

PENDAMPINGAN DESAIN GRAFIS DAN KONTEN INFORMATIF DALAM OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL BPPKAD KOTA PROBOLINGGO

Moh. Fakhri Siddiqi¹, Dela Apriliasaidah², Fathimah Nur'Aini³

Universitas Nurul Jadid

Email: fakhriysiddiqy@unuja.ac.id¹, delasaidah04@gmail.com², fatimahnuraini270@gmail.com³

Abstrak – Pengelolaan media sosial di Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan. Permasalahan utama meliputi keterbatasan fasilitas perangkat keras dan lunak yang memadai, serta rendahnya keterampilan teknis desain grafis dan video editing pada tim pengelola media sosial. Kondisi ini menyebabkan konten yang dihasilkan kurang variatif, kurang menarik, dan frekuensi unggahan juga masih rendah. Akibatnya, interaksi dan komunikasi dua arah antara BPPKAD dan masyarakat kurang optimal, sehingga efektivitas penyampaian informasi publik menjadi terbatas. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan tersebut melalui pendampingan intensif yang dirancang dalam bentuk pelatihan terpadu penggunaan aplikasi desain grafis Canva dan video editing CapCut, serta praktik langsung pembuatan konten kreatif seperti infografis, reels, dan caption yang interaktif dan komunikatif. Metode evaluasi dilaksanakan secara kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pengelola media sosial dan kuantitatif dengan kuesioner berbasis skala Likert untuk mengukur peningkatan keterampilan, variasi konten, dan efektivitas komunikasi. Hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan teknis dan kreativitas pengelola, yang berimbas pada meningkatnya frekuensi dan kualitas konten yang dipublikasikan. Peningkatan ini juga memperbaiki interaksi antara BPPKAD dan masyarakat, memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta profesionalisme dalam pengelolaan media sosial. Kesimpulannya, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata dalam optimalisasi media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang efektif dan terstruktur. Rekomendasi keberlanjutan mencakup penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan media sosial serta pelatihan lanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengelolaan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Desain Grafis; Media Sosial; Pendampingan

ABSTRACT - The management of social media at the Regional Revenue, Finance, and Asset Management Agency (BPPKAD) of Probolinggo City still faces significant challenges. The main issues include the lack of adequate hardware and software facilities as well as low technical skills in graphic design and video editing among the social media management team. This condition results in content that is less varied, less attractive, and with a low posting frequency. Consequently, two-way interaction and communication between BPPKAD and the community are suboptimal, limiting the effectiveness of public information delivery. This community service activity aims to address these problems through intensive assistance designed in the form of integrated training on the use of the Canva graphic design application and CapCut video editing, as well as hands-on practice in creating creative content such as infographics, reels, and interactive and communicative captions. The evaluation method was carried out qualitatively through in-depth interviews with social media managers and quantitatively using Likert scale-based questionnaires to measure improvements in skills, content variety, and communication effectiveness. The assistance results showed a significant increase in the technical abilities and creativity of the managers, which reflected in the increased frequency and quality of published content. This improvement also enhanced the interaction between BPPKAD and the community, strengthening transparency, accountability, and professionalism in social media management. In conclusion, this community service activity makes a real contribution to optimizing social media as an effective and structured means of public communication. Recommendations for sustainability include drafting standard operating procedures (SOPs) for social media management and ongoing training to maintain and improve management quality sustainably.

Keywords: Graphic Design; Social Media; Assistance

PENDAHULUAN

Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan daerah, khususnya pada pengelolaan pendapatan asli daerah (PAD), penyusunan dan pelaksanaan anggaran daerah, serta pengelolaan barang milik daerah. Dalam rangka menjalankan fungsi dan tugasnya secara optimal, BPPKAD dituntut untuk memberikan layanan informasi yang transparan, akuntabel, dan kredibel kepada masyarakat sebagai bagian dari upaya membangun kepercayaan publik dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Media sosial kini menjadi salah satu sarana komunikasi yang efektif digunakan oleh institusi pemerintahan, termasuk BPPKAD Kota Probolinggo, untuk menyampaikan informasi, sosialisasi kebijakan, publikasi layanan perpajakan, dan interaksi langsung dengan masyarakat. Namun demikian, pengelolaan media sosial di BPPKAD masih menghadapi berbagai kendala, terutama dari sisi teknis dan sumber daya manusia. Keterbatasan fasilitas pendukung berupa perangkat keras dan perangkat lunak desain grafis dan editing video menjadi hambatan utama dalam menciptakan konten berkualitas. Selain itu, pengelola media sosial yang belum mendapatkan pelatihan formal di bidang desain grafis, video editing, dan penyusunan pesan komunikasi visual menyebabkan konten yang dibuat cenderung monoton dan kurang atraktif. Hal ini berdampak pada frekuensi unggahan yang rendah dan interaksi dua arah dengan masyarakat menjadi kurang optimal. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas semakin menambah lemahnya pengelolaan media sosial di BPPKAD.

Permasalahan ini menuntut adanya upaya peningkatan kapasitas pengelola media sosial melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan, sekaligus penyusunan SOP yang dapat menjadi panduan operasional pengelolaan media sosial secara profesional dan sistematis. Kegiatan pengabdian masyarakat ini hadir sebagai wujud implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bidang pengabdian kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kemampuan teknis dan kreativitas pengelola media sosial BPPKAD agar mampu menyajikan konten yang menarik, informatif, dan interaktif yang pada akhirnya mendukung transparansi dan akuntabilitas instansi. Dengan demikian, media sosial dapat berfungsi optimal sebagai saluran komunikasi publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Kegiatan pendampingan pengelolaan media sosial BPPKAD Kota Probolinggo dilakukan dengan pendekatan terpadu yang meliputi beberapa tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, pendampingan intensif, dan evaluasi.

Pada tahap persiapan, dilakukan observasi awal terhadap kondisi pengelolaan media sosial BPPKAD, termasuk fasilitas yang tersedia, kemampuan teknis pengelola, serta jenis konten yang selama ini diproduksi. Dari pengamatan tersebut, disusun rencana pelatihan terpadu yang mencakup materi penggunaan aplikasi desain grafis Canva, aplikasi video editing CapCut, serta teknik penyusunan caption yang menarik dan komunikatif.

Tahap pelaksanaan melibatkan pelatihan teori dan praktik yang diberikan secara berkelanjutan kepada tim pengelola media sosial. Pelatihan teori mencakup pengenalan fitur-fitur penting dalam aplikasi desain dan editing, prinsip komunikasi visual, serta strategi penyusunan konten yang efektif untuk peningkatan engagement masyarakat. Sementara itu, praktik langsung dilaksanakan dengan membuat berbagai jenis konten, seperti flyer digital, infografis, reels, dan story interaktif, yang kemudian langsung dipublikasikan di akun resmi media sosial BPPKAD.

Pendampingan intensif diberikan selama periode tertentu, di mana tim pengabdian memberikan bimbingan langsung agar peserta dapat menerapkan ilmu yang didapat secara real-time dan sesuai standar yang diinginkan. Dengan cara ini, peserta tidak hanya memahami teori tetapi juga terbiasa menghadapi dinamika pengelolaan media sosial sehari-hari.

Evaluasi dilakukan menggunakan dua pendekatan. Pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai manfaat dan kendala yang dihadapi. Selain itu, pendekatan kuantitatif dilakukan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang mengukur peningkatan keterampilan teknis, variasi, dan kualitas konten yang dihasilkan. Hasil evaluasi dijadikan dasar penyusunan rekomendasi untuk keberlanjutan, termasuk pengembangan standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan media sosial dan rencana pelatihan berikutnya.

Tahapan Kegiatan	Pihak Terlibat	Indikator Ketercapaian	Waktu Pelaksanaan
Identifikasi masalah dan kebutuhan	Tim PKM dan Pegawai BPPKAD (Tim Kreatif)	Tersusunnya daftar kebutuhan dan kendala berdasarkan wawancara dan kuesioner	01-05 September 2025
Pelatihan desain grafis dan video	Tim PKM dan Pegawai BPPKAD (Tim Kreatif)	Peserta mampu menggunakan Canva dan Capcut untuk membuat desain dan video sederhana	16 September 2025
Pendampingan pembuatan konten	Tim PKM dan Pegawai BPPKAD (Tim Kreatif)	Terbentuk konten berupa video dokumentasi dengan caption interaktif	17-19 September 2025
Evaluasi dan monitoring	Tim PKM dan Pegawai BPPKAD (Tim Kreatif)	100% peserta menyatakan pendampingan meningkatkan keterampilan dan kualitas media sosial	22-24 September 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan pengelolaan media sosial di BPPKAD Kota Probolinggo memberikan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan kapasitas pengelola media sosial sekaligus kualitas konten yang dipublikasikan. Berdasarkan hasil pengukuran dari kuesioner berbasis skala Likert, terlihat adanya peningkatan signifikan pada aspek keterampilan teknis pengelola dalam penggunaan aplikasi desain grafis Canva dan aplikasi video editing CapCut. Kemampuan dalam membuat berbagai variasi konten seperti infografis, reels, flyer digital, dan caption interaktif yang komunikatif secara nyata meningkat bila dibandingkan dengan kondisi sebelum pendampingan.

Frekuensi posting konten di akun media sosial BPPKAD juga meningkat, yang sebelumnya bersifat sporadis dan tidak teratur, kini menjadi lebih rutin dan terjadwal. Hal ini berdampak positif pada jumlah interaksi, seperti like, komentar, dan share dari masyarakat yang menunjukkan peningkatan keterlibatan publik. Proses wawancara mendalam dengan pengelola media sosial mengungkapkan bahwa pendampingan ini juga berdampak pada peningkatan kepercayaan diri tim pengelola dalam mengelola akun secara mandiri, dengan bimbingan yang lebih sistematis dibandingkan sebelumnya. Selain itu, perbaikan dalam cara penyusunan pesan dan visualisasi konten membuat

penyampaian informasi lebih efektif dan mudah dipahami masyarakat.

Dalam pembahasan, hasil ini menggarisbawahi pentingnya intervensi pelatihan yang terarah dan pendampingan berkelanjutan dalam membangun kapasitas SDM pengelola media sosial pemerintahan daerah. Namun demikian, beberapa tantangan masih ada, antara lain keterbatasan fasilitas pendukung teknologi yang masih perlu ditingkatkan dan perlunya aturan baku berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan media sosial sebagai pedoman agar kualitas dan konsistensi pengelolaan tetap terjaga. Penyusunan SOP juga menjadi penting untuk menjamin keberlanjutan pengelolaan media sosial yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, pendampingan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis dan kreatif, tetapi juga memperkuat tata kelola komunikasi publik di BPPKAD Kota Probolinggo sehingga mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat yang lebih aktif. Implikasi positif ini menunjukkan bahwa optimalisasi media sosial sebagai media komunikasi pemerintahan sangat mungkin dicapai dengan pendekatan pelatihan dan pendampingan yang tepat serta dukungan kebijakan yang konsisten.



(Gambar 1. Pendampingan Bersama Tim Kreatif)

KESIMPULAN

Pendampingan pengelolaan media sosial di BPPKAD Kota Probolinggo telah berhasil memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kapasitas teknis dan kreativitas pengelola media sosial. Masalah utama yang dihadapi, seperti keterbatasan fasilitas teknologi dan rendahnya keterampilan desain grafis serta editing video, mampu diatasi melalui pelatihan terpadu dan pendampingan praktik langsung menggunakan aplikasi Canva dan CapCut. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kualitas dan variasi konten yang dihasilkan, tetapi juga memperbaiki konsistensi dan frekuensi publikasi konten, sehingga media sosial BPPKAD menjadi lebih aktif dan interaktif dengan masyarakat.

Evaluasi secara kualitatif dan kuantitatif menunjukkan peningkatan nyata dalam keterampilan serta motivasi pengelola, yang berdampak positif pada interaksi dua arah antara BPPKAD dan publik. Perbaikan komunikasi visual melalui konten yang menarik dan penyusunan pesan yang komunikatif memperkuat mekanisme penyampaian informasi publik secara efektif. Namun, untuk menjaga keberlanjutan dan profesionalisme pengelolaan media sosial, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut berupa peningkatan fasilitas pendukung serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman baku dalam pengelolaan media sosial.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memperkuat peran media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang transparan, akuntabel, dan responsif di lingkungan pemerintahan daerah. Pendampingan ini menjadi model yang relevan dan dapat direplikasi untuk pengembangan kemampuan SDM di instansi pemerintahan lainnya demi meningkatkan kualitas komunikasi publik dan pelayanan informasi secara digital. Oleh karena itu, direkomendasikan adanya kelanjutan pelatihan dan pembinaan serta penyusunan

SOP sebagai komitmen jangka panjang dalam pengelolaan media sosial yang profesional dan berkelanjutan di BPPKAD Kota Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, W., Rachman, F., & Putra, Y. (2022). Media sosial sebagai sarana transparansi informasi pemerintah daerah. *Jurnal Komunikasi Publik*, 8(1), 15–27. <https://doi.org/10.25077/jkp.8.1.15-27.2022>
- Fitriyani, R., & Saputra, D. (2023). Strategi optimalisasi media sosial instansi pemerintah di era digital. *Jurnal Administrasi dan Informasi Publik*, 5(2), 44–56. <https://doi.org/10.55577/jaip.v5i2.523>
- Lestari, S. (2021). Copywriting efektif untuk media sosial pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi Digital*, 3(1), 33–41. <https://doi.org/10.32509/jikd.v3i1.118>
- Pratama, A. (2022). Pemanfaatan video pendek untuk peningkatan engagement di media sosial. *Jurnal Media Digital*, 2(2), 77–85. <https://doi.org/10.36782/jmd.v2i2.234>
- Sari, D. A., & Nugroho, A. (2022). Peningkatan literasi digital aparatur pemerintah melalui pelatihan media sosial. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Digital*, 4(2), 101–110. <https://doi.org/10.24853/jpmd.4.2.101-110>
- Setiadi, R., & Raharjo, M. (2021). Inovasi digitalisasi pelayanan publik melalui media sosial. *Jurnal Administrasi Negara*, 17(2), 112–123. <https://doi.org/10.15294/jan.v17i2.3189>
- Yuliana, N., & Hidayat, R. (2021). Optimalisasi media sosial untuk transparansi informasi publik. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik*, 5(1), 45–53. <https://doi.org/10.25008/jkip.v5i1.232>