

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Media sosial adalah teknologi yang paling sering digunakan oleh masyarakat untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan publik. Media sosial sendiri dapat diartikan sebagai sebuah aplikasi atau platform yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi, berbagi, dan mengakses informasi dengan cepat dan mudah melalui internet (Ferdiansyah, 2021). Oleh karena itu, penggunaan media sosial sudah menjadi hal yang umum bagi kebanyakan orang, terutama karena semakin banyaknya jumlah platform media sosial yang tersedia di internet, yang memungkinkan masyarakat untuk memilih platform yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka serta dilengkapi dengan berbagai fitur yang mendukung.

Media sosial memiliki jangkauan yang sangat luas dalam proses menyebarkan informasi sehingga membangun hubungan tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Hal ini menarik perhatian banyak pihak, termasuk praktisi Public Relations (PR) atau Humas, baik di sektor pemerintahan maupun swasta, untuk menggunakan media tersebut guna mendukung kegiatan mereka dalam berkomunikasi dengan masyarakat (Hidayat, 2007). Hal ini didukung dengan data survei statistik dari Napoleon Cat, yang mencatatkan bahwa sekitar 106,72 juta orang telah memiliki akun Instagram di negara ini pada Februari 2023. Hal ini menunjukkan peningkatan sebesar 12,9% dibandingkan bulan sebelumnya, di mana jumlah pengguna mencapai 94,54 juta orang.

Begitupun halnya dengan Dinas Pendidikan DKI Jakarta, yang mulai tertarik dengan penggunaan media sosial, terutama Instagram dalam melaksanakan kegiatan kehumasan sesuai dengan fungsinya untuk memastikan pemenuhan hak pendidikan bagi seluruh warga DKI Jakarta. Hal ini ditujukan sebagai platform untuk menyampaikan informasi dan memperkuat citra positif Dinas Pendidikan DKI Jakarta di kalangan masyarakat.



Gambar 1.1 Logo Dinas Pendidikan DKI Jakarta

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama pembangunan suatu daerah dan negara. Dalam konteks Indonesia, sistem pendidikan diatur dan dikelola oleh pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan. Setiap provinsi memiliki Dinas Pendidikan yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendidikan di wilayahnya. Namun, terdapat perbedaan signifikan antara karakteristik Dinas Pendidikan DKI Jakarta dengan Dinas Pendidikan di provinsi-provinsi lain di Indonesia.

DKI Jakarta sebagai ibu kota negara dan salah satu pusat aktivitas ekonomi, politik, dan budaya memiliki dinamika yang unik dalam penyelenggaraan pendidikan. Berbeda dengan provinsi-provinsi lain yang memiliki ciri khas dan tantangan tersendiri, DKI Jakarta menunjukkan perbedaan yang mencolok dalam beberapa aspek.

1.1.1 Ukuran dan Kompleksitas Wilayah

Sebagai ibu kota negara, DKI Jakarta memainkan peran sentral dalam kebijakan nasional dan ekonomi. Wilayah ini adalah pusat pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi di Indonesia. Dengan padatnya populasi, Jakarta mencakup berbagai kelompok etnis, budaya, dan sosial. Dinamika yang kompleks ini menciptakan tantangan unik dalam mengelola pendidikan dan komunikasi di tengah keragaman tersebut.

Populasi yang padat di Jakarta menciptakan kebutuhan pendidikan yang beragam, termasuk program-program khusus seperti Kartu Jakarta Pintar (KJP) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang menarik perhatian nasional. Strategi komunikasi dan pengelolaan media sosial di Dinas Pendidikan DKI Jakarta harus mempertimbangkan kebutuhan pendidikan yang inklusif dan multikultural, serta memastikan informasi tepat sasaran di tengah keramaian perkotaan.

1.1.2. Kebutuhan Pendidikan dan Kebijakan Pendidikan DKI Jakarta

Dinas Pendidikan DKI Jakarta memainkan peran krusial dalam menghadapi perbedaan yang signifikan dalam kebijakan dan kebutuhan pendidikan, yang terjadi dalam lingkungan urban yang kompleks. Beberapa perbedaan mendasar yang menjadikan Dinas Pendidikan DKI Jakarta menarik sebagai objek penelitian adalah kompleksitas kebijakan pendidikan urban, inklusivitas dan diversitas pendidikan yang tinggi, serta tuntutan pengelolaan komunikasi efektif dalam masyarakat yang heterogen.

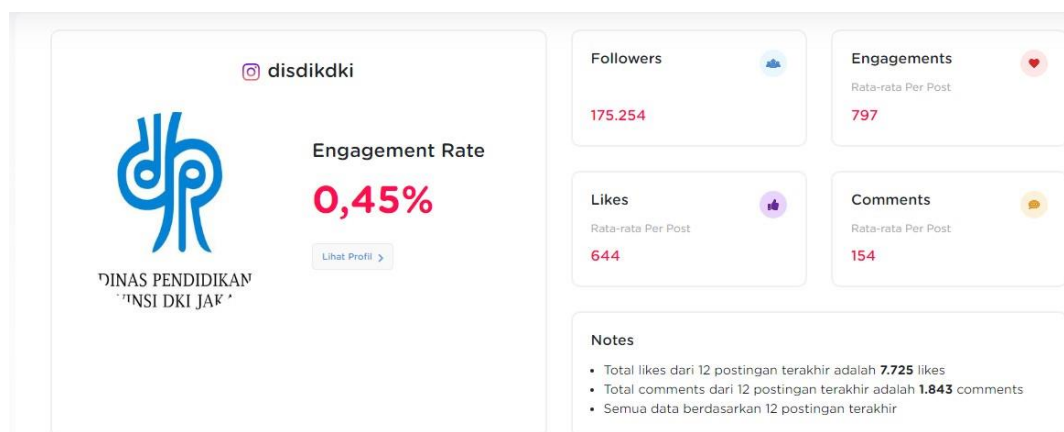
Konteks urban yang padat di DKI Jakarta menuntut dinas pendidikan untuk merumuskan kebijakan pendidikan yang responsif dan sesuai dengan dinamika masyarakat perkotaan. Program-program pendidikan seperti Kartu Jakarta Pintar (KJP) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) harus diimplementasikan secara hati-hati untuk memenuhi kebutuhan pendidikan yang beragam dari berbagai lapisan masyarakat.

Sifat inklusif dan diversitas pendidikan yang tinggi di Jakarta menjadi tantangan penting. Beragam jenis sekolah, mulai dari negeri hingga swasta, serta jenjang pendidikan dari SD hingga SMA, perlu diakomodasi dalam kebijakan pendidikan. Pengelolaan komunikasi dan informasi melalui akun Instagram Dinas Pendidikan DKI Jakarta harus mampu mencakup semua jenis dan tingkat pendidikan, agar informasi dapat diakses oleh semua pihak.

Pengelolaan komunikasi juga menjadi elemen penting. Dengan karakteristik penduduk yang heterogen, akun Instagram menjadi sarana vital untuk menjangkau semua kalangan, termasuk siswa, guru, orang tua, dan masyarakat umum. Dinas Pendidikan DKI Jakarta perlu memastikan konten yang disampaikan informatif, bermanfaat, dan mudah dimengerti oleh semua lapisan masyarakat.

Fenomena menarik yang dapat diangkat dalam skripsi ini adalah bagaimana strategi yang diterapkan oleh Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta dalam mengelola akun Instagram @disdikdki mampu memengaruhi persepsi dan partisipasi masyarakat dalam mengikuti program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh dinas tersebut. Pendekatan digital dalam berkomunikasi telah membuka peluang baru bagi instansi pemerintahan, seperti Dinas Pendidikan DKI Jakarta (@disdikdki), untuk berinteraksi langsung dengan pemangku kepentingan. Salah satu bentuk interaksi yang signifikan adalah melalui komentar yang diberikan oleh masyarakat di bawah postingan-potongan informasi, terutama yang berkaitan dengan Kartu Jakarta Pintar (KJP) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengelolaan media sosial Dinas Pendidikan DKI Jakarta yang mana banyak sekali komentar yang tak kunjung habis terkait KJP dan PPDB pada akun Instagram @disdikdki. Dalam konteks ini, komentar yang datang melalui postingan terkait KJP dan PPDB sering kali menggambarkan dua sisi yang berbeda, penghargaan dan ketidakpuasan.



Gambar 1.3 Jumlah Engagement Instagram disdikdki

Sumber : www.allstars.id



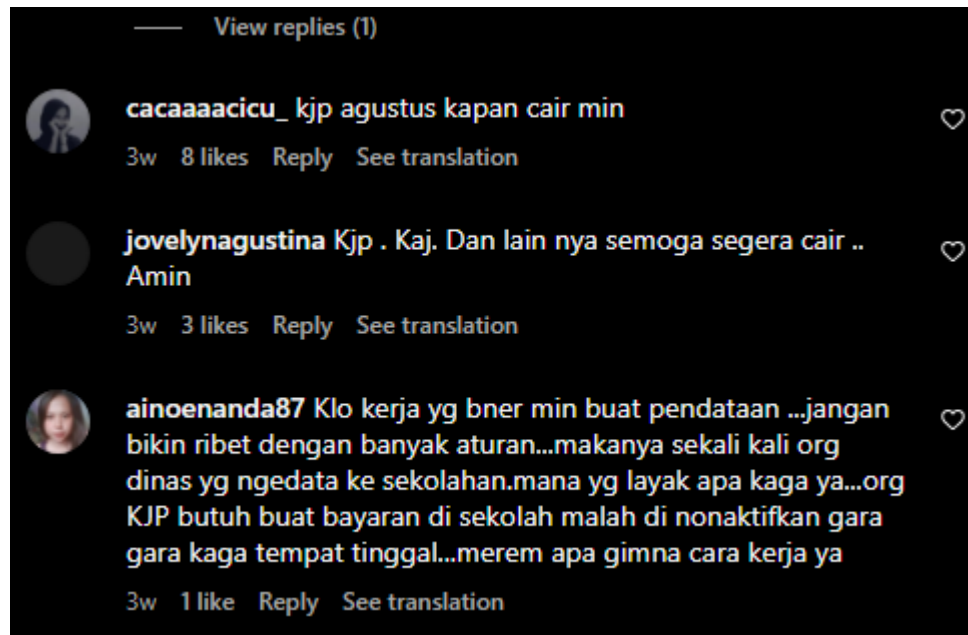
Gambar 1.4 Jumlah Like dan Komentar Instagram disdikdki Pada Post Terakhir

Sumber : [instagram.com/disdikdki/](https://www.instagram.com/disdikdki/)



Gambar 1.5 Jumlah Like dan Komentar Facebook disdikdki Pada Post Terakhir

Sumber : [facebook.com/disdikdkijakarta](https://www.facebook.com/disdikdkijakarta)



Gambar 1.6 Beragam komentar mengenai KJP

Sumber : [instagram.com/disdikdki/](https://www.instagram.com/disdikdki/)



Gambar 1.7 Beragam komentar Pujian dan Keluhan KJP

Sumber : [instagram.com/disdikdki/](https://www.instagram.com/disdikdki/)

Disini dapat diketahui bahwa berdasarkan observasi yang dilakukan, Instagram Disdik DKI menunjukkan tingkat engagement yang lebih tinggi dibandingkan Facebook. Hal ini dapat dilihat dari jumlah like, komentar, dan share yang lebih banyak pada setiap unggahan di akun Instagram Disdik DKI. Konten yang dipublikasikan oleh akun Instagram Disdik DKI juga cenderung mendapatkan

respons yang lebih cepat dan aktif dari pengguna. Tingkat engagement yang tinggi pada Instagram Disdik DKI menunjukkan bahwa konten yang disajikan oleh akun tersebut berhasil menarik perhatian dan memicu interaksi yang lebih intens dibandingkan dengan Facebook.

Dalam era digital, *platform* media sosial seperti Instagram telah menjadi saluran penting untuk instansi pemerintahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Salah satu akun yang menonjol adalah akun Instagram Dinas Pendidikan DKI Jakarta (@disdikdki), yang menjadi pusat informasi pendidikan bagi warga Jakarta. Skripsi ini menyorot fenomena komentar yang tak kunjung habis, terutama terkait Kartu Jakarta Pintar (KJP), bahkan di bawah postingan yang tidak secara langsung membahas KJP.

Observasi atas akun Instagram @disdikdki mengungkapkan strategi pengelolaan yang kohesif dalam menyampaikan informasi dan mengelola interaksi dengan pemangku kepentingan. Postingan terkait KJP maupun Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menjadi pusat perhatian, dan komentar-komentar di bawah postingan ini sangat bervariasi. Sejumlah komentar mengungkapkan apresiasi atas upaya Dinas Pendidikan DKI Jakarta dalam memberikan informasi yang jelas dan terkini terkait program-program ini. Ini mencerminkan efektivitas strategi pengelolaan akun Instagram dalam menyampaikan pesan.

Instagram	<i>Followers</i>	<i>Average likes per post</i>	<i>Average comment per post</i>	<i>Engagement rate</i>
@disdikdki	177.4K	439	66	0.18%
@disdikjabar	284.6K	579	6	0.19%
@dinaspendidikanaceh	19.4K	148	3	0.73%

Table 1.1 Perbandingan performa akun instagram

sumber : phlanx.com

Dalam data tersebut memang akun instagram @disdikdki kalah dari segi jumlah , *followers*, *likes* dan *engagement* dengan akun instagram @disdikjabar bahkan dari segi *engagement rate* kalah dengan akun instagram @dinaspendidikanaceh, namun yang menjadi perbedaan mencolok yaitu pada jumlah komentar akun instagram @disdikdki yang mana akun tersebut memiliki rata rata 66 komentar di setiap postnya, ini artinya dari segi keaktifan masyarakat dan jenis postingan yang di unggah @disdikdki memiliki kontribusi besar dalam hal ini.

Melihat dari data komentar tersebut terdapat fenomena menarik yaitu terkait banyaknya komentar KJP (Kartu Jakarta Pintar) muncul di bawah postingan yang sebenarnya tidak secara langsung berkaitan dengan KJP, Terdapat juga banyak sekali komentar yang mengungkapkan ketidakpuasan dan keluhan. Beberapa pemangku kepentingan mengungkapkan kesulitan mereka dalam mengakses informasi atau prosedur pendaftaran KJP. Komentar-komentar ini memberikan gambaran bahwa meskipun informasi tersedia, masih ada tantangan dalam memastikan pemahaman dan akses yang setara bagi seluruh masyarakat Jakarta.

Dalam penelitian ini, dapat dilakukan analisis terhadap berbagai jenis konten yang diunggah di akun Instagram @disdikdki, seperti informasi mengenai program dan kegiatan, foto dan video dokumentasi, serta interaksi dengan pengikut akun. Selain itu, dapat pula dilakukan wawancara terhadap pihak Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta untuk memperoleh informasi mengenai strategi yang diterapkan dalam mengelola akun Instagram tersebut. Dengan demikian, penggunaan media sosial oleh Dinas Pendidikan DKI Jakarta ditandai dapat mendukung efektivitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chen & Wu (2018); Junaidi, et al., (2019); Rostiani (2020) yang mengindikasikan bahwa pengelolaan media sosial pemerintah dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, terdapat penelitian lain yang membahas mengenai penggunaan media sosial sebagai alat

komunikasi publik, sebagaimana yang dilakukan oleh Kuswanto & Ramli (2018). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan media sosial yang efektif dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi perusahaan serta memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Sedangkan penelitian mengenai penggunaan media sosial Instagram pada divisi kehumasan terdapat pada penelitian oleh Safitri et al., (2020). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Instagram efektif dalam meningkatkan awareness, interaksi, dan keterlibatan dengan publik. Instagram memungkinkan Public Relations untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan publik secara realtime, membuat konten yang menarik dan relevan dengan target audience, serta membangun kredibilitas dan reputasi positif bagi organisasi. Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi harus memahami potensi dan kekuatan media sosial sebagai alat komunikasi dan memanfaatkannya secara efektif dalam kegiatan Public Relations.

Meskipun sudah banyak penelitian sebelumnya yang membahas mengenai strategi divisi humas dalam mengelola media sosial untuk mendukung peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, jarang ada penelitian yang membahas pada objek penelitian Dinas Pendidikan DKI Jakarta, khususnya yang menggunakan teori kehumasan, karena mayoritas penelitian yang sudah ada menjelaskan fenomena penggunaan media sosial yang dikaitkan dengan teori komunikasi dan informasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan judul dari penelitian ini berjudul, **“Strategi Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta Dalam Mengelola Sosial Media instagram @disdikdkj”**.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari judul "Strategi Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta Dalam Mengelola Sosial Media Instagram @disdikdkj" adalah untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta dalam mengelola akun Instagram @disdikdkj sebagai sarana komunikasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan media sosial oleh pihak berwenang dalam membangun

hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, serta mengetahui dampak dari pengelolaan media sosial oleh pihak berwenang terhadap persepsi masyarakat terhadap pemerintah, partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan, dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan masukan bagi pengelola media sosial instansi pemerintah lainnya dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat melalui media sosial.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta menggunakan Instagram @disdikdki dalam menginformasikan kegiatan dan program yang dilakukan oleh dinas kepada masyarakat?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian diatas maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu manfaat akademik dan praktis.

1.4.1 Manfaat Akademik

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kehumasan, komunikasi dan manajemen media sosial.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti atau akademisi dalam melakukan penelitian serupa atau untuk pengembangan konsep dan teori baru di bidang media sosial

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan baru bagi penulis dalam melakukan penelitian tentang strategi pengelolaan media sosial, khususnya Instagram, oleh Divisi Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta. Selain itu, peneliti juga dapat meningkatkan kemampuan analisis data dan penulisan karya ilmiah.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi tentang bagaimana strategi pengelolaan media sosial Instagram yang lebih efektif dan efisien kepada Dinas Humas Dinas Pendidikan DKI Jakarta. Dengan demikian, Dinas Pendidikan DKI Jakarta dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas pengelolaan media sosial untuk menyampaikan informasi dan meningkatkan citra publik.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Table 1.2 Tahapan waktu penelitian

kegiatan	Tahun 2022 -2023					
	Bulan					
	Oktober	November	Desember	Mei	juni	juli
Pengajuan judul skripsi						
Penyusunan bab 1						
Penyusunan bab 2						
Penyusunan bab 3						
Revisi bab 1 dan 2						
Revisi bab 3						
Pengajuan DE						

Tempat : Dinas Pendidikan DKI Jakarta 17 Alamat : Jl. Gatot Subroto No.Kav. 40-41, RT.8/RW.3, Kuningan, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950



Gambar 1.8 Lokasi Dinas Pendidikan DKI Jakarta