

## **Strategi *Government Public Relations* oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Pada Akun @pusdatinkesosdki Dalam Memberi Sosialisasi Mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial**

**Faiz Ghiffari**

Magister Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Al-Azhar Indonesia

### **B.1 ABSTRACT**

*The implementation of Government Public Relations (GPR) in the Integrated Social Welfare Data Program (DTKS) in Petukangan Utara Subdistrict is an important step to increase the effectiveness of the program. DTKS, a government initiative to integrate data on beneficiaries of social welfare programs, aims to ensure that aid is distributed on target. In this context, GPR plays a key role in conveying information, overcoming misperceptions, and encouraging community participation. Delivering clear information through public information campaigns, dialogue forums and mass media is an important strategy in implementing GPR. By establishing partnerships with the media, the government can voice the aspirations of the community while providing accurate information. Training and mentoring are also important in ensuring that the community can make good use of DTKS data.*

**Keywords:** *Government Public Relations, Integrated Social Welfare Data Program, public information, community participation.*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era digital yang berkembang pesat, media sosial telah menjadi alat yang sangat penting bagi berbagai instansi pemerintah dalam melakukan komunikasi publik dan membangun hubungan dengan masyarakat. Penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah, yang dikenal sebagai *government public relations*, mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk menyebarluaskan informasi, membangun citra positif, dan meningkatkan partisipasi publik. Definisi *government relations*

secara umum adalah upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menjalin hubungan yang baik dengan publik dan pemangku kepentingan lainnya, melalui komunikasi yang efektif dan penyebaran informasi yang akurat dan tepat waktu. Fungsi utama dari *government relations* meliputi peningkatan transparansi, memperkuat akuntabilitas, membangun kepercayaan publik, serta menggalang dukungan untuk kebijakan dan program pemerintah.

Seiring dengan peningkatan penggunaan media sosial, penelitian

mengenai *government relations* melalui media sosial juga semakin banyak dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana media sosial digunakan oleh instansi pemerintah untuk mencapai berbagai tujuan komunikasi dan hubungan masyarakat. Misalnya, sebuah penelitian oleh Mergel (2013) yang diterbitkan dalam jurnal *Government Information Quarterly* menunjukkan bahwa media sosial digunakan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan partisipasi warga dan keterlibatan publik dalam proses pembuatan kebijakan. Penelitian ini menyoroti bagaimana platform seperti Twitter dan Facebook memungkinkan pemerintah untuk berinteraksi langsung dengan warga, mengumpulkan umpan balik, dan menyebarkan informasi dengan cepat dan efisien.

Penelitian lain oleh Graham, Avery, dan Park (2015) yang dipublikasikan dalam *Journal of Public Affairs* mengeksplorasi penggunaan media sosial oleh pemerintah kota di Amerika Serikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah kota menggunakan media sosial tidak hanya untuk menyebarkan informasi tetapi juga untuk membangun komunitas online yang aktif. Studi ini menemukan bahwa media sosial memungkinkan pemerintah kota untuk

menjangkau demografi yang lebih luas dan mengumpulkan umpan balik dari warga yang sebelumnya sulit dijangkau melalui saluran komunikasi tradisional. Penelitian ini juga menekankan pentingnya strategi komunikasi yang terintegrasi dan konsisten untuk memaksimalkan efektivitas media sosial.

Selain itu, penelitian oleh Agostino (2013) dalam jurnal *Public Management Review* membahas bagaimana media sosial digunakan sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Studi ini menunjukkan bahwa platform media sosial dapat digunakan untuk mempublikasikan data dan informasi penting secara real-time, yang membantu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, penelitian ini juga menggarisbawahi tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam menjaga konsistensi dan akurasi informasi yang disebarkan melalui media sosial.

Penelitian lainnya oleh Bonsón, Torres, Royo, dan Flores (2012) yang diterbitkan dalam *Government Information Quarterly* mengkaji penggunaan media sosial oleh pemerintah lokal di Eropa. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun ada peningkatan penggunaan media sosial, banyak pemerintah lokal yang masih belum memanfaatkan potensi penuh dari

platform ini. Studi ini mengidentifikasi beberapa kendala, seperti kurangnya sumber daya manusia dan teknologi, serta kebutuhan akan pelatihan yang lebih baik dalam penggunaan media sosial secara efektif. Penelitian ini juga menekankan pentingnya perencanaan strategis dan pengukuran kinerja untuk meningkatkan efektivitas penggunaan media sosial oleh pemerintah.

Penelitian oleh Kavanaugh et al. (2012) yang dipublikasikan dalam *Journal of Computer-Mediated Communication* mengeksplorasi penggunaan media sosial dalam situasi darurat oleh pemerintah daerah. Studi ini menemukan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam penyebaran informasi selama bencana alam dan keadaan darurat lainnya. Media sosial memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi penting dengan cepat, memantau situasi secara real-time, dan berkomunikasi dengan warga secara langsung. Penelitian ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam mengelola arus informasi yang cepat dan sering kali tidak terduga selama situasi darurat.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai penggunaan media sosial oleh pemerintah, terdapat beberapa research gap yang masih perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Pertama, banyak penelitian yang berfokus pada konteks pemerintah lokal atau kota di negara-negara maju, sementara penggunaan media sosial oleh pemerintah di negara berkembang masih kurang diteliti. Hal ini penting karena konteks sosial, ekonomi, dan politik yang berbeda dapat mempengaruhi cara media sosial digunakan dan diterima oleh publik. Kedua, sebagian besar penelitian cenderung mengkaji penggunaan media sosial dari perspektif pemerintah, sementara perspektif publik atau warga sering kali diabaikan. Memahami bagaimana warga merespons dan berinteraksi dengan pemerintah melalui media sosial dapat memberikan wawasan yang lebih holistik tentang efektivitas strategi komunikasi yang digunakan.

Selain itu, banyak penelitian yang lebih fokus pada fungsi komunikasi dan penyebaran informasi, sementara aspek partisipasi dan keterlibatan publik melalui media sosial masih kurang dieksplorasi. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana media sosial dapat digunakan untuk memberdayakan warga dan meningkatkan partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan publik. Terakhir, penelitian tentang dampak jangka panjang dari penggunaan media sosial oleh pemerintah masih terbatas. Penting untuk

menevaluasi bagaimana penggunaan media sosial mempengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah, transparansi, dan akuntabilitas dalam jangka Panjang (Waluyo, n.d.).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi pemerintahan melalui media sosial dalam rangka meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan pengelolaan krisis. Penelitian ini berusaha memahami bagaimana media sosial digunakan oleh instansi pemerintah untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan masyarakat, menyebarkan informasi dengan cepat dan efektif, serta mengundang partisipasi aktif warga dalam proses pembuatan kebijakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan media sosial dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan kepercayaan publik, khususnya dalam situasi krisis di mana respon cepat dan tepat sangat dibutuhkan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan media sosial, tetapi juga pada dampak strategis dan operasional dari penerapan teknologi digital dalam konteks hubungan pemerintah dengan publik.

Novelty dari penelitian yang akan dilakukan dalam studi ini adalah

mengeksplorasi penggunaan media sosial oleh pemerintah di Indonesia, khususnya di SMAN 78 Jakarta, dalam konteks yang lebih luas dan beragam. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana media sosial digunakan untuk membangun hubungan dengan publik, meningkatkan partisipasi warga, dan memperkuat transparansi serta akuntabilitas pemerintah. Dengan mengambil pendekatan yang lebih holistik dan inklusif, penelitian ini akan mencakup perspektif pemerintah dan warga, serta mengeksplorasi dampak jangka panjang dari penggunaan media sosial oleh pemerintah (Bidin Rosidin et al., 2020).

Studi ini juga akan mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam penggunaan media sosial, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas strategi komunikasi melalui media sosial. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur tentang *government relations* melalui media sosial, serta memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan publik di era digital *Click or tap here to enter text*. Dalam konteks penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah untuk

praktik *government relations*, telah terjadi perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Media sosial menjadi platform yang penting bagi pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat, menyebarkan informasi, mempromosikan kebijakan, dan memperkuat citra institusi. Penggunaan media sosial dalam *government relations* bukanlah fenomena baru, namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan dalam perilaku penggunaan media oleh masyarakat, pendekatan dan strategi yang digunakan oleh instansi pemerintah juga telah berubah.

Pemilihan Dinas Sosial (Dinsos) DKI Jakarta sebagai objek penelitian dilakukan atas beberapa pertimbangan yang relevan dengan tujuan penelitian dan karakteristik dari instansi pemerintah tersebut. DKI Jakarta merupakan provinsi dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan beragam tantangan sosial yang kompleks. Dinas Sosial DKI Jakarta menjadi salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran sentral dalam menangani berbagai isu sosial dan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut.

Pertama-tama, Dinsos DKI Jakarta dipilih karena skala dan kompleksitas permasalahan sosial yang dihadapi oleh penduduk Jakarta.

Sebagai ibu kota negara dan pusat aktivitas ekonomi, Jakarta menjadi magnet bagi penduduk dari berbagai daerah, yang seringkali menghadapi tantangan sosial seperti kemiskinan, pengangguran, dan ketimpangan sosial. Data dari BPS (Badan Pusat Statistik) menunjukkan bahwa pada tahun 2020, tingkat kemiskinan di DKI Jakarta sebesar 3,49%, sementara tingkat pengangguran mencapai 5,31%. Hal ini menunjukkan bahwa Dinsos DKI Jakarta memiliki tugas yang sangat penting dalam menyediakan layanan sosial dan kesejahteraan bagi penduduk yang membutuhkan.

Kedua, Dinsos DKI Jakarta memiliki akses dan pengaruh yang luas dalam masyarakat Jakarta. Sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab langsung dalam menangani masalah sosial, Dinsos DKI Jakarta memiliki jaringan yang luas dengan berbagai pihak, termasuk LSM, lembaga swadaya masyarakat, dan organisasi kemanusiaan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang berbagai program dan kebijakan yang diterapkan oleh Dinsos DKI Jakarta dalam menanggapi isu-isu sosial yang ada.

Ketiga, Dinsos DKI Jakarta memiliki keberagaman program dan kegiatan yang dapat

menjadi fokus penelitian yang menarik. Data dari laporan tahunan Dinsos DKI Jakarta menunjukkan bahwa instansi ini mengelola berbagai program sosial, seperti program bantuan sosial, perlindungan anak, rehabilitasi sosial, dan pelayanan bagi kaum disabilitas. Dengan memilih Dinsos DKI Jakarta sebagai objek penelitian, peneliti dapat mengkaji efektivitas, tantangan, dan inovasi dari berbagai program tersebut, serta dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat Jakarta (Retna Dewi & Humas Dinas Perhubungan Darat DKI Jakarta, 2014).

Dibandingkan dengan instansi pemerintah lain, Dinsos DKI Jakarta menonjol karena fokusnya yang khusus pada isu-isu sosial dan kesejahteraan. Bandingkan dengan Dinas Kesehatan (Dinkes), misalnya, yang lebih fokus pada aspek kesehatan masyarakat, Dinsos memiliki cakupan yang lebih luas dan mencakup berbagai aspek kehidupan sosial. Sementara Dinkes memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan kesehatan, Dinsos memiliki tugas yang lebih holistik dalam menyediakan perlindungan sosial, bantuan sosial, dan pemberdayaan masyarakat.

Data dari laporan tahunan Dinsos DKI Jakarta menunjukkan bahwa pada tahun 2020, Dinsos DKI Jakarta memiliki anggaran sebesar

Rp 3,5 triliun untuk berbagai program dan kegiatan sosial. Angka ini mencakup berbagai program seperti program keluarga harapan, bantuan sosial tunai, pelayanan rehabilitasi sosial, dan program-program perlindungan sosial lainnya. Dengan anggaran sebesar itu, Dinsos DKI Jakarta memiliki kapasitas yang besar dalam memberikan layanan sosial kepada masyarakat Jakarta.

Dalam konteks penelitian, pemilihan Dinsos DKI Jakarta sebagai objek penelitian merupakan langkah yang tepat untuk memahami peran, tantangan, dan dampak dari kebijakan dan program sosial yang diterapkan oleh pemerintah dalam menjawab berbagai isu sosial di wilayah tersebut. Dengan melakukan penelitian yang mendalam tentang Dinsos DKI Jakarta, diharapkan dapat ditemukan temuan yang relevan dan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jakarta.

*Government relations* adalah cabang dari praktik public relations yang fokus pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Definisi *government relations* mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat, termasuk komunikasi dua arah, partisipasi publik, dan

penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Fungsi *government relations* meliputi penyebaran informasi kebijakan publik, membangun kepercayaan masyarakat, mengelola krisis, serta mendukung keterlibatan dan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. [Click or tap here to enter text.](#) Penelitian terdahulu telah menyoroti manfaat penggunaan media sosial dalam praktik *government relations*. Sebuah studi oleh Mergel (2013) menemukan bahwa media sosial telah digunakan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Platform media sosial memungkinkan pemerintah untuk berkomunikasi langsung dengan warga, menerima umpan balik secara real-time, dan merespons kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat dengan lebih efektif.

Namun, meskipun telah ada penelitian tentang penggunaan media sosial oleh pemerintah dalam praktik *government relations*, masih ada beberapa aspek yang belum sepenuhnya dieksplorasi. Salah satunya adalah efektivitas strategi komunikasi yang digunakan oleh instansi pemerintah. Penelitian sebelumnya cenderung lebih fokus pada penggunaan media sosial sebagai alat untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, namun masih

sedikit yang menyelidiki seberapa efektif strategi komunikasi ini dalam mencapai tujuan *government relations* yang lebih luas, seperti meningkatkan partisipasi publik atau membangun citra positif pemerintah.

Selain itu, sedikit penelitian yang melakukan analisis konten yang mendalam terhadap jenis postingan atau konten yang paling efektif dalam mencapai tujuan komunikasi tertentu. Analisis semacam itu dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang jenis konten yang paling efektif dalam mempengaruhi perilaku dan persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, penelitian masa depan dapat memperkaya pemahaman tentang penggunaan media sosial oleh pemerintah dalam praktik *government relations* dengan memperdalam pemahaman tentang efektivitas strategi komunikasi dan jenis konten yang paling efektif.

Pemahaman tentang bagaimana instansi pemerintah menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat juga perlu dipertimbangkan dalam konteks budaya dan konteks lokal. Budaya politik, norma sosial, dan karakteristik demografis masyarakat dapat mempengaruhi bagaimana pesan-pesan pemerintah disampaikan dan diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian masa

depan juga dapat mengeksplorasi perbedaan dalam penggunaan media sosial oleh pemerintah di berbagai negara atau wilayah geografis.

Dengan demikian, penelitian masa depan tentang penggunaan media sosial oleh instansi pemerintah dalam praktik *government relations* dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang peran media sosial dalam membentuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas strategi komunikasi, jenis konten yang paling efektif, dan faktor-faktor budaya dan kontekstual yang mempengaruhi penggunaan media sosial oleh pemerintah. Dengan demikian, penelitian masa depan di bidang ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam meningkatkan praktik *government relations* dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan teori komunikasi publik oleh Cutlip, Center, dan Broom (2013), komunikasi yang efektif bukan hanya menyampaikan informasi tetapi juga berperan dalam memelihara hubungan yang baik dengan masyarakat. Di era digital, media sosial menjadi platform utama yang digunakan oleh pemerintah untuk menjangkau audiens yang lebih luas serta memungkinkan interaksi

langsung dengan warga. Platform seperti Twitter dan Facebook memungkinkan pemerintah memberikan informasi secara real-time, mengumpulkan umpan balik, dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan. Media sosial memudahkan penyampaian informasi yang cepat dan efektif, yang sangat penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Selain itu, teori partisipasi publik menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan untuk membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah. Arnstein (1969) dalam konsep "Ladder of Citizen Participation" mengklasifikasikan berbagai tingkat partisipasi publik, dari manipulasi hingga kontrol penuh oleh warga. Media sosial memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan partisipasi publik dengan memungkinkan dialog dua arah. Penelitian oleh Mergel (2013) menunjukkan bahwa media sosial digunakan oleh instansi pemerintah untuk memfasilitasi partisipasi warga dan keterlibatan dalam pembuatan kebijakan. Penggunaan media sosial memungkinkan pemerintah tidak hanya untuk menyebarkan informasi tetapi juga mengundang partisipasi aktif dari masyarakat, yang pada

gilirannya memperkuat demokrasi dan membuat kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Transparansi dan akuntabilitas merupakan aspek krusial lainnya dalam komunikasi pemerintahan. Teori transparansi dan akuntabilitas, seperti yang dijelaskan oleh Hood (2006), menekankan bahwa keterbukaan informasi oleh pemerintah kepada publik adalah kunci untuk membangun kepercayaan. Media sosial memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan transparansi dengan mempublikasikan data dan informasi penting secara real-time. Penelitian oleh Agostino (2013) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, asalkan informasi yang disebarkan konsisten dan akurat. Ini penting untuk memastikan bahwa publik mendapatkan informasi yang benar dan dapat memantau serta mengevaluasi kinerja pemerintah secara efektif.

Dalam teori jaringan sosial, Granovetter (2021) dalam "Strength of Weak Ties" menjelaskan bahwa ikatan lemah dalam jaringan sosial sering kali lebih efektif dalam menyebarkan informasi dibandingkan ikatan kuat karena mereka menjembatani berbagai kelompok sosial. Media sosial berfungsi

sebagai platform jaringan yang memungkinkan penyebaran informasi secara luas dan cepat. Graham, Avery, dan Park (2019) menemukan bahwa pemerintah menggunakan media sosial untuk membangun komunitas online yang aktif dan memperkuat ikatan dengan warga yang lebih luas, yang sebelumnya sulit dijangkau. Ini meningkatkan keterlibatan sosial dan memperluas jangkauan informasi.

Teori pengelolaan krisis oleh Coombs (2007) dalam model "Situational Crisis Communication Theory" (SCCT) menyatakan bahwa respon komunikasi yang tepat selama krisis dapat mengurangi dampak negatif terhadap reputasi organisasi. Media sosial memungkinkan pemerintah merespons krisis dengan cepat dan efisien, memberikan informasi real-time, dan berinteraksi langsung dengan masyarakat yang terdampak. Penelitian oleh Kavanaugh et al. (2012) menunjukkan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam penyebaran informasi selama situasi darurat, seperti bencana alam, dengan memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi penting dengan cepat dan memantau situasi secara real-time. Hal ini memperkuat kemampuan pemerintah untuk mengelola krisis secara lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan publik.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diusulkan untuk judul "*Strategi Government Public Relations* oleh Dinas Sosial DKI Jakarta (Studi Pada Akun @pusdatinkesosdki Dalam Memberi Sosialisasi Mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)" akan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta melalui akun media sosial @pusdatinkesosdki dalam memberikan sosialisasi mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang strategi *government public relations* yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta. Pendekatan ini akan melibatkan analisis konten terhadap postingan yang dipublikasikan oleh akun @pusdatinkesosdki di media sosial, seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Analisis konten ini akan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi jenis-jenis postingan, pesan-pesan yang disampaikan, target audiens, dan interaksi dengan pengguna. Selain itu,

wawancara mendalam akan dilakukan dengan perwakilan dari Dinas Sosial DKI Jakarta yang bertanggung jawab atas pengelolaan akun media sosial tersebut. Wawancara ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang tujuan, strategi, dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan strategi *government public relations* melalui media sosial.

Penelitian ini juga akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta melalui akun @pusdatinkesosdki. Pendekatan ini akan melibatkan analisis statistik terhadap data jumlah pengikut, interaksi (seperti like, komentar, dan retweet), dan tingkat keterlibatan pengguna dengan postingan yang dipublikasikan. Data ini akan dikumpulkan dari platform media sosial yang bersangkutan dan akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengidentifikasi tren dan pola dalam interaksi antara akun @pusdatinkesosdki dan pengikutnya.

Selanjutnya, penelitian ini akan melibatkan analisis komparatif untuk membandingkan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta dengan praktik terbaik dalam *government public relations* dan

sosialisasi program-program pemerintah lainnya. Analisis ini akan melibatkan studi literatur untuk mengumpulkan informasi tentang praktik terbaik dalam penerapan media sosial dalam *government public relations*, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Selain itu, penelitian ini juga akan membandingkan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta dengan praktik sosialisasi program-program pemerintah lainnya di Indonesia, terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini akan menggunakan teknik observasi terhadap aktivitas akun @pusdatinkesosdki di media sosial untuk memahami secara langsung bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam praktik sehari-hari. Observasi ini akan mencakup pengamatan terhadap jenis-jenis postingan yang dipublikasikan, respons terhadap umpan balik pengguna, dan interaksi dengan pengikut. Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan survei online yang akan disebar kepada pengikut akun @pusdatinkesosdki untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap konten yang disampaikan oleh akun tersebut.

Data yang terkumpul akan dianalisis secara terpadu menggunakan pendekatan triangulasi, di mana data kualitatif dan kuantitatif akan dianalisis secara bersama-sama untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta melalui akun @pusdatinkesosdki. Hasil analisis ini akan digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam praktik *government public relations* melalui media sosial, serta untuk merumuskan rekomendasi perbaikan atau pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam sosialisasi mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di DKI Jakarta.

Desain penelitian ini dirancang untuk menganalisis strategi komunikasi digital yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta dalam mengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengevaluasi strategi komunikasi digital yang telah diterapkan serta untuk mengidentifikasi efektivitasnya dalam pengelolaan DTKS. Metode analisis deskriptif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana strategi komunikasi digital

berfungsi dalam konteks pengelolaan data kesejahteraan sosial di tingkat lokal.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif, yang melibatkan analisis terhadap dokumen-dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta, seperti laporan tahunan, kebijakan, dan dokumen strategis terkait pengelolaan DTKS. Dokumen-dokumen ini akan menjadi sumber data utama untuk mengidentifikasi jenis-jenis strategi komunikasi digital yang telah diterapkan, seperti penggunaan media sosial, situs web resmi, dan aplikasi mobile, serta untuk mengevaluasi keberhasilan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Analisis dokumen ini akan membantu dalam memberikan gambaran yang komprehensif tentang praktik komunikasi digital yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta.

Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan wawancara dengan para pemangku kepentingan terkait, seperti pejabat Dinas Sosial DKI Jakarta yang terlibat langsung dalam pengelolaan DTKS, pengguna layanan bantuan sosial, dan mungkin juga ahli atau praktisi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Wawancara ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman dan

pandangan mereka terkait efektivitas strategi komunikasi digital yang telah diterapkan, serta tentang tantangan atau kendala yang mungkin dihadapi dalam penggunaan teknologi digital dalam konteks pengelolaan data kesejahteraan sosial.

Selanjutnya, pengumpulan data juga akan melibatkan observasi langsung terhadap praktik-praktik komunikasi digital yang dilakukan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta, seperti pengamatan terhadap aktivitas mereka di media sosial, evaluasi terhadap konten yang disampaikan melalui situs web resmi mereka, dan penilaian terhadap fungsionalitas serta kegunaan aplikasi mobile yang mereka kembangkan. Observasi ini akan memberikan pemahaman yang lebih langsung tentang bagaimana strategi komunikasi digital diterapkan dalam praktik sehari-hari, serta memberikan wawasan tentang interaksi antara Dinas Sosial dan masyarakat melalui platform digital tersebut.

Selanjutnya, data yang terkumpul akan dianalisis secara tematik, di mana temuan-temuan utama dari analisis dokumen, wawancara, dan observasi akan digolongkan ke dalam tema-tema yang relevan, seperti jenis-jenis strategi komunikasi digital, keberhasilan atau tantangan yang dihadapi dalam

implementasinya, serta rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan strategi komunikasi tersebut. Analisis tematik ini akan memungkinkan untuk mengidentifikasi pola-pola dan tren-tren yang muncul dari data, serta untuk merumuskan kesimpulan yang dapat memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas strategi komunikasi digital dalam pengelolaan DTKS oleh Dinas Sosial DKI Jakarta.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini akan mencakup beberapa pendekatan yang saling melengkapi, termasuk analisis dokumen, wawancara, dan observasi langsung. Pertama, analisis dokumen akan melibatkan pembacaan dan penelaahan terhadap dokumen-dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta terkait dengan pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Dokumen-dokumen ini dapat mencakup laporan tahunan, kebijakan, pedoman operasional, dan dokumen strategis lainnya yang berkaitan dengan implementasi strategi komunikasi digital dalam pengelolaan DTKS. Data dari dokumen-dokumen ini akan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi jenis-jenis strategi komunikasi digital yang telah diterapkan, serta untuk mengevaluasi

keberhasilan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Selanjutnya, analisis data juga akan melibatkan wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan terkait, seperti pejabat Dinas Sosial DKI Jakarta yang terlibat langsung dalam pengelolaan DTKS, pengguna layanan bantuan sosial, dan mungkin juga ahli atau praktisi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Wawancara ini akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, yang mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pengalaman dan pandangan responden terkait dengan efektivitas strategi komunikasi digital yang telah diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta. Data wawancara akan direkam, ditranskripsi, dan dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola-pola, dan kesimpulan yang muncul dari wawancara tersebut.

Selain itu, observasi langsung terhadap praktik-praktik komunikasi digital yang dilakukan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta juga akan dilakukan. Observasi ini dapat meliputi pengamatan terhadap aktivitas mereka di media sosial, evaluasi terhadap konten yang disampaikan melalui situs web resmi mereka, dan penilaian terhadap fungsionalitas serta

kegunaan aplikasi mobile yang mereka kembangkan. Observasi ini akan memberikan pemahaman yang lebih langsung tentang bagaimana strategi komunikasi digital diterapkan dalam praktik sehari-hari, serta memberikan wawasan tentang interaksi antara Dinas Sosial dan masyarakat melalui platform digital tersebut.

Setelah data terkumpul melalui berbagai teknik tersebut, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis tematik. Analisis tematik ini akan melibatkan pengelompokan dan klasifikasi data berdasarkan tema-tema yang relevan, seperti jenis-jenis strategi komunikasi digital, keberhasilan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan strategi komunikasi tersebut. Data yang telah diklasifikasi akan dianalisis secara lebih mendalam untuk mengidentifikasi pola-pola dan tren-tren yang muncul dari data, serta untuk merumuskan kesimpulan yang dapat memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas strategi komunikasi digital dalam pengelolaan DTKS oleh Dinas Sosial DKI Jakarta. Analisis tematik ini akan memungkinkan untuk menggali informasi yang mendalam dari data yang terkumpul dan

menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang strategi *government public relations* yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta melalui akun @pusdatinkesosdki dalam memberikan sosialisasi mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Berdasarkan analisis konten, terungkap bahwa Dinas Sosial DKI Jakarta telah menggunakan media sosial secara aktif sebagai salah satu alat komunikasi utama dalam menyampaikan informasi mengenai DTKS kepada masyarakat. Postingan-postingan yang dipublikasikan melalui akun tersebut mencakup berbagai informasi terkait dengan program-program kesejahteraan sosial, prosedur pendaftaran, dan manfaat yang dapat diperoleh oleh masyarakat. Selain itu, terdapat beragam jenis konten yang disampaikan, mulai dari teks, gambar, hingga video, dengan tujuan untuk membuat informasi lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengikut.

Dari analisis statistik, dapat disimpulkan bahwa akun @pusdatinkesosdki memiliki jumlah pengikut yang cukup signifikan, serta tingkat interaksi yang relatif tinggi dari pengguna. Hal

ini menunjukkan bahwa akun tersebut berhasil menarik minat masyarakat dan membangun keterlibatan yang baik dengan pengikutnya. Namun demikian, terdapat potensi untuk meningkatkan interaksi dengan pengikut, seperti dengan meningkatkan respons terhadap komentar dan pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, serta memperluas keragaman konten yang disampaikan untuk mencakup lebih banyak topik terkait dengan kesejahteraan sosial.

Selanjutnya, dalam analisis komparatif dengan praktik terbaik dalam *government public relations* dan sosialisasi program-program pemerintah lainnya, terungkap bahwa Dinas Sosial DKI Jakarta telah menerapkan beberapa strategi yang sesuai dengan praktik terbaik dalam pemanfaatan media sosial. Misalnya, mereka aktif dalam berinteraksi dengan pengikut, memberikan informasi yang relevan dan terkini, serta menggunakan berbagai jenis konten untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Namun, masih terdapat ruang untuk meningkatkan strategi komunikasi mereka, terutama dalam hal menyampaikan informasi secara lebih terstruktur dan sistematis, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program kesejahteraan sosial yang ditawarkan.

Implikasi dari hasil penelitian ini sangat relevan untuk pengembangan praktik *government*

*public relations* oleh Dinas Sosial DKI Jakarta dan instansi pemerintah lainnya dalam mengelola media sosial. Pertama-tama, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya menggunakan media sosial sebagai sarana efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang program-program pemerintah, terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial. Dengan memanfaatkan media sosial secara optimal, pemerintah dapat meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat dan memperkuat keterlibatan mereka dalam proses pembangunan.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga menyoroti pentingnya terus-menerus memantau dan mengevaluasi strategi komunikasi yang diterapkan melalui media sosial. Dengan memahami tren dan pola interaksi pengguna, pemerintah dapat menyesuaikan strategi komunikasi mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat. Selain itu, evaluasi yang terus-menerus juga memungkinkan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atau inovasi dalam praktik *government public relations*, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan dampak dari program-program pemerintah.

Selain itu, implikasi penelitian ini juga relevan bagi para praktisi dan peneliti di bidang komunikasi dan administrasi publik. Hasil

penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi dan referensi dalam merancang strategi komunikasi yang efektif melalui media sosial, baik dalam konteks pemerintahan maupun organisasi lainnya. Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan untuk menggali lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan strategi komunikasi digital dalam praktik *government public relations*, serta untuk mengembangkan kerangka kerja yang lebih komprehensif untuk evaluasi dan perbaikan strategi tersebut.

Secara keseluruhan, hasil dan implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif dalam praktik *government public relations*. Dengan memahami tren dan pola interaksi pengguna, serta terus-menerus memantau dan mengevaluasi strategi komunikasi yang diterapkan, pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyat.

Hasil dan implikasi penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami praktik strategi *government public relations*, khususnya dalam konteks Dinas Sosial DKI Jakarta. Dalam era digital seperti saat ini, media sosial telah menjadi saluran komunikasi yang sangat berpengaruh dalam menyebarkan

informasi kepada masyarakat secara cepat dan luas. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pemerintah memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat sangatlah penting. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial DKI Jakarta melalui akun @pusdatinkesosdki di media sosial. Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pemerintah daerah lainnya dalam merancang strategi komunikasi yang efektif melalui media sosial untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah bahwa Dinas Sosial DKI Jakarta telah menggunakan media sosial secara aktif sebagai alat komunikasi utama dalam menyampaikan informasi mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) kepada masyarakat. Postingan-postingan yang dipublikasikan melalui akun @pusdatinkesosdki mencakup berbagai informasi terkait dengan program-program kesejahteraan sosial, prosedur pendaftaran, dan manfaat yang dapat diperoleh oleh masyarakat. Beragam jenis konten digunakan, mulai dari teks, gambar, hingga video, dengan tujuan untuk membuat informasi lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengikut. Hal ini menunjukkan

bahwa Dinas Sosial DKI Jakarta telah memahami pentingnya menyajikan informasi secara menarik dan relevan untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

## KESIMPULAN

Namun demikian, meskipun akun @pusdatinkesosdki memiliki jumlah pengikut yang cukup signifikan dan tingkat interaksi yang relatif tinggi dari pengguna, masih terdapat potensi untuk meningkatkan interaksi dengan pengikut. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa respons terhadap komentar dan pertanyaan yang diajukan oleh pengguna dapat ditingkatkan. Selain itu, memperluas keragaman konten yang disampaikan juga merupakan langkah yang perlu dipertimbangkan untuk mencakup lebih banyak topik terkait dengan kesejahteraan sosial. Hal ini akan membantu meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan rakyat.

Implikasi dari hasil penelitian ini juga relevan untuk pengembangan praktik *government public relations* oleh instansi pemerintah lainnya. Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, pemanfaatan media sosial telah menjadi salah satu strategi komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan antara pemerintah dan

masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi dan referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam merancang strategi komunikasi yang efektif melalui media sosial. Dengan memahami praktik terbaik dalam pemanfaatan media sosial dalam *government public relations*, instansi pemerintah dapat meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat dan memperkuat keterlibatan mereka dalam proses pembangunan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menyoroti pentingnya terus-menerus memantau dan mengevaluasi strategi komunikasi yang diterapkan melalui media sosial. Evaluasi yang terus-menerus memungkinkan instansi pemerintah untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atau inovasi dalam praktik *government public relations*. Dengan memahami tren dan pola interaksi pengguna, instansi pemerintah dapat menyesuaikan strategi komunikasi mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat. Hal ini akan membantu meningkatkan efektivitas dan dampak dari program-program pemerintah serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Implikasi dari hasil penelitian ini juga relevan untuk para praktisi dan peneliti di bidang komunikasi dan administrasi publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi



Dewi, Y. R., & Humas Dinas Perhubungan Darat DKI Jakarta, S. (2014). Strategi Humas Dinas Perhubungan Darat DKI Jakarta dalam mengatasi kemacetan lalu-lintas di Ibukota (Issue 4).

Utami, A. D. (n.d.). Strategi komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dalam program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kelurahan Gayam (Vol. 6, Issue 1).

Waluyo, D. (n.d.). Tinjauan peran government public relations era revolusi industri 4.0 untuk bersikap milenial.

N., Tasya, & Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Dan. (n.d.). Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Walikota Tangerang Selatan dalam membangun current image.