakukan.
3. Dari sisi budaya budaya, yang menjadi kendala adalah masih resistensinya pola pikir dan cara kerja sebagian besar aparatur pemerintah untuk diajak bekerja sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan kultur untuk berbagi informasi yang masih rendah di Indonesia.
4. Kurangnya pemahaman, kemauan dan kemampuan pemimpin dalam memanfaatkan TIK berbasis jejaring media sosial sebagai visi besar dalam menjalankan roda organisasi publik yang efektif dan efisien. Permasalahan

utamahal ini disebabkan karena ketidakpahaman pimpinan atas manfaat penggunaan teknologi pada sistem birokrasi.

5. Walaupun penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi personal para politikus telah dilakukan, penggunaan media sosial belum dilakukan secara optimal. Padahal pemanfaatan media sosial layak dipertimbangkan karena mampu menyebarkan informasi secara masif, pertanyaan, jawaban dan tanggapan dapat direspon dengan cepat serta setiap pengguna memiliki akses yang sama.

Selanjutnya optimasi dalam media sosial menyangkut beberapa aspek, yakni pengaturan penggunaan media sosial dan pengelolaan konten serta manajemen yang dilakukan kepada satu akun tertentu. Tech for id (2019) menyebutkan 6 cara untuk mengoptimisasi media sosial yaitu :

1. Tentukan strategi media sosial. Strategi yang dimaksudkan adalah membuat konten yang menarik minat *audience*, mencari peluang yang sedang *trending* di media sosial, melakukan pendekatan kepada *audience*, dan menjalin relasi yang bisa menguntungkan akun anda.
2. Lakukan riset kunci. Kata kunci melambangkan target *audience* atau *customer* dengan membuat konten yang relevan.
3. Optimasi profil media sosial. Optimasi profil bisa dilakukan dengan cara menggunakan foto profil yang melambangkan merk atau lembaga. Menggunakan username yang familiar untuk memudahkan orang mencari nama anda di platform media sosial. Bio digunakan untuk menjelaskan detail pekerjaan atau bisnis yang dijalankan.
4. Optimaliasasi konten. Sebuah akun media sosial membutuhkan konten yang baik agar tetap berjalan. Dua jenis konten yang dapat digunakan adalah konten original dan konten yang dikurasi, artinya konten tersebut dibuat dengan mengumpulkan, mengorganisasi, dan menampilkan

- berita dari sumber informasi yang lain.
5. Optimalisasi jadwal *posting*. Waktu juga mempengaruhi bagaimana pengguna media sosial berinteraksi dengan informasi yang diberikan. Waktu yang optimal adalah dengan melihat waktu peluncuran suatu informasi dan jumlah postingan yang dikeluarkan dalam rentang waktu tertentu--per hari, per minggu ataupun per bulan.
 6. *Tracking* dan *Improve* dengan *tools* tambahan. Beberapa pengguna media sosial menggunakan fitur tambahan seperti Google Analytic maupun Sprout Social untuk memberikan gambaran penuh seberapa besar dampak dari optimasi media social yang telah dilakukan.

Proses optimasi media sosial tentu saja harus melalui perencanaan dan eksekusi yang matang. Karena dinamika media sosial yang berbeda dengan media arus utama pada umumnya, untuk mengawal jenis informasi yang diunggah pada website dan media sosial telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. Beberapa manfaat yang bisa diperoleh diantaranya menyebarkan informasi pemerintah agar menjangkau masyarakat dan membangun peran aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial serta lebih mudah dalam menggali apresiasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah (Ombudsman, 2020).

Setiawan dan Santoso (2013) juga menawarkan konsep Kebijakan Media Sosial dalam Pemerintahan yang mengacu pada 5 aspek, antara lain :

1. **Manajemen Akun.** Sebuah akun media sosial adalah identitas resmi online suatu instansi pemerintah. Sebisa mungkin sebuah instansi mengadopsi nama yang sama pada jejaring media sosial yang berbeda untuk memudahkan pencarian di internet.
2. **Pengaturan Penggunaan.** Penentuan tim yang diberikan

kewenangan untuk mengelola media sosial sangatlah penting. Hal ini untuk memudahkan pemberian tugas seperti mem-posting isu atau informasi, siapa saja yang dapat bergabung dalam tim ataupun siapa dari pejabat yang dapat memberikan tanggapan mewakili pemerintah. Karena sifatnya yang terbuka dan mengusung transparansi publik, maka tim ini wajib bekerja sesuai dengan aturan dan kode etik yang telah ditetapkan.

3. **Pengelolaan Konten.** Sebagai sebuah institusi resmi, diperlukan pengelolaan konten yang baik. Pemerintah memiliki kesempatan yang luas untuk menyampaikan berbagai kebijakan yang ada, dan sejauh mana pencapaian atau prestasi yang telah dihasilkan. Pada sisi yang lain, warga negara sebagai pengguna media sosial dapat memberikan tanggapan, dimungkinkan pula untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas kinerja layanan yang diberikan pemerintah. Harus dipastikan bahwa setiap informasi penting apapun dicatat dan disimpan. Sehingga interaksi yang terjadi dapat di respon dan ditindak lanjuti.
4. **Keamanan Data dan Informasi.** Komunikasi yang terjalin antara pemerintah dan warga negara melalui media sosial harus mengikuti kebijakan keamanan data dan informasi yang sama seperti penggunaan saluran elektronik lainnya. Pemerintah diharapkan mengembangkan teknik terbaik untuk memastikan keamanan data dan infrastruktur teknis yang berkaitan dengan penggunaan media sosial. Beberapa kebijakan dapat difokuskan pada keamanan password, otentikasi identitas pengguna menggunakan infrastruktur kunci publik, pencegahan terhadap serangan virus dan malware.
5. **Keamanan Data dan Informasi.** Penggunaan media sosial memang dapat menimbulkan masalah bagi pemerintah, yaitu bagaimana memastikan bahwa setiap pengguna mematuhi hukum dan peraturan yang

berlaku. Untuk itulah, perlu disusun perundang-undangan yang mengakomodasi pengaturan dalam bidang-bidang, seperti: kebebasan berbicara, kebebasan informasi, transparansi publik, aksesibilitas, dan bidang teknis lainnya.

Root Cause Analysis (RCA)

Root cause analysis (RCA) adalah proses pemecahan masalah untuk melakukan investigasi ke dalam suatu masalah, kekhawatiran atau ketidaksesuaian masalah yang ditemukan. RCA membutuhkan investigator untuk menemukan solusi atas masalah mendesak dan memahami penyebab fundamental atau mendasar suatu situasi dan memperlakukan masalah tersebut dengan tepat, sehingga mencegah terjadinya kembali permasalahan yang sama. (*British Retail Consortium*, 2012). Jadi, secara singkat RCA bisa didefinisikan sebagai metode evaluasi terukur untuk mengidentifikasi akar masalah suatu insiden.

Cahyono (2008) menulis bahwa prinsip RCA adalah mencari apa yang terjadi, mengapa hal tersebut terjadi, dan apa yang bisa dilakukan untuk mencegah pengulangan kejadian tersebut. Terdapat beberapa metode analisis akar masalah dan pada makalah ini penulis menggunakan metode *Event Tree Analysis* (ETA). ETA adalah teknik analisis untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi urutan peristiwa dalam skenario kejadian yang potensial. ETA menggunakan struktur pohon logika visual yang dikenal sebagai pohon kejadian. Tiap urutan diisi dengan menggunakan pendekatan *5-whys*, yaitu metode paling sederhana untuk analisis akar penyebab terstruktur.

METODE PENELITIAN

Jenis metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif analitik. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan secara detail, sistematis dan menyeluruh segala aspek terkait penggunaan Instagram (@bbpk3_makassar) sebagai media

komunikasi publik yang dikaitkan dengan penguatan SDM BBPK3 Makassar. Sedangkan pendekatan analitik yaitu menganalisa hubungan antara teori dan hasil temuan di lapangan untuk menjawab masalah yang dikemukakan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menganalisa fitur instagram dan melakukan wawancara mendalam dengan tim BBPK3 Makassar. Selanjutnya data yang terkumpul dikelompokkan untuk menganalisa kebijakan terkait optimasi penggunaan instagram yang kemudian dijelaskan dengan teori mengenai media sosial.

PEMBAHASAN

Insight akun Instagram BBPK3 Makassar

Akun Instagram @bbpk3_makassar dibuat pada tahun 2015 sebagai sarana publikasi BBPK3 Makassar. Informasi yang diberikan pada laman akun tersebut sangat beragam, mulai dari informasi terkait kegiatan kantor ataupun beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor BBPK3 Makassar. Jumlah postingan yang tidak beragam dan tidak sesuai standar sejak tahun 2015 bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Postingan Instagram

No.	Tahun	Jumlah Postingan
1.	2015	2
2.	2016	9
3.	2017	14
4.	2018	4
5	2019	47

Hal inilah yang mendasari mengapa optimasi instagram dianggap penting, karena Instagram bisa menjadi media alternatif untuk menyebarkan informasi terkait isu dan hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja. Seperti diuraikan dalam paparan Setiawan dan Santoso (2013) bahwa pemanfaatan Instagram ataupun media sosial masih belum terasa maksimal. Padahal di Indonesia jumlah pengguna Instagram semakin bertambah setiap tahunnya.

Jumlah postingan yang terbilang tidak memadai dan konten yang tidak menarik terlihat dari jumlah impresi yang dihasilkan oleh setiap postingan hanya berkisar pada 4 likes saja.

Perubahan model dan pola konten sudah terlihat sepanjang tahun 2019. Kurasi konten yang semakin beragam dan jumlah postingan yang semakin banyak membuat impresi yang semakin baik. Walaupun demikian, pemanfaatan akun Instagram belum terasa maksimal menysasar tugas Balai Besar Pengembangan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Makassar dengan menitik beratkan pada diseminasi informasi terkait K3. 3 hal yang dapat terlihat adalah *brand awareness* BPP3K Makassar terkait kegiatan rutin ataupun informasi seminar atau training. Namun jumlah likes yang didapatkan hanya berkisar pada 40an saja. Jumlah pengikut akun Instagram per-Juni 2020 pun hanya 1321.

Penggunaan instagram sebagai media publikasi merupakan tugas dari Bagian Tata Usaha BBPK3 Makassar. Hal ini termasuk pengelolaan website dan media sosial, monitoring dan evaluasi, peningkatan kapasitas pegawai (Bimbingan Teknis BMN, Bimtek Penyusunan SOP, Pembinaan Pegawai, dan lain-lain) serta administrasi dan keuangan.

Untuk sejumlah item kegiatan

tersebut di atas, masih belum optimal dalam penyebaran informasinya di website dan media sosial, termasuk instagram. Dalam prakteknya, mengelola media sosial pemerintah memang tidak mudah karena banyak faktor yang menyebabkan mengapa media sosial belum dimanfaatkan secara maksimal, antara lain

1. Minimnya pemanfaatan media sosial secara serius untuk digunakan sebagai sarana melayani masyarakat. BBPK3 Makassar sudah mulai teknologi ini, tetapi belum memanfaatkannya dengan optimal sebagai upaya efektifitas dan efisiensi, tetapi hanya sebagai pelengkap;
2. Minimnya dukungan sebagian penentu kebijakan yang belum secara penuh mengoptimalkan potensi pemanfaatan media sosial untuk digunakan sebagai sarana peningkatan produktifitas dan kinerja;
3. Minimnya sumber daya manusia yang *concern* pada pemahaman, kemauan dan kemampuan dalam memanfaatkan media sosial sebagai *tools* untuk kemudahan pelayanan publik yang efektif dan efisien;
4. Belum optimalnya pemahaman bahwa media sosial memiliki kemudahan untuk diakses yang memungkinkan setiap informasi dengan mudah menyebar secara masif, sehingga pertanyaan dan tanggapan sebaiknya



Gambar 2. Contoh Postingan Laman BBPK3 Makassar

direspon dengan cepat. Untuk itu diperlukan pengaturan dalam pembangunan sebuah model interaksi dengan desain model yang fleksibel dengan kontrol penggunaan dalam implementasinya.

Menentukan Alternatif Pemecahan Masalah

Sesuai dengan konsep RCA, metode ini mengajukan pertanyaan yang digunakan untuk mengeksplorasi penyebab hubungan yang mendasari masalah. Investigator terus bertanya pertanyaan 'Mengapa?' Sampai kesimpulan yang berarti tercapai. Adapun struktur pohon kejadiannya adalah seperti yang terlampir pada gambar 3.

Dari pohon kejadian tersebut dapat diketahui akar masalah yang menjadi kendala dalam upaya optimasi media sosial instagram, oleh karena itu perlu segera ditemukan alternatif pemecahan masalahnya dan selanjutnya direalisasikan dalam bentuk tindakan nyata.

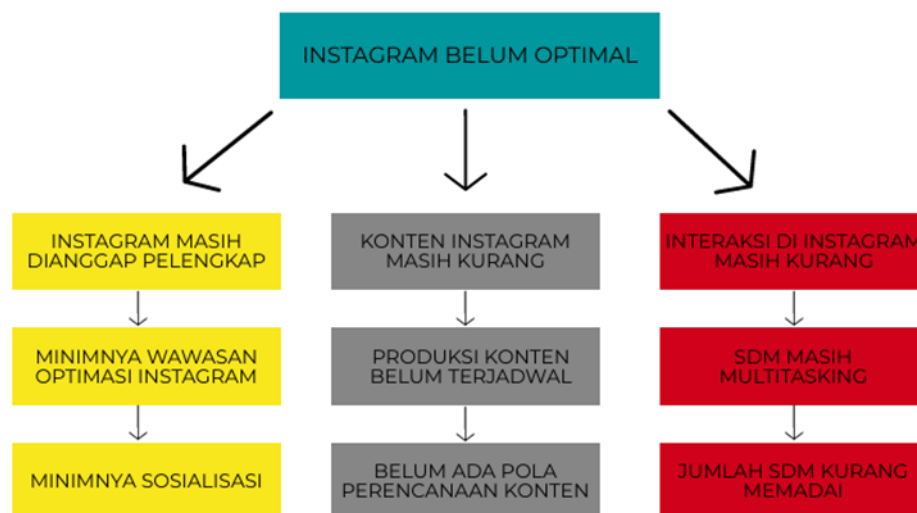
Setelah membuat pohon kejadian dan mengetahui akar masalahnya, maka langkah selanjutnya adalah menentukan

alternatif pemecahan masalah dengan menggunakan prinsip 5W + 1H. Alternatif ini disusun dalam bentuk tabel yang berisi keterangan mengenai *Why* (kenapa masalah tersebut harus diselesaikan), *What* (apa penyelesaiannya), *Where* (dimana lokasi untuk menyelesaikan masalah tersebut), *When* (kapan rencana perbaikan/ penyelesaian masalah tersebut), *Who* (siapa yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian masalah tersebut) dan *How* (bagaimana strategi yang harus dijalankan untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut).

Adapun alternatif pemecalahan masalah berdasarkan tabel 2 tersebut adalah :

1. Diperlukan pelatihan optimasi instagram untuk staf BBPK3 Makassar dengan menghadirkan pakar media sosial;
2. Adanya rapat rutin Tim Humas untuk men-*schedule*-kan konten yang akan di-posting;

Sesuai dengan hasil wawancara bersama tim admin media sosial BBPK3 Makassar, arahan dari pimpinan kepada seluruh staf untuk menjadi *supporting system* media sosial resmi BBPK3



Gambar 3. Bagan Pohon Kejadian RCA

Tabel 2. Alternatif Pemecahan Masalah

Akar Permasalahan	Minimnya sosialisasi mengenai optimasi media sosial	Belum ada pola perencanaan konten instagram	Minim personil kehumasan
Why	Dengan memberi sosialisasi mengenai optimasi media sosial, maka staf BBPK3 Makassar semakin terbuka wawasannya untuk membuat konten positif tentang instansi dan K3	Karena dengan pola perencanaan konten yang baik, akan menghasilkan konten yang terjadwal.	Dengan mengoptimalkan pegawai BBPK3 Makassar sebagai konten creator untuk seluruh kegiatan positif BBPK3 Makassar sekaligus menjadi promotor di media sosial masing-masing, bisa meningkatkan reach, impresi dan insight Instagram BBPK3 Makassar
What	Pelatihan optimasi instagram untuk staf BBPK3 Makassar	Rapat Tim Humas untuk men-schedule-kan konten yang akan di-posting.	Arahan mengenai pentingnya promosi di instagram
Where	Zoom meeting	Zoom meeting	Grup WA
When	Pada awal tahun	Dilaksanakan secara berkala setiap bulan	Berkala, Setiap ada kegiatan atau isu yang perlu dipublikasikan
Who	Kepala Seksi Pemberdayaan, Pakar Media Sosial	Tim Humas	Tim Humas
How	Meningkatkan kreatifitas personil dalam hal pengelolaan media sosial melalui pelatihan yang dilanjutkan dengan praktek secara terjadwal.	Membuat kalender konten bulanan dan lembar kerja media sosial harian atau mingguan.	Melakukan posting ulang (re-post) konten yang dishare oleh akun resmi BBPK3 Makassar

Makassar. Hal ini untuk sesuai dengan hal yang dikemukakan oleh Siswanto (2013) terkait pembuatan tim dan koordinasi terkait konten yang akan dirilis di laman Instagram.

Menentukan Urutan Prioritas dan Alternatif Pemecahan Masalah

Setelah mengetahui alternatif pemecahan masalah, maka langkah selanjutnya adalah menentukan urutan prioritasnya. Dari ketiga alternatif yang ada dapat diurutkan berdasarkan skala prioritasnya dengan menggunakan Matriks SFF (*suitability, feasibility, flexibility*), harga setiap alternative diberi skala 1-3.

Hasil perbandingan tersebut dijumlahkan sehingga dihasilkan nilai bobot masing-masing alternatif solusi seperti pada tabel 5.

Dari Tabel 3.3 terlihat bahwa alternatif solusi yang memiliki bobot paling tinggi adalah rapat rutin tim humas untuk menjadwalkan konten rutin” dengan bobot = 8. Kemudian “arahan untuk *supporting system*” dengan bobot = 6 dan terakhir adalah “pelatihan optimasi instagram” yang mempunyai bobot = 5. Dari proses pembobotan tersebut dapat diketahui alternatif mana yang akan dijadikan sebagai prioritas tanpa mengabaikan alternatif solusi lainnya.

Tabel 4. Matriks SFF

	Kecocokan	Kemungkinan	Kelenturan
Pelatihan optimasi IG	3	1	1
Rapat Rutin Tim Humas	3	2	3
Arahan untuk <i>supporting system</i>	2	2	2

Tabel 5. Alternatif Solusi

No.	Solusi	Bobot
1	Pelatihan optimasi IG	5
2	Rapat Rutin Tim Humas	8
3	Arahan untuk <i>supporting system</i>	6

Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa untuk mengefektifkan media sosial Instagram BBPK3 Makassar sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik yang selayaknya menjadi prioritas adalah dengan rapat rutin tim untuk membuat kalender konten serta memetakannya secara tepat.

Optimasi akun Instagram BBPK3 Makassar

Dari hasil analisis dan pemecahan masalah, yang mengakibatkan belum efektifnya media sosial Instagram BBPK3 Makassar adalah belum adanya perencanaan yang baik untuk pembuatan konten. Seharusnya ada perencanaan untuk mempermudah proses pembuatan konten dan memperjelas jadwal konten tersebut didistribusikan. Hal ini sejalan dengan kebijakan media sosial dalam pemerintahan yang digagas oleh Setiawan dan Santoso (2013) yang menitik beratkan pada pengaturan akun, pengaturan penggunaan dan pengelolaan konten.

Pengaturan akun sudah mencerminkan identitas resmi kantor BBPK3 Makassar dengan menampilkan alamat resmi. Sedangkan dari aspek penggunaan, seperti terlihat dari solusi yang dihasilkan, penguatan SDM wajib

dilakukan untuk memenuhi tuntutan pembuatan konten yang semakin dinamis. Pelatihan dan training akan diberikan kepada petugas ataupun tim yang diberikan kewenangan dalam mengelola akun Instagram.

Esensi dari optimasi Instagram adalah pengaturan dan perencanaan konten yang memanfaatkan fitur Instagram untuk mempermudah layanan publik ataupun diseminasi informasi terkait brand awareness ataupun informasi K3.

Dengan adanya perencanaan yang matang diharapkan dapat :

1. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai program media sosial yang akan dijalankan,
2. Menentukan jadwal pembuatan hingga pendistribusian konten media sosial,
3. Mempermudah pengawasan perkembangan kegiatan media sosial,
4. Menunjukkan variasi jenis dan topik konten media sosial yang sudah disesuaikan dengan pesan utama lembaga.

Dari segi pengelolaan konten haruslah berisikan informasi yang meliputi :

1. Tanggal pembuatan dan distribusi konten.
2. Topik atau judul konten.

3. Kategori atau jenis konten (gambar, video, caption, dll)
4. Penanggung jawab konten.
5. Follow up konten hingga konten tersebut didistribusikan.

Pengelolaan konten ini diharapkan mampu memberikan distribusi yang merata sepanjang tahun dengan menitik beratkan pada topik ataupun isu yang akan dilempar kepada followers atau stakeholder. Bentuk konten tidak lagi hanya didominasi oleh gambar dokumentasi tetapi menggunakan fitur video pendek ataupun penggunaan caption yang bisa menarik engagement ataupun diskusi para follower. Dengan adanya penanggung jawab konten yang tetap, diharapkan bisa menjaga kualitas postingan dan melihat diskusi yang terjadi setelah konten tersebut dipublish di laman Instagram.

Setelah pembuatan perencanaan ini selesai, maka langkah selanjutnya adalah fokus pada produksi konten yang dibagi dalam beberapa tim. Proses kerja tim ini akan membahas apakah konten yang diproduksi akan dirilis dalam waktu bulanan, triwulan, ataukah per-semester. Sesuai dengan hasil rapat tim redaksi, maka kesepakatan perencanaan konten akan terbit sebulan sekali.

Jadwal distribusi konten akan berkaitan dengan jadwal kegiatan seluruh bidang/bagian/seksi di BBPK3 Makassar sebagai bentuk brand awareness. Hal ini sesuai dengan hasil dari analisa pohon masalah, bahwa supporting system hadir dari setiap unit. Selain itu, tim juga akan memproduksi konten rutin dalam rangka memperingati Hari Raya atau Hari Besar Nasional.

Konten terkait program kerja, agenda akan dibuat khusus terkait misi dan visi BBPK3 Makassar. Hal ini akan diproduksi khusus dengan mengambil topik budaya dan kemandirian pekerja dan pengusaha dalam pelaksanaan K3. Pengembangan topik besar ini akan dibagi lagi menjadi topik spesifik sambil menyesuaikan pesan utama BBPK3 Makassar dan Kemnaker.

Sesuai dengan sifat Instagram yang mengutamakan visual dan interaktif, maka

penentuan konten dan format yang akan digunakan sangatlah penting. Khususnya pembagian konten yang mengutamakan kekuatan video, foto, infografis ataupun quote. Penggunaan caption akan didukung oleh penggunaan data dan referensi yang sesuai dengan masing-masing konten. Setelah ide dan perencanaan tersebut telah sesuai, maka konten akan diproduksi untuk selanjutnya disupervisi oleh atasan untuk disetujui.

Waktu dan frekuensi pengunggahan memiliki peran dalam meningkatkan efektifitas persebaran konten di media sosial. Berdasarkan pengamatan dan penelusuran penulis dari beberapa referensi, waktu penayangan konten di Instagram disarankan berada di antara pukul 11 siang sampai pukul 1 siang dan pukul 7 malam sampai pukul 9 malam untuk hari Senin sampai Jumat. Hari Rabu merupakan hari dengan tingkat partisipasi pengguna Instagram tertinggi. Sedangkan hari Minggu diperkirakan menjadi hari dengan tingkat partisipasi terendah dari pengguna Instagram. Jumlah konten yang ditayangkan setiap harinya disarankan berkisar antara 3-6 Post atau 24-30 Post dalam satu minggu.

Selain memperhatikan waktu dan frekuensi pengunggahan, penggunaan fitur platform Instagram juga akan dimaksimalkan. Selain informasi yang tayang di halaman utama akun @bbpk3_makassar, optimasi Instagram juga akan menggunakan fasilitas stories yang tayang selama 24 jam. Fasilitas ini memiliki banyak fungsi untuk membuat engagement bertambah seperti fitur untuk membuat survey, tanya jawab ataupun highlight kegiatan. Fitur ini saling menguatkan dengan konten di halaman utama karena sistem Instagram yang saling terkoneksi satu sama lain.

PENUTUP

Kesimpulan

Penggunaan media sosial khususnya Instagram mulai mendapat perhatian untuk menyebarkan informasi terkait pelayanan publik ataupun informasi pemerintahan. Balai Besar Pengembangan

Keselamatan dan Kesehatan Kerja Makassar menggunakan Instagram sebagai media untuk meningkatkan brand awareness terhadap lembaga juga memberikan informasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Instagram dianggap mampu menjadi media alternatif untuk diseminasi informasi karena jumlah pengguna yang terus bertambah juga sifatnya yang visual sehingga cepat menarik perhatian pengguna.

Akan tetapi proses optimasi Instagram bukanlah menjadi hal yang mudah karena sebelum konten diunggah ke laman Instagram, ada banyak proses yang terjadi dan harus diperhatikan. Kekuatan SDM dan kurangnya perencanaan yang matang menjadi kendala yang dihadapi selama kurun waktu 5 tahun berjalan. Kendala ini banyak diakibatkan oleh kurang pemahamannya user dalam hal ini manajemen BBPK3 Makassar mengenai kekuatan platform media sosial.

Proses penyelesaian masalah kemudian dilakukan untuk merumuskan metode yang pas untuk melakukan proses optimasi akun @bbpk3_makassar. Tiga aspek yang mendapat perhatian adalah pengaturan akun, pengaturan penggunaan dan pengelolaan konten yang menitik beratkan pada brand awareness lembaga ataupun kurasi informasi terkait K3. Alternatif-alternatif pemecahan masalah untuk mengoptimasi media sosial Instagram BBPK3 Makassar adalah dengan melakukan rapat rutin untuk membuat perencanaan konten, arahan untuk *supporting system* dan terakhir adalah pelatihan pengelolaan media sosial Instagram untuk staf BBPK3 Makassar.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data, penelitian ini merekomendasikan beberapa hal yaitu :

1. Sebaiknya dilakukan manajemen Sumber Daya Manusia secara efektif melalui perencanaan, pemetaan dan pemempatan pegawai yang lebih baik.
2. Perencanaan pembuatan konten dibutuhkan untuk persiapan konten terjadwal sehingga dengan perencanaan yang matang, konten

Instagram bisa terus update sesuai kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2006). "Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik", Rineka Cipta: Jakarta.

British Retail Consortium. (2012). "Understanding Root Cause Analysis". British Retail Consortium.

Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kemenkominfo, 2018. Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintah http://indonesiabaik.id/public/uploads/post/2997/Memaksimalkan_Penggunaan_Media_Sosial_dalam_Lembaga_Pemerintah.pdf (01 Juni 2020)

Pratama, R.H, Hakim, A., Shobaruddin, M. (2015) "PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/ RUKUN WARGA (e-RT/RW)" Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 No. 12 Tahun 2015

Septiani, M. (2020). "E-Government Sebagai Strategi dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektivitas Pelayanan Publik" Ombudsman, (online) 1 April 2020. Available at <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik>

We Are Social (2020). "Digital 2020 : 3.8 Billion People Use Social Media". We Are Social, (online) 30 Januari 2020. Available at <https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media>

TechforId (2019). "6 Cara Mengoptimalkan Sosial Media". TechforId, (online) 21 Desember 2019. Available at <https://www.techfor.id/6-cara-mengoptimalkan-sosial-media/>

Fartiningsih, L., Irwansyah. (2018). "OPTIMALISASI PENGGUNAAN INSTAGRAM DALAM PRAKTIK KEHUMASAN PEMERINTAH". Jurnal Media dan Komunikasi Vol. 1 No. 1 Tahun 2018.

Bland, B. (2013) "Architect Ridwan Kamil, the new face of Indonesian politics." Financial Times, (online) August 30. Available at: <http://www.ft.com/cms/s/2/a69e276e-0a6d-11e3-9cec-00144feabdc0.html#slide0>

Mullan, L. 2018. "Government Digital Service". Gov. Uk, (online) 3 Agustus 2018. Available at <https://gds.blog.gov.uk/2018/08/03/how-we-use-instagram-at-gds/>

Barnhart, B. 2020. "Social media and government: how to keep citizens engaged". Sprout Social (online) 9 April. Available at <https://sproutsocial.com/insights/social-media-and-government/>

Agrawal, H. 2019. "What is Social Media Optimization?" Shout Me Loud (online) 24 Maret 2019. Available at <https://www.shoutmeloud.com/what-is-social-media-optimization.html>

Sherman. 2019. "The Foolproof Guide to Social Media Optimization". Lyfemarketing (online) 1 Agustus 2019. Available at <https://www.lyfemarketing.com/blog/social-media-optimization/>

Rostanti, Q. 2016. "Kesadaran Penerapan Keselamatan Kerja di Indonesia Masih Rendah". Republika. (Online) 9 Januari 2016. Available at <https://republika.co.id/berita/nasional/umum/16/01/09/o0nb1i384-kesadaran-penerapan-keselamatan-kerja-di-indonesia-masih-rendah>

SafetyNet. "Pentingnya Arti Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Bagi Perusahaan". SafetyNet. (Online) Available at <http://safetynet.asia/>