

Tesis Irviyanti Permata Agustina MIK

by MIKIrviyanti Permata Agustina

Submission date: 18-Dec-2023 02:35AM (UTC-0600)

Submission ID: 2261771368

File name: 8080008_IRVIYANTI_PERMATA_AGUSTINA_MIK_-_Irviyanti_Agustina.docx (5.68M)

Word count: 13202

Character count: 82155

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Perbaikan kualitas pelayanan public terus digulirkan oleh Pemerintah, termasuk di dalamnya upaya reformasi birokrasi yang sejak lama dikeluhkan oleh masyarakat, mulai dari dugaan korupsi, pelayanan yang berbelit, sulitnya mendapatkan informasi menjadi beberapa isu yang hilir mudik di media massa maupun media digital. Hal inilah yang membuat Pemerintah²⁹ mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Reformasi birokrasi tersebut diterbitkan³⁸ sebagai acuan bagi kementrian/Lembaga/Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi, hal ini dilakukan dalam upaya²⁸ mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik.

Reformasi birokrasi bermakna sebagai pertaruhan besar bagi bangsa Indonesia dalam menyongsong tantangan abad ke-21, dengan harapan mampu⁵ mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan public oleh pejabat di instansi pemerintah, menjadikan negara yang memiliki most-improved bureaucracy, meningkatkan mutu pelayanan

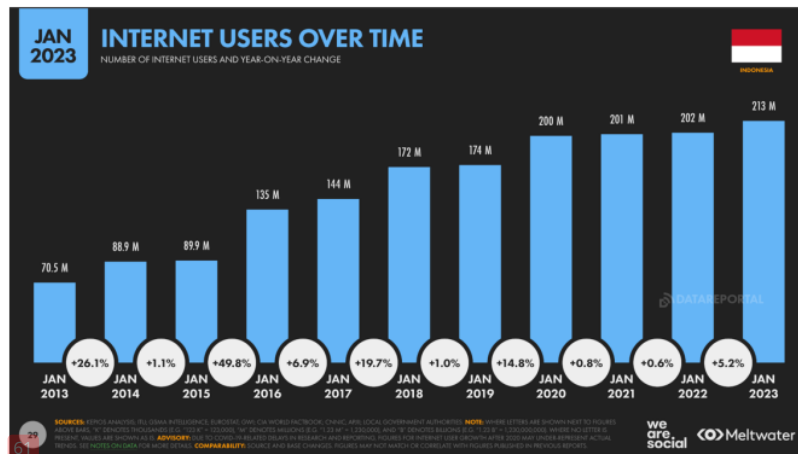
kepada masyarakat, meningkatkan mutu rumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi, meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan tugas pemerintah, serta menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

Namun demikian, jika reformasi birokrasi ini gagal dilaksanakan, maka hal ini tentu hanya akan menimbulkan antipasti, trauma, berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bahkan mampu menghambat keberhasilan pembangunan nasional. Oleh karena itu untuk menyukseskan upaya reformasi birokrasi, Pemerintah perlu membangun suasana kondusif dengan publiknya melalui proses komunikasi yang baik

Komunikasi dengan masyarakat pada saat ini, perlu disesuaikan dengan kondisi perubahan lingkungan yang sangat cepat. Dimana saat ini masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan tepat melalui media yang mudah diakses oleh public. Maka dari itu Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

Dalam menjawab kebutuhan akan informasi bagi masyarakat dewasa ini semakin tinggi. Kecepatan mendapatkan informasi menjadi suatu

kebutuhan masyarakat dewasa ini. Hal tersebut sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Dahulu masyarakat mengejar informasi dengan membaca koran di pagi hari atau bersiap di depan televisi pada waktu-waktu tertentu. Namun hal tersebut secara perlahan mulai ditinggalkan karena lahirnya teknologi informasi melalui internet. Teknologi Internet mampu menyajikan informasi dimana saja dan kapan saja. Pengguna Internet di Indonesia semakin tahun semakin bertambah.

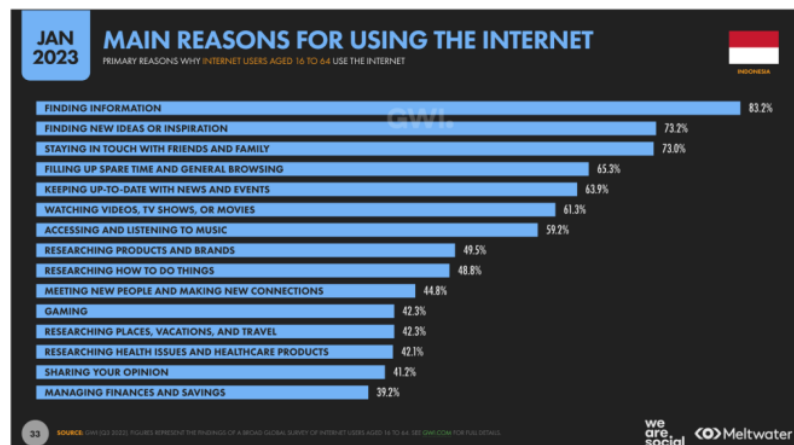


Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

Simon Kemp bersama tim Kepios serta *Hootsuite* dan *We Are Social* melalui *datareportal.com* menyampaikan bahwa sejak tahun 2013 terjadi peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia. Pada tahun 2013 Jumlah penduduk Indonesia sebanyak 253,3 juta Jiwa (*Bps.go.id*) dan pada tahun 2023 mencapai 273,52 Juta Jiwa, artinya ada kenaikan jumlah penduduk sebesar 20,22 juta jiwa. Sedangkan pengguna internet tahun 2013 sebanyak

70,5 juta pengguna dan di tahun 2023 naik hingga mencapai 213 juta pengguna atau naik tujuh kali lipat dari kenaikan jumlah penduduk di Indonesia. Di Kota Bandung dalam laman merahputih.com, Yayan Ahmad Brilyana Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menyebutkan bahwa sebanyak 85,2 persen atau 2,1 juta penduduknya adalah pengguna internet.

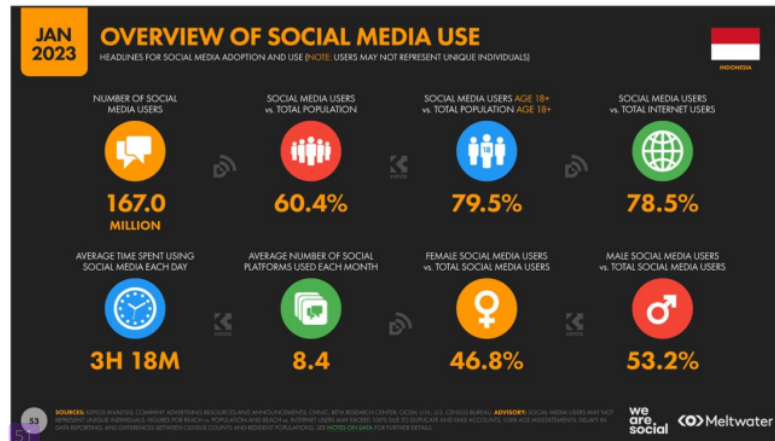
Tingginya angka kenaikan jumlah pengguna internet memperlihatkan bahwa ada manfaat besar dari penggunaan internet bagi kehidupan sehari-hari. Data reportal merilis bahwa, menemukan informasi merupakan alasan tertinggi penggunaan internet di Indonesia.



Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

Pada tahun 2023, sebanyak 83,2% pengguna internet di Indonesia memanfaatkannya untuk mendapatkan informasi, kemudian 73,2% menggunakan internet untuk mencari ide dan informasi serta di posisi ketiga

tujuan penggunaan internet adalah agar tetap bisa berkomunikasi dengan teman dan keluarga.



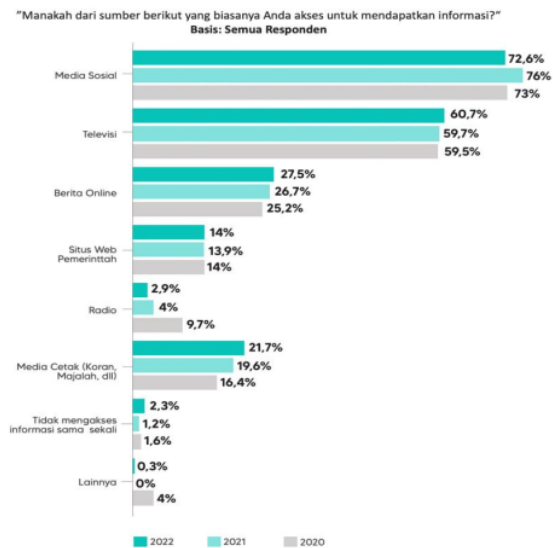
Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

Dari 213 juta pengguna internet, 167 juta jiwa merupakan pengguna media sosial. Di mana media sosial merupakan representasi teknologi atau aplikasi yang digunakan orang untuk menciptakan ataupun menjaga jaringan sosial sites mereka (Albarran, 2013:2). Utari dalam Suciska (2016:378) mendefinisikan media sosial sebagai sebuah media online di mana para penggunanya dapat dengan mudah berpartisipasi. Artinya seseorang akan dengan mudah berbagi informasi, menciptakan konten atau isi yang diterima, mereproduksi konten dan seterusnya. Semua dapat dilakukan dengan cepat dan tak terbatas. Sejalan dengan hal tersebut menurut Nasrullah (2015:11) media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna

merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual.

Keunggulan media sosial tersebutlah yang membuat sebagian besar penduduk Indonesia memanfaatkannya dalam upaya memperoleh informasi.⁵⁸ Hadirnya media sosial sebagai *New Media* atau media baru dimanfaatkan sebagai kanal berbagi informasi, mengingat kemampuan media sosial yang bersifat fleksibel, mudah diakses, interaktif dan menghibur.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia menyatakan bahwa 3 tahun terakhir, media sosial menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia untuk mendapatkan Informasi



Sumber :

⁵⁹ https://cdn1.katadata.co.id/media/microsites/litdik/Report_Nasional_2022_FA_3101.pdf

¹⁰ Melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat di mana pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara-cara komunikasi yang konvensional.

Kamampuan media sosial mengubah khalayak telah dibuktikan dengan berbagai peristiwa. Dalam *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi* Volume 5 No.2, dinyatakan bahwa ¹⁴ Obama menjadi pelecut dalam penggunaan media sosial sebagai ruang kontestasi politik yang menular hampir ke penjuru dunia, termasuk Indonesia. Keberhasilan Obama memanfaatkan media digital (MyObama) saat itu berdampak terhadap popularitas media sosial sebagai sarana sosialisasi dan kampanye politik (Rustandi & Susanto, 2021:100). Selain itu ⁶⁴ Pasangan Joko Widodo dan Basuki Tjahaja Purnama pun pada tahun 2012 berhasil memenangkan Pemilu Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta berkat Media sosial. Padahal pasangan ini bukanlah orang Jakarta seperti Gubernur - Gubernur DKI Jakarta terdahulu.

Dikutip dari ¹⁷ <https://metro.tempo.co/read/534904/ahok-saya-dan-jokowi-menang-karena-media-sosial>, Basuki Tjahaja Purnama yang populer disebut Ahok menyampaikan bahwa ¹⁷ "Mungkin kami pasangan pertama di Indonesia yang menang karena media sosial," katanya. Untuk itu, potensi media sosial ini lah yang dia terus manfaatkan untuk menjelaskan program.

Efektifitas penggunaan media sosial ini pun membuat Ridwan Kamil terpilih menjadi Wali Kota Bandung pada tahun 2013. Di masa kepemimpinannya, Ridwan Kamil meminta seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah atau saat ini dikenal dengan Organisasi Perangkat Daerah, untuk memiliki media sosial dan memanfaatkannya dengan baik agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik. Hasil penelitian bahwa manfaat yang sebenarnya diperoleh adalah Ridwan Kamil selaku Wali Kota Bandung telah memperbaiki kualitas pelayanan komunikasi Pemerintah Daerah yang dipimpinnya sehingga beliau telah mensinergikan jaringan kreatifnya dan mengajak rakyat bersama-sama membangun Kota Bandung dan menyelesaikan satu-persatu masalah - masalah kota yang dialami oleh masyarakat Bandung sendiri (Munandar & Suherman, 2016:430).

Sesuai arahan Presiden Joko Widodo dalam pertemuan dengan Humas Kementerian dan Lembaga Non-Kementerian, serta BUMN di Istana Negara, Kamis 4 Februari 2016 melalui <https://dephub.go.id/post/read/presiden-jokowi---humas-pemerintah-harus-bergerak-cepat-dan-satu-narasi> disampaikan bahwa era di mana arus informasi sangat cepat dan dinamis, Pemerintah perlu memanfaatkan kanal-kanal media sosial populer. Rakyat ingin melihat Pemerintah hadir mengatasi persoalan. Atas arahan tersebut, dapat diyakini bahwa media sosial saat ini

semakin populer di kalangan masyarakat. Sehingga jika Pemerintah mau melibatkan masyarakat dalam memecahkan permasalahan, maupun partisipasi publik, maka perlu memanfaatkan media sosial tersebut.

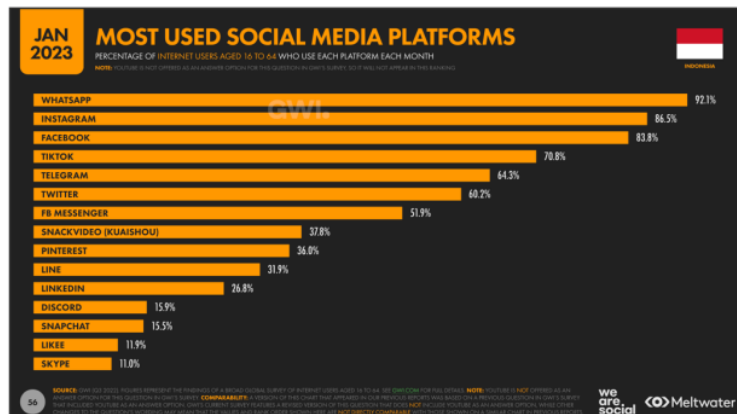
Pemanfaatan media sosial di lingkungan Pemerintah Kota Bandung telah dilaksanakan sejak tahun 2014, saat itu Ridwan Kamil sebagai Kepala Daerah menginstruksikan kepada seluruh kepala Dinas untuk melengkapi media komunikasi dengan masyarakat melalui media sosial. Dikutip dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/ridwan-kamil-wajibkan-kepala-dinas-punya-twitter.html>, Ridwan Kamil menyampaikan bahwa Wali Kota Bandung Ridwan Kamil mewajibkan Kepala Dinas (Kadis) dan Dinas Pemerintahan Kota Bandung untuk memiliki akun Twitter. Hal itu⁴⁸ dimaksudkan agar dinas-dinas bisa lebih peka menampung aspirasi warganya.

Hal inilah yang menjadi dasar⁶⁸ seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Bandung memiliki media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Seluruh OPD memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atas hal-hal yang telah dilakukan, informasi layanan, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya.⁶⁹

Informasi dari Pemerintah perlu tersampaikan dengan seluas-luasnya agar sampai kepada masyarakat. Salah satu kanal media sosial yang populer⁵⁶

di Indoensia adalah Instagram. Dalam situs Wikipedia.org,⁴ Instagram disingkat IG adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri.

⁸ Setelah diluncurkan pada tahun 2010, Instagram dengan cepat mendapatkan popularitas, dengan satu juta pengguna terdaftar dalam dua bulan, 10 juta dalam setahun, dan akhirnya 800 juta pada September 2017³⁰ (<https://communication.binus.ac.id/2019/01/19/variasi-media-sosial-dari-masa-ke-masa/>).



Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung pada tahun 2020 merilis bahwa 90,71% Penduduk Kota Bandung mengakses internet untuk menggunakan media sosial. Besarnya jumlah penduduk Kota Bandung yang mengakses media sosial tentu menjadi peluang bagi Pemerintah untuk menyebarkan

informasi serta melibatkan khalayak dalam setiap kebijakan publik. Instagram sebagai media sosial terbanyak kedua setelah aplikasi *WhatsApp* berpeluang dimanfaatkan dengan baik oleh Pemerintah. Berbeda dengan *WhatsApp* yang sifatnya lebih personal karena menggunakan nomor telepon, Instagram merupakan media sosial sifatnya yang dapat dengan mudah diakses oleh public hanya dengan mencari nama instansinya saja. Dengan pola pikir pencapaian visi reformasi birokrasi, Instagram berpeluang untuk menjadi media penghubung antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Bandung.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Gohar F.Khan, ² Dengan memanfaatkan media sosial, pemerintah dapat memberi informasi kepada masyarakat dan mempromosikan layanan publik, juga dapat memberdayakan masyarakat biasa dalam berbagi rancangan untuk ide layanan mandiri di masa depan (Hastrida, 2021:150).

Namun demikian, seiring berjalannya penggunaan media sosial di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bandung, media sosial yang dikelola oleh OPD tidak banyak berkembang sesuai dengan tujuan, adanya komentar yang tidak direspon oleh admin, sajian informasi tidak diterbitkan secara teratur, penggunaan bahasa yang sulit dimengerti oleh masyarakat umum, jumlah pengikut yang tidak banyak bertambah, serta desain yang kurang menarik tersaji di berbagai media sosial Pemerintah.

Hasil penelitian Tengku Imam Syarifuddin, dkk yang menyatakan bahwa akun @humasbdg cenderung lebih sempit dengan persebaran hanya kepada akun resmi milik Wali Kota Bandung dan milik Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kota Bandung. Akan tetapi pola interaksi yang dilakukan oleh kedua akun ini sama kurang berinteraksi kepada masyarakat. Hal ini akan berpengaruh kepada tingkat partisipasi masyarakat di media sosial. Idealnya keduanya menggunakan pola komunikasi dua arah, namun dalam implementasinya hanya berinteraksi dengan satu arah (Syarifuddin, dkk. 2020: 75-90). Hal tersebut juga diungkapkan oleh DePaula, Dincelli, and Harrison (2018) yang berpendapat bahwa sebagian besar penggunaan media sosial oleh pemerintah adalah untuk tujuan simbolis dan presentasi, yang dinilai dapat menciptakan ekspektasi tertentu dari masyarakat terhadap pemerintah dari apa yang ditampilkan di media sosial (Hastrida, 2021:152).

Belum maksimalnya pengelolaan Media Sosial di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, membuat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menyelenggarakan kegiatan seminar kehumasan. Saat itu pada bulan April tahun 2022 dilaksanakan evaluasi atas penyelenggaraan pengelolaan media sosial Instagram OPD dan pelatihan bagi admin media sosial. Dengan melibatkan Focus ON sebagai tenaga ahli independent didapati akun Instagram Dinas Pendidikan Kota Bandung mendapatkan Skor

28,9 atau urutan ke-4 di bawah akun @humas_bdg dengan skor 75,1 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, kemudian akun @halobandung dengan skor 71,4 yang dikelola oleh Sekretariat Pimpinan, serta akun @disbudpar.bdg dengan skor 33,3 yang dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung.

Namun demikian setelah satu tahun berlalu, pada kegiatan peringatan Hari Jadi Kota Bandung yang ke-213 tanggal 25 September 2023, Dinas Kota Bandung mendapatkan peringkat pertama atas pengelolaan Media Sosial Terinformatif.



Sumber : <https://www.instagram.com/p/CxmtLKChWXY/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

Hal tersebut menarik bagi peneliti untuk mengetahui komunikasi Pemerintahan Daerah yang telah dilakukan oleh pengelola media sosial Instagram di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Menurut Kartawangi (2020) Interaksi online antar pihak yang terlibat dapat menimbulkan dampak positif maupun negatif bagi pemerintah. Maka, penggunaan media sosial oleh

pemerintah memerlukan manajemen khusus dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya (Hastrida, 2021:150).

1.2. Fokus Penelitian

Pengelolaan media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung telah mendapatkan apresiasi sebagai pengelola media sosial terinformatif. Tentu hal tersebut tidak lepas dari pengelolaan komunikasi hulu ke hilir. Penelitian ini berupaya untuk memperoleh gambaran secara mendalam tentang pengelolan komunikasi melalui media sosial Instagram pemerintah. Atas dasar hal tersebut, yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian diatas, maka peneliti membuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung?

- 2) Bagaimana pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung?
- 3) Mengapa Dinas Pendidikan Kota Bandung mendapatkan penghargaan sebagai pengelola media sosial terinformatif?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 2) Mengetahui pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 3) Mengetahui alasan Dinas Pendidikan Kota Bandung mendapatkan penghargaan sebagai pengelola media sosial terinformatif.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat yang langsung digunakan secara praktis maupun teoritis, yaitu:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, menambah khasanah dalam ilmu komunikasi, khususnya mengenai perubahan komunikasi pemerintahan melalui media sosial, serta penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, keutamaan dari penelitian ini adalah berupaya memberikan kontribusi dan manfaat terhadap pemahaman implementasi pengelolaan media sosial Instagram bagi Organisasi Pemerintahan Daerah. Pengelola media sosial diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan Komunikasi Pemerintahannya dalam menyelenggarakan pelayanan informasi melalui media sosial Instagram sehingga mampu memberikan manfaat secara luas kepada masyarakat Kota Bandung maupun luar Kota Bandung yang membutuhkan pelayanan informasi public.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Dinas Pendidikan Kota Bandung

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa dampak terhadap perubahan Struktur Organisasi pada Dinas Pendidikan Kota Bandung yaitu dengan lahirnya Peraturan Walikota Bandung Nomor 1380 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Bandung, sebagai berikut:

a. Tugas Pokok.

Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang pendidikan.

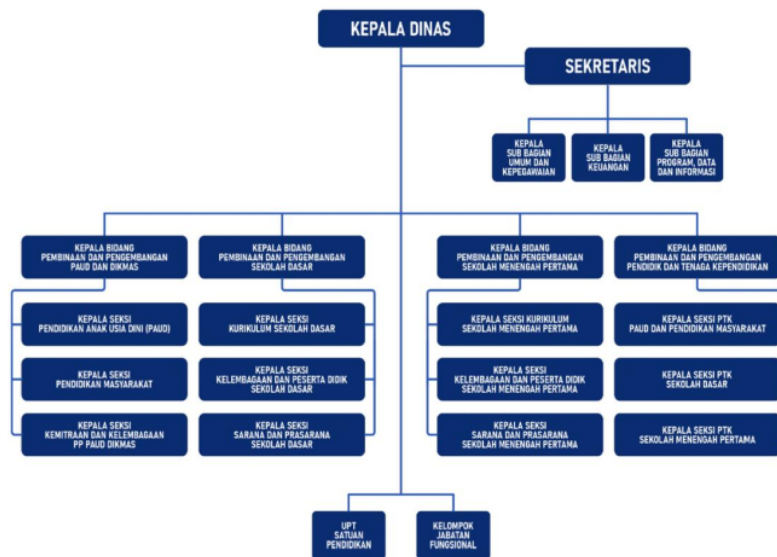
b. Fungsi.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, maka Kepala

Dinas Pendidikan Kota Bandung mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan lingkup pendidikan;
2. pelaksanaan kebijakan lingkup pendidikan;
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup pendidikan;
4. pelaksanaan administrasi Dinas lingkup pendidikan; dan
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

c. Struktur Organisasi



34

4.1.2. Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Bandung

Visi Dinas Pendidikan Kota Bandung 2018-2023 merupakan Visi yang selaras dengan Visi Kota Bandung Yang Bermartabat tahun 2025. Kriteria capaian Visi Daerah tahun 2005-2025 sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Bandung Tahun 2005-2025 secara jelas direfleksikan pada Visi Kota Bandung Yang Unggul, Nyaman, Sejahtera, dan Agamis.

Kriteria Kota Bandung Yang Bermartabat pada Tahun 2025 yang dicirikan dengan masyarakatnya bertakwa pada Tuhan Yang Maha Esa, kota yang termakmur di Indonesia, kota yang paling menonjol sisi keadilan-nya, kota terbersih di tingkat nasional, kota percontohan atas ketertiban semua aspek kehidupan perkotaan di Indonesia, kota percontohan atas ketaatan serta kota yang teraman, mengandung makna secara tekstual dan hakiki melalui Terwujudnya Kota Bandung Yang Unggul, Nyaman, dan Sejahtera.

Dalam rangka mewujudkan Visi Kota Bandung Tahun 2018-2023, disusun Misi untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi. Misi-misi ini disusun dalam rangka mengimplementasikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam mewujudkan visi yang telah dipaparkan di atas. Hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan misi ini adalah Manusia yang berdaya

saing, ekonomi kokoh, tata kelola pemerintah yang baik, infrastruktur berkelanjutan, serta kokohnya interaksi sosial, budaya dan kemasyarakatan Kota Bandung. Kelima hal ini merupakan bidang garapan besar yang akan menjadi sebuah panduan bagaimana memandang pembangunan di Kota Bandung. Adapun Misi Kota Bandung Tahun 2018-2023 adalah:

1. ⁹ Membangun Masyarakat yang Humanis, Agamis, Berkualitas dan Berdaya Saing
2. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Melayani, Efektif, Efisien, dan Bersih
3. Membangun Perekonomian yang Mandiri, Kokoh, dan Berkeadilan
4. Mewujudkan Bandung Nyaman Melalui Perencanaan Tata Ruang, Pembangunan Infrastruktur, serta Pengendalian Pemanfaatan Ruang yang Berkualitas dan Berwawasan Lingkungan
5. Mengembangkan Pembiayaan Kota yang Partisipatif, Kolaboratif, dan Terintegrasi

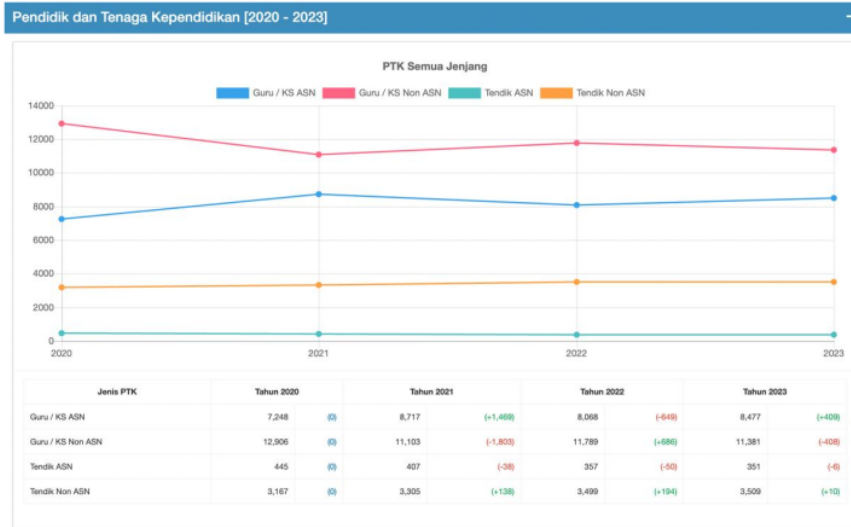
⁴³ **4.1.3. Guru, Siswa dan Satuan Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung**

Dinas Pendidikan Kota Bandung merupakan OPD yang mengelola Satuan Pendidikan Non Formal, Pendidikan Anak Usia Dini Baik Formal maupun Non Formal, Sekolah Dasar, dan Sekolah menengah Pertama.

Berikut kami sampaikan rincian data 2.033 satuan Pendidikan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung :



Total jumlah guru dan tenaga kependidikan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung pada tahun 2023 mencapai 23.718 orang.



41

Total jumlah peserta didik di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung pada tahun 2023 mencapai 361.675 orang.



4.1.4. Profil Narasumber

Penelitian ini melibatkan informasi yang terdiri dari 2 orang pengelola media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung, yaitu Arochman Eka, dan Siti Fathonah. Peneliti memilih dua orang ini karena yang bersangkutan sangat terlibat aktif dalam kegiatan pengelolaan media sosial mulai dari perencanaan hingga kegiatan evaluasi.

Selanjutnya Pimpinan pada Dinas Pendidikan Kota Bandung yaitu, Elih Sudiapermana (Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung periode 2014-2019), Hikmat Ginanjar (Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung periode 2019 – sekarang), dan Tantang Syurya Santana (Sekretaris Dinas Pendidikan Kota Bandung periode 2022 – sekarang). Pucuk pimpinan dipilih sebagai narasumber dikarenakan pengelolaan Komunikasi pemerintahan daerah melalui media sosial Instagram sangat dipengaruhi oleh pucuk pimpinan organisasi dan penanggungjawab kegiatan komunikasi di lingkungan OPD.

Sedangkan Tenaga Ahli yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah Brian Al Afwan karena yang bersangkutan telah ditunjuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai Ketua Tim Penilai serta pendamping pengelolaan media sosial Instagram di lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Terkahir penulis memilih Fathiyyah Maryufani, karena peran beliau sebagai tenaga ahli Communication Statelist pada Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia dan telah meningkatkan followers media sosial

instansi tersebut hingga 700%, serta latar belakang keahliannya sebagai pengelola manajemen krisis. Dari penjelasan singkat tersebut, peneliti berharap para tenaga ahli tidak hanya membedah namun juga memberikan gambaran peningkatan kualitas komunikasi pemerintahan daerah di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

4.2. Hasil Penelitian Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram

Terdapat perbedaan kondisi ideal yang seharusnya dilakukan dalam pengelolaan media sosial, dibandingkan dengan kondisi pengelolaan media sosial Instagram ¹ di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Kondisi tersebut terjadi dalam ruang lingkup perencanaan dan pelaksanaan, serta evaluasi atau penilaian. Hal ini penulis temukan melalui observasi serta wawancara yang telah dilakukan.

4.2.1. Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram

4.2.1.1. Sajian Data Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram

Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah di Dinas Pendidikan Kota Bandung dibangun tidak hanya berdasarkan atas perintah Wali Kota, namun berdasarkan kesadaran Kepala Dinas bahwa saat itu (tahun 2014), ia menyadari bahwa dibutuhkan penyesuaian penggunaan media komunikasi dengan masyarakat agar informasi mengenai kebijakan Pendidikan dapat lebih mudah difahami oleh masyarakat dan tersebar luas. Berikut hasil wawancara dengan informan terkait tujuan penggunaan media sosial Instagram:

Ya jadi pertama ada kesadaran ya bahwa, apa yang dilakukan oleh Pemerintah sebagai pelayan masyarakat itu penting untuk diketahui oleh publik secara umum. Bahwa yang selama ini banyak masyarakat tidak tahu apa yang kita ambil kebijakannya, kemudian yang kita lakukan, apa yang masih kita hadapi masalahnya. Sehingga sering kali pandangan masyarakat terhadap program khususnya pendidikan ya tidak nyambung lah itu atau mungkin karena ketidakpahaman muncul. Hal hal yang oleh karena itu, kesadaran membangun komunikasi publik itu menjadi segala kekuatan yang Mendorong kita untuk mencari cara bagaimana supaya,itu berkembang. Kebetulan teknologinya berkembang media sosial yang selama itu kehumasan lebih yaitu kehumasan lebih official gitu,tapi itu kan juga tidak banyak diakses oleh masyarakat atau mungkin masyarakat jenuh gitu naik sehingga kemudian media sosial menjadi pilihan. Karena memang publik sudah banyak mengakses media sosial. Sehingga kita kemudian menetapkan. Harus ada tim khusus yang bisa mengelola. Apa media sosial ini sebagai sarana untuk kehumasan yang di lingkungan Dinas Pendidikan gitu kira kira. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Dalam tahap perencanaan, Kepala Dinas saat itu telah menentukan satu orang koordinator pengelolaan media sosial dibantu dengan tenaga muda yang potensial. Namun demikian tentu hal tersebut tidaklah cukup, maka kadis menarik tenaga-tenaga muda yang ada di sekolah serta tenaga ahli yang memiliki kemampuan mendokumentasikan serta mengolah grafis tampilan konten media sosial Instagram. Hal tersebut sejalan dengan Informan ahli media sosial yang menyampaikan pengelolaan media sosial membutuhkan beberapa tenaga ahli seperti fotografi, editorg, script writer, kurator, dan koordinator.

waktu itu kita kan mengidentifikasi ya potensi yang dimiliki di lingkungan Dinas Pendidikan. Kita mencoba mengembangkan apa kriteria apa kira kira yang dibutuhkan gitu ya untuk bisa menangani tugas tugas seperti itu. Nah Pertama karena media sosial ini adalah lahir dalam dunia perkembangan dunia milenial maka saya konsen kepada orang orang muda yang tentu saja sudah kelihatan banyak berdedikasi menggunakan media sosial. Selebih dari itu tentu adalah orang yang memiliki pengetahuan, pengalaman akademik di bidang komunikasi kehumasan ya atau komunikasi lainnya yang memang sudah kelihatan mendedikasikan itu. Nah, oleh karena itu, dengan kriteria itu saya memilih orang orang muda gitu ya yang ada di dalam itu ada irvi kan ya waktu itu. Kemudian, ternyata kita punya kekurangan ya secara sumber daya dan yang muda muda karena organisasi disdik ini memang selama ini mungkin lebih apa lebih kalau saya mengatakan waktu itu agak tertutup dari ruang akses karir sumber daya disdik sendiri yang melimpah terutama di sekolah. Sehingga kita juga merekrut orang orang yang potensial sekolah yang mungkin bisa mendukung itu. Sehingga timnya irvi ini berkembang dengan dukungan anak muda yang kita rekrut dari lingkungan disdik,tapi yang selama ini tidak ada di kantor Dinas

Pendidikan. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

awal awalnya kita terbatas ya, kan yang dulu staf yang sudah ada itu hanya ada irvi terus, istrinya pak edi itu siapa ya? Fitri gitu yang muda yang saya lihat muda potensial ada di dalam. Sehingga tadi, maka kita mengidentifikasi potensi potensi yang ada di sekolah gitu kan? Sehingga kita ada yang dari sekolah termasuk juga yang kita rekrut berkaitan dengan apa? karena kita punya anggaran, kemudian kita rekrut tenaga ahli juga gitu. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Ya tahap awal yang ada ya. Tapi kan teman teman tentu mengeluhkan dengan keadaan sehingga kita kemudian merencanakan berikutnya untuk pengadaan anggaran yang untuk apa alat alat yang diperlukan, gitu. Jadi kita karena unitnya sudah ditetapkan timnya sudah ada, maka tentu kita minta mereka untuk mengusulkan apa kebutuhannya, sehingga kemudian ke sananya menjadi kebijakan anggaran sehingga disediakan agar dukungan produksinya lebih baik lagi. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

saya melihat perkembangan itu menjadi lebih produktif ya ketika juga didukung dengan kompetensi kompetensi lain yang terkait, misalnya dengan visualisasi. Dalam hal ini misalnya desain grafisnya, fotografer dan lain lain, sehingga apa yang dikomunikasikan melalui media sosial itu tidak sekedar pesan pesan formal dalam bahasa bahasa kebijakan yang terurai tetapi lebih diformulasikan menjadi pesan pesan kunci yang mudah dipahami oleh stakeholder pengampu kepentingan baik di lingkungan Dinas Pendidikan sendiri khususnya di sekolah guru, juga orang tua dan masyarakat secara umum, gitu kira kira. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

yang paling penting. Yang paling sering ketemuin itu adalah. 5M. 5M plus pimpinan. Man, SDM ini selalu jadi kendala kurang orang ya. Padahal saya selalu ngomong mendingan orangnya 2 tapi enggak kerja yang lain. Cukup 2 juga gitu 3 udah keren lah gitu. Man terus SDM berarti d rata rata itu tidak pernah fokus kerja di situ. hanya sebagai sampingan itu. 3 komponen ini SDM ini memang harus harus tidak kerjain

yang lain. Tambah koordinatonya Emang teknis yang tekniknya 3 orang, satu koordinator biasanya prahumnyalah ya yang perahumnya (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

untuk tugas sebetulnya sudah spesifik. Ada designer, editor, liputan, copy writer (isi konten), approval. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

Total ada 5 orang. Saya sendiri sebagai videografernya terus buat fotonya ada Adut sekaligus admin, ada Sifat sebagai script writer sekaligus admin, ada Arif sebagai fotografer dan design graphic. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Kalau tingkat kota tingkat kota menurut gua 5 orang. Menurut gua itu harus ada dedicated orang yang manage semuanya orang terus di bawah itu pasti bakalan ada yang ngelola untuk konten oke jadi jadi kurator kontennya terus yang berikutnya itu ada kurator untuk copywriting yang berikutnya itu ada yang jadi. Apa namanya yang ngatur lalu lintas buat kalender content kan dibawahnya itu yang bantuin ketiga orang. Kalau videografer secara umum gitu enggak perlu atau oh itu maksudnya yang di bawah itu yang satu orang ini, jadi dia yang satu orang ini kerjanya ngambil gambar ngedit gitu bikin ini itu satu orang gua itu yang ngambil foto dan ngambil gambar satu orang yang edit sama orang. Oke kurator. Hanya satu satu orang kurator sama copywriting satu orang kan beda jadi copywriter copywriter sendiri, kurator gambar kurator gambar sendiri. Jadi banyak tuh kan 5 orang tadi, coba kan satu koordinator terus yang satu curator ya. (wawancara dengan Fathiyyah Maryufani, Ph.D., 7 Desember 2023)

Selain menetapkan SDM pengelola media sosial, dalam tahap perencanaan dibutuhkan pula pendukung lainnya, seperti alat dokumentasi, software, aset digital (akun media sosial), konten, perangkat editing, jaringan internet dan anggaran iklan. Berikut hasil wawancara dengan informan :

Awal awal banget nggak ada kamera itu, jadi eka dulu sih bawa sendiri ya karena alhamdulillah dititipin kamera jadi kepakai gitu buat di kantor terus di sini di sini ternyata ada kamera dari pengadaan sebelumnya, dari pak ochi itu tuh kalau enggak salah canon 1100 sama lensa kit sama lensa tele. Selain kamera juga alat audio ya untuk audionya terus sama PC. Alhamdulillah waktu itu sudah ada PC yang all in one gitu. Awal awal sih berjalan dengan lancar, tapi karena kebutuhan foto yang ukurannya besar bagus ya jadi ngehang. Gitu terus lemari juga kita perlu waktu itu untuk menyimpan alat karena ini kan aset negara jadi harus ada loker, sini ke sini kerjaan mulai banyak tuh alhamdulillah jadi perlu namanya mobilitas gitu. Jadi kapanpun di manapun kita bisa ngedit dan produktif lah gitu jadi di sini ke sini. Alhamdulillah ada disediakan laptop juga gitu (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Yang perlu dibahas pertama man lalu mesin. Alat alat biasanya selalu pakai alat sendiri ya. Padahal sebenarnya alat itu enggak mahal kok nggak harus mahal. Pakai alat khusus itu mencegah juga untuk hack nggak kayak gitu gitu kan? Karena kalau pakai alat sendiri kalau orangnya keluar gimana gitu kan baginya sebagainya. Tapi kalau pakai handphone handphone biasa. Terus nomornya verifikasi lewat. Padahal aset digital. Nomor nomor dia di daftar akunnya didaftarkan pakai nomor itu terus orangnya udah pindah. Salah banget tuh oke dan banyak juga dendam. serius. Oke kenapa enggak pernah diangarin? terus metode metode birokrasi itu penting banget. Jadi kayak ini harus disepakati dulu nih kalau kontennya reguler kontennya receh perlu apa ACCnya? Siapa tau dengan ACC langsung aja, kalau kontennya agak sensitif baru ACCnya ke kepala, kalo kontennya sangat sensitif itu berarti kepala. Terus metode, metode atau birokrasinya itu harus jelas, man, mesin, metode, money jelas anggaran yang semua material juga sama. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

di dunia digital. Alat-alatnya alat digital. Jangankan seperti itu. Ini saya ngomongin hardware doang nih ya kayak software aja. Premium dengan tidak premium itu sangat berpengaruh ke efektif dan efisien. Nah itu ngomongnya ya ngomongin itu agustino tuh yang banyak ngomongin itu jadi

kayak apa apa. Di perusahaan saja perusahaan saya mulai dari kanpa jelas premium free premium terus. Motion motion cuma mindah mindahin ini tak siapa tugas siapa itu premium jelas pokoknya kalau editing jelas cek aja premium. Dan itu mempercepat pekerjaan, meningkatkan kualitas. Bahkan di level jabar itu yang lebih lebih lebih besar. Itu adalah alat monitoring, monitoring, isu monitoring, vitality sebagainya sebagainya. Isu kan menangkap isu. nah itu kuncinya bottom up (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

alat juga harus memadai. Misal kamera, recorder, laptop dan penunjang membuat konten lainnya. Jaringan internet yang stabil pun sangat penting untuk kelancaran render dan publishing. (wawancara dengan Siti Fatonah,S.I.Kom., 11 Desember 2023)

Ya.Tadi disampaikan dari awal bahwa memang Komunikasi media sosial kan sarana penyampaian informasi ya dari.Pemerintah pendidikan kepada masyarakat, juga Masyarakat bisa menyampaikan sesuatu hal yang berkaitan dengan pendidikan tentunya.Tentunya ini hal yang sangat penting sehingga memang harus ditunjang oleh berbagai kebutuhan hal yang diperlukan. Nah salah satunya juga kan sarana prasarana yang harus terus diupdate tentunya ya menyesuaikan dengan kebutuhan. Jadi dari tahap yang minimal menjadi terus meningkat menjadi optimal, lebih optimal lagi sehingga termasuk tadi perencanaannya kan harus direncanakan dan kami juga menganggarkan kan ruangnya yang kemarin kurang. Tadinya tidak ada menjadi ada dan jadi ada sekarang lebih kepada lebih apa lebih representatif lagi begitu sehingga kan bekerjanya dalam melakukan kegiatan dalam mengelola media sosial lebih baik lagi tentunya. Sehingga dengan lebih baik makanya pelayanan pada masyarakat pun perlu baik. Juga sarana prasarananya terus dibenahi yang rusak diperbaiki yang belum ada, Memang kalau dibutuhkan itu menjadi ada di anggarannya seperti itu dan mudah mudahan aja itu perencanaan kami lakukan berdasarkan hasil evaluasi tahun tahun sebelumnya berdasarkan dari permasalahan permasalahan yang ada. Dari itu kita baru membuat perencanaan kan tadi seperti contoh, bagaimana bisa podcast ruangnya juga tidak punya sekarang kan sudah punya ruang

podcast yang bisa nanti aktivitas tentunya lebih meningkat lagi pelayanan kepada masyarakat. (wawancara dengan Tantan Syurya Santana, S.Sos., M.Si., 7 Desember 2023)

4.2.1.2. Peran Pimpinan dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram

Posisi dan sikap pimpinan dalam perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial instagram, memiliki peran yang penting. Dimana keputusan strategis terkait anggaran dan pembagian tugas, serta data dan informasi juga dibuat atas kebijakan pimpinan. Selain itu metode alur komunikasi dalam menerbitkan konten media sosial memerlukan arahan dan kebijakan pimpinan. Di Dinas Pendidikan Kota Bandung, ditemukan data bahwa tidak semua konten yang akan disampaikan ke public harus melalui pimpinan, namun konten-konten tertentu yang sifatnya beresiko maka memerlukan persetujuan pimpinan terlebih dahulu.

Yang saya kuatkan adalah kebijakannya. Kebijakan memastikan bahwa fungsi ini harus diperbesar sehingga saya memastikan untuk mengontrol setiap kebijakan dan aktivitas pimpinan, Aktivitas sekolah itu harus memang masuk ke ruang publik melalui media sosial melalui media media yang kita pergunakan. Kita pastikan itu. Sehingga apa namanya kebijakan timnya ditetapkan, kebijakan sarana prasarannya kita dukung. Supaya tim ini menjadi jalan dan kita sosialisasikan kepada unsur unsur pimpinan supaya juga memanfaatkan yang selama ini ada pimpinan yang kurang aware terhadap publikasi, kita dorong juga supaya mereka tidak business as usual melaksanakan kegiatan memberikan arahan, tetapi semua itu nanti harus berujung pada publikasi sehingga siapapun orang yang tidak hadir dalam satu forum, itu akan mengetahui apa yang terjadi di sana, apa yang dipesankan. Sehingga kita semua menjadi informasinya

merata dan bisa saling mengingatkan. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

semua itu akan percuma kalau pimpinannya tidak apa? tidak Mendukung memprioritaskan memprioritaskan. Banyak pimpinan yang tidak aware dan tidak tahu pentingnya gitu. Jadi ya apa adanya. Yang penting ada yang penting disuruh beres jadi pimpinannya tidak support. Karena kalo pimpinan gak support anggaran gak keluar. Ya semuanya bukan 5M tapi intinya dukungan pimpinan ternyata di Dinas itu lebih penting dukungan pimpinan daripada 5 m tadi dukungan pimpinan dulu baru 5m muncul. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Selain itu, peneliti menemukan peran pimpinan di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang mau beradaptasi dengan perkembangan zaman dan teknologi, serta secara sukarela membuka diri terhadap tim pengelola media sosial agar mereka mengetahui banyak hal. Namun tentu dengan tetap memperhatikan kualitas personal dan alur perencanaan Komunikasi Pemerintahan. Berikut data informan yang didapatkan oleh peneliti :

Ya untuk mendorongnya kita membiasakan diri di apa rapat rapat pimpinan itu selalu mengingatkan. Sekaligus melibatkan ya tim publikasi ini supaya tahu apa yang dipikirkan oleh unsur pimpinan, dan nanti juga akhirnya juga bersambung, karena juga perlu kedekatan, saya melihat waktu itu perlu kedekatan komunikasi personal juga ya antara teman teman tim di publikasi ini dengan unsur unsur pimpinan. Jadi yang selama ini komunikasinya mungkin merasa hanya bagian dari sekretariat, ya kita upayakan supaya bukan hanya

sekretaris gitu atasannya, tetapi semua unsur pimpinan adalah bagian dari sumber informasi yang memang berkaitan dengan kebijakan dan harus selalu di tempel gitu ya di diajak waktu itu. Itu yang mendorong dari dalam ya pendorong dari dalam. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

justru generasi saya di generasi baby boomer harus bisa beradaptasi dengan generasi penerus dibawahnya. Karena dekade dekade mereka sekarang ini dan kita harus bisa bergaul dengan mereka. Tentu saja dalam koridor adab dan akhlak yang baik. Kalau saya memandang seperti dan saya memang setiap orang itu punya kelebihan. Setiap orang itu punya potensi karena pasti aja dia punya praktek baik. Dan saya suka melihat itu, setiap orang punya praktek baik dan saya lebih cenderung melihat setiap orang itu sisi baiknya, maka saya pun lebih tenang, lebih nyaman, jadi tidak alergi saya ketika ada mitra kerja saya yang usianya terpaut jauh berbeda, tapi saya mencoba untuk bergaul dengan mereka dengan baik dan ternyata tidak mengurangi apa namanya tu rasa hormat mereka kepada kami dan justru menguntungkan buat saya. Jadi tidak dibikin gap, tapi kita dibikin sebuah keluarga yang harmonis. (wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

yang penting bagi kita fungsi kita di dunia pendidikan ini mengedukasi dan memberikan data yang baik dan benar dan merespon setiap perubahan. Karena kita ini harus melakukan langkah langkah yang strategis dengan komunikasi tadi bahwa setiap orang juga dalam melakukan sesuatu butuh aktualisasi diri. Ketika orang diapresiasi tentang aktualisasinya, (wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

Tapi itu juga dari ada dorongan dari bawah dari segi staf yaitu leader kami gitu kan karena melihat kebutuhan dan melihat mungkin kita juga bisa dipercaya untuk meningkatkan kualitas ya. Akhirnya beliau apa request yang mengajukan gitu, Ya walaupun penuh perjuangan sih yang saya lihat Tapi

alhamdulillahnya juga pimpinan yang atas juga menyetujui. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Kalau kedekatan sih perlu tapi enggak yang terlalu dekat gitu juga enggak bagus sih, takutnya gimana sih. Artinya ya tetap menghormati pimpinan sebagai teman boleh sebagai pimpinan. Sedeket deketnya tetap harus menghormati karena ini instansi. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

4.2.1.1. Pembahasan Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Melalui Media Sosial Instagram

Memperhatikan hasil sajian data yang didapatkan oleh peneliti dari beberapa informan, didapati bahwa Dinas Pendidikan Kota Bandung telah melakukan perencanaan komunikasi pemerintahan dengan natural. Hal ini disampaikan terlihat dari proses pembentukan Sumber Daya Manusia pengelola media sosial intagram yang dilakukan secara natural bukan berdasarkan pedoman atau ketentuan khusus.

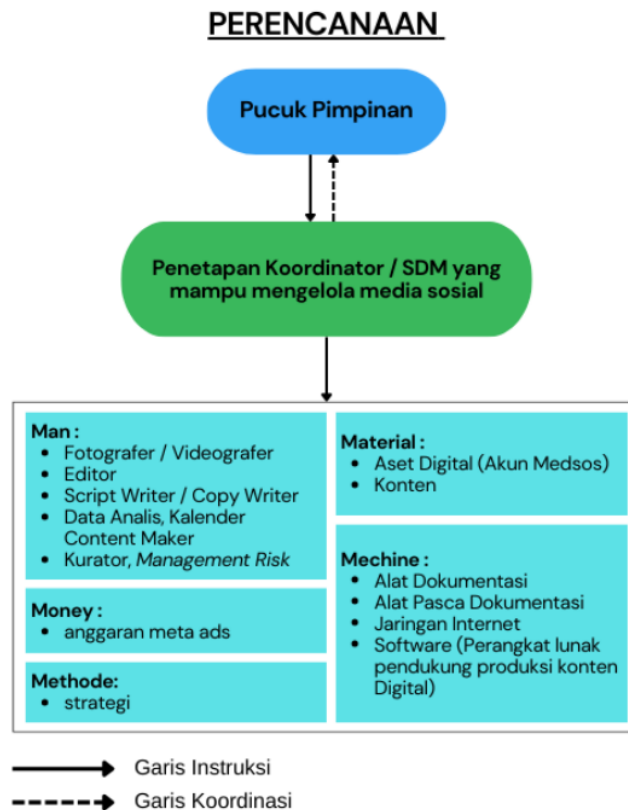
Pembangunan tim dilakukan dengan penunjukan satu orang koordinator sebagai ahli, hal tersebut dilakukan oleh pucuk pimpinan yaitu Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan melihat latar belakang Pendidikan yang bersangkutan. Selanjutnya Kepala Dinas pada saat itu memberikan tugas kepada koordinator untuk memetakan kebutuhan agar tujuan utama dari proses komunikasi pemerintahan dapat tersampaikan dengan baik.

²⁶ Komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara (Hasan, 2005: 95). Dalam proses penyampaian ide, program dan gagasan pemerintah, Dinas Pendidikan Kota Bandung telah menyusun perencanaan dengan baik, dimana masyarakat yang dituju, sasaran agar masyarakat faham tentang Pendidikan, dan strategi penggunaan bahasa yang sesuai dengan media sosial Instagram telah diarahkan oleh pucuk pimpinan. Selain itu, pucuk pimpinan telah berupaya secara bertahap sejak awal pembentukan tim pengelola media sosial hingga saat ini untuk terus mengikuti perkembangan teknologi. Hal ini sesuai dengan Pedoman pemanfaatan ¹⁸ media sosial dalam Permenpan Nomor 83 Tahun 2012 yang menyatakan perencanaan media sosial dapat dilakukan dengan metode People-Objectives-Strategy-Technique (POST) yang merupakan empat tahapan yang sangat penting dalam mengembangkan strategi media sosial, yaitu penetapan khalayak, penentuan arah sasaran berdasarkan kebutuhan instansi, menetapkan cara berhubungan dengan khalayak serta menentukan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Upaya meraih kepercayaan public, telah direncanakan dengan baik, terlihat dari peran pimpinan yang sangat mendukung pengelolaan Komunikasi Pemerintahan melalui media sosial Instagram.

Dari penjelasan tersebut, peneliti merumuskan model perencanaan

komunikasi pemerintahan daerah yang terjadi dalam kegiatan pengelolaan media sosial di Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai berikut:



4.2.2. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram

Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah berbasis media sosial perlu dikelola dengan baik agar pesan yang disampaikan sesuai dengan tujuan instansi. Setidaknya menurut Gohar F. Khan, (khan, 2017:11-12) ada

7 komponen yang harus ada dalam komunikasi pemerintahan melalui media sosial. Sebagai mana yang penulis terjemahkan adalah sebagai berikut:

1. *Sharing* (berbagi) —mengacu pada penggunaan saluran media sosial (seperti Twitter, Facebook, wikis, YouTube, dan blog) untuk menyebarkan dan berbagi informasi berguna (berita, peringatan, dan pembaruan) kepada masyarakat dalam berbagai format, termasuk teks, video, audio, dan grafik;
2. *Participation* (partisipasi) —mengacu pada upaya memberikan peluang kepada warga untuk berpartisipasi dalam kebijakan dan pengambilan keputusan melalui saluran media sosial (contohnya melalui komentar dan umpan balik yang diungkapkan melalui saluran media sosial).
3. *Mass Collaboration* (kolaborasi massa) —mengacu pada kerja sama dalam konteks banyak-ke-banyak untuk mencapai tujuan bersama melalui saluran media sosial. Ini dapat mengambil berbagai bentuk, termasuk pemerintah bekerja sama dengan pemerintah, pemerintah bekerja sama dengan warga, dan warga bekerja sama dengan warga untuk mencapai tujuan bersama.
4. *Openness* (keterbukaan) —mengacu pada akses bebas dan tidak terbatas ke data dan informasi terstruktur pemerintah yang dibuka melalui saluran media sosial dan Web 2.0.
5. *Measurement* (pengukuran) —komponen pengukuran menggunakan analisis media sosial dalam pemantauan dan pengukuran aktivitas media sosial.
6. *Strategy* (strategi) —komponen strategi SMBG berkaitan dengan pengembangan serangkaian tindakan untuk secara strategis menyelaraskan media sosial dengan tujuan agensi yang sudah ada.
7. *Risks management* (resiko manajemen) —komponen manajemen risiko berkaitan dengan identifikasi, penilaian, mitigasi, evaluasi, dan penilaian risiko media sosial.

4.2.2.1. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah

Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Sharing

Kegiatan *sharing* pada pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah berbasis media sosial telah dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung. Untuk memperoleh audiens yang lebih luas dan sesuai dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi, Dinas Pendidikan telah tepat memilih media sosial Instagram sebagai saluran komunikasi. Dimana Instagram saat ini merupakan media sosial terbuka yang terbanyak di gunakan oleh masyarakat Indoensia. Hal ini juga disampaikan oleh Brian, tenaga ahli media sosial yang ditunjuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung untuk mendampingi dan menilai media sosial di seluruh OPD Pemerintah Kota Bandung. Informan tersebut menyatakan seperti ini :

Justru kayaknya yang pertama. Kalau saya ngobrol ngobrol dengan berbagai opd lain yang pertama tahu siapa market, siapa audience saya. Karena kebanyakan semua orang dinas lain itu selalu ngomong audience saya semua warga Bandung. Seperti kata kata anekdotnya kan kalau kamu enggak tahu siapa market kamu, artinya kamu nggak tahu produk kamu enggak punya market. Jadi sudah tepat sekali ngomongin orang tua. Siswa dan guru itu sudah tepat sekali. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

kalau yang survei yang saya lakukan ini ini perlu surveinya, perlu rutin ya. Tapi ini yang terakhir saya melakukan survei itu 2 bulan lalu di kota, warga kota warga Kota Bandung di semua kecamatan 1000 responden. di media pertama media pertama tertinggi orang mencari informasi warga. Oh ya saya hehe ini warga ya bukan orang tua murid ya jadi. Harus dikaji ulang karena ini responden saya warga, jadi warga itu ada yang tua, ada yang muda, ada yang semua umur ya bukan siswa, tapi sebaiknya dilakukan hal yang sama dilakukan

survey dulu ya kan kalau temuan saya sebelumnya secara umum warga Bandung itu media informasi kalau mereka cari informasi yang pertama youtube. Oke yang kedua. TIKTOK, 3. Instagram 4 Facebook 5 Twitter. Warga Bandung ya ini akan beda beda kota beda cerita beda segmen beda cerita lagi. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

4.2.2.2. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Participation

Partisipasi yang dilakukan di media sosial Instagram Dinas Pendidikan umum belum dapat dikatakan telah menyelenggarakan partisipasi dalam media sosial yang baik. Jika dibandingkan dengan pengelola media sosial Instagram PT. Kereta Api Indonesia (KAI), Dinas Pendidikan masih jauh di bawahnya. Hal ini dapat terukur dengan mudah karena seluruh komentar yang disampaikan oleh netizen akun Instagram PT. KAI dibalas semua oleh admin.

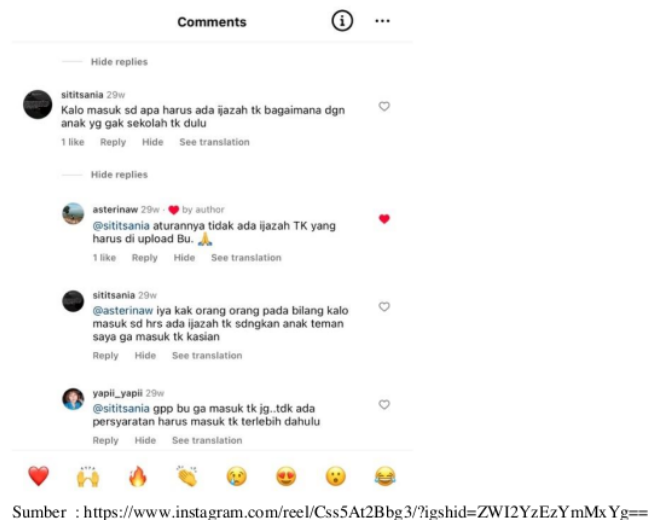
Namun demikian, Dinas Pendidikan telah berpartisipasi dengan netizen hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan informan dan data dukung tangkapan layar pada akun @bdg.disdik sebagai berikut :

Media sosial itu bukan ngomongin soal konten sebenarnya karena tapi soal membangun hubungan baik. membangun emotional bonding. Kalau ibaratnya gini kita 2 orang ngobrol. Kalau saya terus yang ngomong lawan bicara saya ngerasa apa. Ni orang sombong banget ya kan atau kembalikan atau

kita balik nih kita 2 orang ngobrol tapi yang saya tanya saya nanyain juga apa tv sekarang gimana hari harinya? Muncul kan ngomong ya kan? Komunikasi ini terbangun terus menerus. Apa yang terbentuk ngerasa ngerasa hubungannya baik merasa akrab. Ngerasa mencintai muncullah teras muncullah mau jadi volunteer. Kalau udah hubungan baik mah ada duit nggak ada duit juga udah saya ngebantuin saudara kan gitu. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Sekarang saya pengen satu kasih case dulu KAI itu yang terbaik. Dia bikin gini dia bikin volunteer yang ada memang dikasih nama namanya bukan relawan relawan KAI atau apalah ada bajunya gitu. Jadi kalau mereka bikin acara event volunter itu dipanggil dari medsos, kumpul. Dan itu ada ratusan. Ada ratusan mereka dipakein baju dan mereka kayak gitu. tapi mereka nggak dibayar. Mereka ngurusin ikut bantu jadi. Event itu nah itulah indikator trustnya. Sejauh itu dia udah ngorbanin tenaga waktu. Nah itu sih sejauh jauhnya ini mentoknya banget tuh volunteer menurut ini. Gimana kita ingin bangun itu? mereka kasih liburan. Jadi lucunya itu setiap tahun bikin acara. Yang Support KAI dan yang hater KAI dibawa 2 duanya. Dibawa main ke jogja pakai KAI lalu di kasi hotel dan lain lain. udah gitu dikumpulin mereka silahkan kenapa kamu benci KAI gini gini yang disupport ini yang support ngejawab akhirnya mereka jadi nyambung jadi volunteer. jadi media sosial itu bukan hanya soal ngomongin, bukan satu arah lah gitu ya. Media sosial itu membangun hubungan baik. KAI itu pengelola media sosial terbaik se Indonesia. BUMN pemerintah semua kalah. Coba lihat kami ada 1000 komentar 1000 komentar dibalas. Kalau dulu mah customer servise by orang ini mah digital itu doang sama kok. tapi intinya itu membangun hubungan baik. Yaitu dengan mendengarkan netizen atau citizen mereka jadi apresiasi lama lama, lama lama akrab dekat jadi volunteer. Ini ada kasus juga di RK juga, mereka juga ada komen hater, yang ngebales bukan rk sendiri. Orang orang yang support. Nah itu. Jadi saat ada terjadi hoax, hal yang enak, si sponsor volunteer ini akan membela, punya massa. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Kalau dulu jarang, bahkan kita harus ke bidang bidang buat nanya kebijakan yang perlu di upload. Tapi akhirnya makin kesini minta diliput dong di upload dong, gitu. Kadang kita tu bingung apa perlu gitu ya dibuat ya ini untuk tim yang mengelola bidang, Kegiatan kegiatan bidang misalnya ada lagi tim yang untuk ngonten gitu. Atau sebetulnya sistem kita aja sih yang perlu di kembangkan. Sekarang kita lagi ada planning bikin ini itu tapi kayak ke distract itu sama kegiatan bidang kegiatan bidang. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)



Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa akun @asterinaw sebagai netizen, membantu Admin Dinas Pendidikan Kota Bandung menjawab pertanyaan dari @sititsania yang bertanya terkait ijazah. Hal ini menunjukkan bahwa netizen secara pribadi tanpa diminta, telah berpartisipasi dalam membantu Dinas Pendidikan merespon permohonan informasi dari netizen lainnya.

4.2.2.3. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Mass Collaboration

Pada pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Instagram, Dinas Pendidikan melakukan upaya kolaborasi yang tidak baik. Tidak hanya berupaya membangun kolaborasi dengan sekolah dan OPD lainnya sesama instansi penyelenggara urusan Pemerintahan Daerah, Dinas Pendidikan telah mampu membangun kolaborasi dengan netizen. Berikut sajian data informan dan dokumentasi bukti dukung penyelenggaraan kolaborasi massa :

jaringan penting karena kita kan besar ya keluarga besar dan ada unit sekolah, isu isunya juga besar dan kadang kadang juga informasinya spesifik tentang satu sekolah, misalnya tentang itu kan, tentu kalau langsung ke dinas nanti tim Publikasi ini juga perlu koordinasi dengan sekolah untuk menggali lebih. Dan juga nanti bagaimana cara merespon nya sehingga kita buat kebijakan itu lebih merata. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

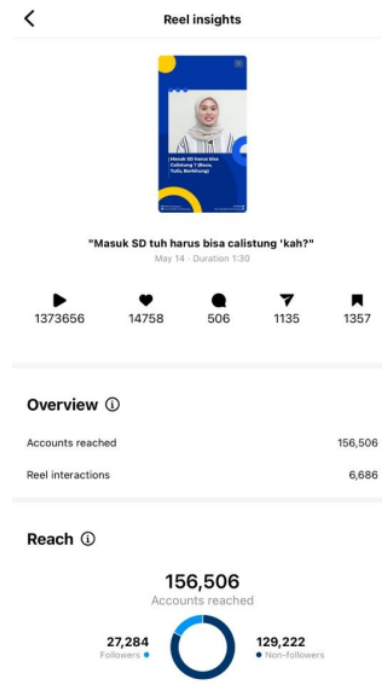
jadi gini kalau ini ngomongin framework Inez mergel dulu ya teorinya dia itu transparansi partisipasi dan kolaborasi ya transparansi itu menyebar informasi tersebar. Orang suka orang enggak suka, yang penting nyebar yang penting nyampai ya. Nah kalau partisipasi nyampai dan orang suka. Nah indikatornya kaya like view nah ini indikatornya. Nah kalau kolaborasi yang tadi disebutin udah ada nih orang-orang yang apa tukang jawabin, lalu direkrut bukan direkrut maksudnya kerja sama bareng, ngejawabin juga itu kolaborasi. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Terlihat dari itu yang pertama balesein komen, yang kedua ini dengan adanya pengelola SMP guru guru SD itu di apa? Di

forum apa? Supermi Sedap (supermimin satuan Pendidikan). Itukan sudah terbentuk, kolaborasinya sudah terlihat, jadi sudah sudah on going lah gitu. Jadi kalau dari 3 indikator tadi transparansinya saya lihat masih kurang partisipasinya tinggi gitu kolaborasinya on going. Ya bisa dibilang sudah diantar terbaik ya. Tapi ideal belum. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Secara struktur kan sudah jelas ada di Dinas pendidikan, adanya pengelola tentang komunikasi melalui humas, kemudian juga untuk menyampaikan informasi di satuan pendidikan dalam ada yang namanya apa PPID yang memberikan informasi kepada publik. Saya kira dengan memaksimalkan lembaga ini kemudian juga mendapatkan input atau informasi yang baik dan benar. Saya kira akan memudahkan komunikasi, tersampaikan pesan pesan komunikasi kita kepada masyarakat juga mudah tersampaikan, (wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

Jadi internalnya itu ya ke sekolah sekolah jadi kolaborasi tentang kayak tadi ada sekolah. Kalau dulu mungkin kita hanya berfokus saja pada kegiatan kegiatan yang ada di kantor, misalnya monev, evaluasi, mentoring. Nah ternyata itu responnya sedikit karena karena yang lihat kan sekolah dan guru, orang tua. Tapi ketika kita masuk ke semua sekolah. Jadi responnya tuh bagus terus kita juga ada kolab dengan SKPD SKPD lain. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)



Sumber : <https://www.instagram.com/reel/CsPaM7qBWKP/?igshid=ZW12YzEzYmMxYg==>

Dalam tangkapan layar tersebut dapat terlihat bahwa dari 1.373.656 kali pemutaran video, terdapat 1.135 akun yang membagikan kembali informasi ini di laman *Story* pribadi, maupun membagikan informasi ini kepada akun pihak lain melalui feature *Direct Message*. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi Pemerintahan melalui media sosial Instagram yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan sudah mampu menarik kolaborasi dari masyarakat.

4.2.2.4. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Openness

Dari hasil sajian data yang didapatkan oleh peneliti, terdapat perbedaan pendapat antara informan, Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung saat ini, Bapak Hikmat Ginannya menyatakan bahwa Dinas Pendidikan sudah cukup terbuka dan selalu merespon atas segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, bahkan berupaya meluruskan hal-hal yang keliru, berikut pernyataannya:

Justru saya seingat saya dari lembaga lembaga yang melakukan penilaian kepada kita sangat respon disdik itu sangat respon. Jadi segala dijawab begitu sebetulnya. Walaupun saya kira kita juga punya norma punya batasan ya memberikan jawaban itu tetap harus memberikan edukasi dan informasi yang baik dan benar. Jadi kalau misalnya informasi yang tidak valid kita kita luruskan dengan informasi yang jelas sehingga tidak menjadi confused dan tidak menjadi mohon maaf tidak menjadi fitnah di luar sana(wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

Namun demikian, berbeda halnya dengan tenaga ahli Bapak Brian, yang menyampaikan bahwa Komunikasi Pemerintahan Daerah pada Dinas Pendidikan yang masih kurang terbuka, hal ini dinilai dari belum terpenuhinya jumlah netizen Disdik yang mengakses konten informasi Pendidikan melalui media sosial Instagram Dinas Pendidikan. Berikut pernyataannya :

kalau ngomongin PPID ada informasi yang tidak boleh dibuka, dan ada yang dibuka dan lainnya ya ada beberapa jenis pasalnya. Tapi saya mau mengacunya ke teori dulu deh. Teorinya yang dibikin oleh Inez Mergel itu menyatakan bahwa Output dari pemerintah itu harusnya ada 3 gitu. Yang pertama adalah transparansi. Ya tadi itu benar menyampaikan seluas luasnya. Lalu ada participation itu interaksi dari dari warga yang sudah dilakukan. Yang terakhir adalah colaboration. Informasi itu dilakukan oleh kedua pihak. Ya kalau di sini saya ngelihatnya transparansinya, transparansinya Masih kurang, Masih kurang karena kalau partisipasinya udah bagus, kolaborasinya sudah terlihat kalau ngeliat. Dari itu dulu deh 3 itu ya. Jadi kalau ngomongin transparansi ya transparansinya di Instagram itu sudah dilakukan sudah disebar. Tapi sebenarnya masih bisa ditingkatkan. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Kalau ngomongin transparansi itu semua kalo target marketnya adalah orang tua, kita satu dulu aja deh orang tua. semua orang tua harus tahu. Itu goalnya transparansi, apakah sudah? OK reached nya sudah 200.000 belum? sudah tersambung Belum? Tersampaikan? karena golnya transparansi. Atau kalau di sini di Kominfo sebenarnya sama. Tersampaikan buktinya apa tersampaikan? reached kalau di Instagram. Disdik sudah sampai belum? Harusnya Per Konten 200.000an kalau Disdik kan baru 86.000 followers. Terus kemudian per bulan itu reached-nya baru sekitar 100ribuan(wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Lain halnya dengan Pa Eka, Tenaga Ahli Humas pada Dinas Pendidikan, beliau menyampaikan bahwa dulu memang belum terlalu terbuka namun saat ini secara implisit informan menyampaikan bahwa saat ini sudah lebih baik dibandingkan dengan dahulu.

Untuk keterbukaannya kayaknya dulu tuh enggak terlalu terbuka ya banyak larangannya. Kalau bahan udah jadi ah skip dulu, takutnya jadi negatif di netizen kita gitu ya di orang tua. Karena memang ibaratnya gini masih tabu lah tentang hal itu. Tapi ternyata, kasih tahunya harus secara halus bu, kasih tahunya enggak langsung, misalnya “peresmin sekolah” enggak gitu, tapi sedikit sedikit dulu misalkan renovasi gitu kan sekolah before after gitu terus. Dimulai dari hal hal yang sebetulnya enggak kebijakan dulu, sebetulnya sih jadi kayak lebih kegiatan siswa kegiatan sekolah. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Sedangkan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bandung, periode 2014-2019, menyatakan secara implisit bahwa transparansi dilakukan secara bertahap. Dimana untuk mendukung transparansi dibutuhkan jaringan komunikasi yang lebih besar agar masyarakat dapat direspon dengan baik. Mengingat media sosial merupakan media komunikasi yang penyebarannya bisa mencapai tingkat nasional. Oleh karena itu perlu antisipasi atas kemungkinan respon dari masyarakat atas keterbukaan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, melalui media sosial.

Nah tentu kita memikirkan resikonya semakin terbuka itu nanti respon publik kan semakin leluasa ya melihat baik buruknya gitu. Oleh karena itu sejalan dengan kebijakan berikutnya, kita juga menyiapkan apa namanya pusat pengaduan ya yang kayak PPID gitu, sampai ketika sekolah. Sehingga nanti balikan berbagai informasi dari masyarakat sebagai balikan dari informasi yang kita berikan juga ditangani secara khusus gitu. Dan Dinas Pendidikan ini kan pengalaman tertingginya biasanya frekuensinya adalah di informasi terkait dengan PPDB yang sangat meluas dan ke segala arah. Sehingga akhirnya kita juga kebijakannya bukan

hanya di tingkat dinas, tetapi kita juga membangun infrastruktur PPID dan personalnya itu di tingkat sekolah. Sehingga kita apa yang kita informasikan ke masyarakat ketika ada balikan, bahkan kebijakan yang lebih tinggi juga kan. Wali kota waktu itu menginisiasi lapor ya terus menjadi nasional. Sehingga itu kan banyak ditonton oleh banyak pihaknya. Kita juga harus siap selalu mau melihat itu, adakah untuk kita di Dinas pendidikan yang masuk dari laporan masyarakat yang perlu ditindaklanjuti, bagaimana tindak lanjutnya itu sehingga teman teman di tim ini bukan hanya memproduksi apa namanya konten komunikasi publik, tetapi juga mendiskusikan bagaimana mengantisipasi berbagai kemungkinan respon yang balikan daripada masyarakat. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

4.2.2.5. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Measurement

Kegiatan pengukuran yang dilakukan oleh pengelola media sosial Instagram pada Dinas Pendidikan Kota Bandung belum jelas dan tidak terarah. Selain itu dapat dilihat dari beberapa pernyataan informan sebagai berikut :

Ya kalau saya waktu itu yang pertama, ada dulu ya, karena kan dari tidak ada ya. Jaman saya kan dari dari tidak biasa menjadi membiasakan itu mulai asal ada aja dulu gitu pokoknya ada gitu lah. Nah untuk Ada ini kan tentu harus ada bahannya bahan itu kan dipimpinan, makanya saya tadi katakan pertama kali saya selalu mengajak irvi dan kawan kawan atau yang mewakili itu selalu ikut serta dalam rapat pimpinan. Agar nanti bisa mengetahui apa yang dibicarakan pimpinan dan nanti dibicarakan mana kebijakan dan informasi yang perlu dirancang untuk dipublikasikan kan begitu. Sehingga kemudian saya mengontrol, mana ada

enggak? Gitu. Berikutnya tentu makin bagus enggak ukurannya, sudah makin bagus, Berikutnya bagaimana respon di internal gitu, Bagaimana respon di masyarakat gitu. Nah jadi terus, bagaimana dampaknya kepada unit kerja di bawah kita tadi, Sekolahnya PPID nya. Kan PPD juga tidak begitu jadi kebijakan semua sekolah bagus kan gitu. Sekolah sekolah tertentu yang ada personal yang memang walaupun di semua dilatih tapi ternyata kan personal juga tidak semua responsif. Terus kita evaluasi, kita bikin lagi aksi, tingkatkan lagi, ya ukurannya itu. Jadi, Dari mulai hanya ada, menjadi lebih baik, lebih baik, lebih luas. Lebih dilakukan oleh semua unsur di lingkungan Pendidikan nah ukurannya kira kira itu. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Pengukurannya, mungkin lebih ke analisa likes, viewers dan followers baru. Konten mana saja yang menarik dan tidak bisa dilihat dari respons followers di kolom komentar. Misal, kalau konten formal atau kegiatan harian Disdik itu lebih sedikit yang memberi respons, sedangkan untuk semi formal atau adanya tampilan siswa/guru itu lebih interaktif. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

kita ada beberapa konsep evaluasi. Mulai dari sebulan sekali, setahun sekali. Sebulan sekali juga awal awal berjalan bagus gitu ya terus 2 bulan enggak. Tapi pernah kita setengah tahun tuh monitoring bahkan hampir seminggu sekali. Tapi kita monitoringnya formal dan informal sih sebetulnya. Ada evaluasi yang sifatnya kita berlima gitu besar, ada yang bersifat individual, kadang juga kita kalau di jalan ada sekolah gitu hampir kayaknya setiap hari ini kita kayaknya bagus deh Kalau kita bikin ini kayaknya bagus deh kalo kita kayak gini, mulai dari adut sama sifat arif sama sifat, saling aja. Jadi tidak tidak selalu harus berlima. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

ngomongin dampak ya dampak Instagram atau media sosial yang dikelola disdik ini seberapa jauh dampaknya itu harus

dibuktikan. dari interaction ya memang cuma belum ujung banget gitu. Itu termasuk termasuk tapi belum pol banget karena pol banget itu dari online ke offline. Ada gerakan gitu ada movement di offline. Ibaratnya mah jadi bikin tiba tiba bikin demo gitu. Misalnya, gampangnya, kalau misalnya hari ini kita bikin. Kerja bakti itu yang datang banyak. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Sebetulnya kalau untuk predikat atau peringkat sih sebetulnya kita enggak terlalu berharap sih bu, yang Kita harapkan adalah respon dari masyarakat. Diawali dengan masyarakat yang suka dulu konten kita. Yang terus kita mengapresiasi mereka. Dengan itulah maka kebijakan kebijakan akan setidaknya lewat diberanda mereka, gitu. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Hal tersebut tidak sesuai dengan Pemoman Pemanfaatan Medias Sosial Instansi Pemerintah (Permenpan RB Nomor 85 Tahun 2012) yang menyatakan bahwa :

20
 “Pengukuran dan analisis tersebut dilakukan terus-menerus dan sewaktu (real time) sehingga instansi pemerintah mampu memantau pergerakan naik atau turunnya kecenderungan persepsi, opini, dan sikap khalayak terhadap instansi.”

Pengelola media sosial pada Dinas Pendidikan belum mampu melakukan pengukuran sesuai dengan ketentuan.

4.2.2.6. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Strategy

Iklan, Harus harus karena bagaimanapun juga. Ya wajah pendidikan Kota Bandung itu kan harus nyampai ya mau nggak mau di mana mana ini teori umum yang namanya marketing itu bakar duit gitu walaupun di pemerintah kayaknya ga umum. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

sebenarnya sampai bingung saya sekarang kayak dicetak. Sorry saya bukan bukan meremehkan ya tapi berapa banyak sih orang baca. Kenapa ketinggalan gitu? Saya nggak tau bisa apa nggaknya soalnya kalo di Bapenda Jabar sudah maju. anggaran belanja media digital itu besar, Bappenda Jabar, Humas Jabar kalau provinsi itu sudah iya. Kebayang enggak sih kayak enggak sih media komunikasinya berubah tapi anggarannya enggak ikut berubah, kan harus semua ya, policynya, lain-lainnya harusnya ikut transformasi. Makanya makanya paper paper yang sekarang saya baca justru yang sebelumnya ngebahas tentang komunikasi pemerintahan, Peneliti peneliti yang sebelumnya ngebahas komunikasi pemerintahan sekarang membahas transformasi digital malah mundur karena mereka merasa transformasi digitalnya belum lengkap gitu. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

ini yang sebetulnya sudah umum dilakukan oleh swasta tapi tidak umum dilakukan oleh pemerintah di mana yang namanya humas PR atau Public relation, di private sector namanya markom itu menggunakan budget marketing. Nah transparansi itu bisa sangat bisa dilakukan, paling gampang paling gampang itu pakai meta ads (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Mostly hampir puluhan opd yang saya ketemu itu pimpinan sentrik. Apalagi sekarang porsinya ada sih ya kita tetap harus berbagi eko. Porsi Disdik itu kayak 90 citizen 10 pimpinan gitu. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

untuk konten informasi misalnya jadwal PPDB itu nggak boleh setengah setengah gak boleh memunculkan bias jadi memang harus formal. Untuk konten sehari kayak selamat pagi kayak ngomongin siswa ini juara apa? Keren banget nih si a itu itu justru harus bahasa mereka gitu, jadi harus dikasih konten itu harus diklarifikasi. Makanya tadi mulai dari birokrasi juga diklasifikasikan kalau kontennya sensitif bgt gitu ya harus sampai ke Kepala Dinas. Enggak boleh ya enggak boleh enggak boleh bias dan harus ACC Pimpinan Kepala Dinas lah kalau gitu, (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

karena prinsipnya bottom up. Agustino ngomong citizen engagement itu adalah citizen centric kan jadi apa? Lebih harus kita harus lebih banyak bikin konten, tapi posisikan dulu sebagai orang tua murid. Apa sih yang orang tua murid butuh itu yang baru kita bikin konten. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Memilih ide dari Idea Bank, konsep (bisa dari script atau mau syut bagian mana aja), talent. Ada juga pemilihan musik, lebih mudah untuk menentukan musik terlebih dahulu sebelum mengedit video. Biar memudahkan masuk ke ritme nadanya, ini untuk video. Untuk postingan info grafis atau carousel dibuat terlebih dahulu scriptnya. Lalu menunggu aproval. Posting. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

Kalau dulu ada, padahal dulu sempat tapi ya karena dulu kita belum tahu kebutuhan netizen, jadi kita lebih ke kaya maksain aja apa yang kita bikin. Tapi setelah kita sedikit sedikit tahu, jadi kita menyesuaikan dengan kebutuhan netizen. Jadinya enggak ada sih program bulanan harus apa. jadi lebih ke kayak gitu ikutin kegiatan kantor terus ada kegiatan kantor kita buat jadi berapa konten. Tapi ya alhamdulillahnya tuh justru karena kita tahu sih kebutuhan netizen kita itu apa penginnya suka apa jadi diterima. Tapi sekarang juga ada yang “oh ternyata nggak masuk” ya wajar lah ya. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

lihat kebutuhan apa, keinginan netizen apa dan apa yang penting sih buat netizen contoh kayak kemarin yang aku rasain kayak misalkan eka berulang kali meliput kegiatan lokakarya eka buatnya “ini kegiatan lokakarya ini atau pameran lokakarya” gitu ya jadi tuh responnya sedikit dari netizen, tapi eka balikin kayak misalkan nama nama singkatan di program guru penggerak. Nah dari situ itu kan kebutuhan netizen tuh. Nah baru di dalamnya ada kayak dibuka sama pak kadis, dihadiri sama siapa dll, habis itu banyak yang berubah. Terus juga tentang anak, postingan anak. Ternyata responnya bagus. Intinya sih kita lebih eksplor. Ke depannya mungkin kita harus ngeas lagi sih untuk kontennya. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Terus yang calistung itu kita viral, itu kan kontennya memang sedang dihadapi oleh masyarakat, Guru, orang tua bahwa masuk SD ga boleh calistung, nah konten konten yang seperti itu sih yang seharusnya kita repeat. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

jadi balik lagi. Kuncinya adalah 2 komunikasi 2 arah kadang size nya yang ngomong kadang dinasnya ngomong. Masalahnya kan itu sama gaya gaya kemasan dan membangun hubungan baik ya itu tadi. Enggak juga ngomongin soal rapat gitu ya. Coba iskan dengan apa kebutuhan orang tua murid dengan rapat ini. Bukan rapatnya tapi dampaknya apa? (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

kita perlu apresiasi influencer influencer yang di kita sih. Karena yang eka lihat artis itu lebih banyak gaet dulu influencer, makanya pemerintah kita cukup sangat cerdas, bahkan. Mohon maaf ya para caleg gitu kan mereka menariknya influencer. kita harus setidaknya kita harus melakukan itu. Ternyata yang eka awal mikir ada enggak ya influencer di kita kan gitu kan dulu kan sempet ya kayaknya kita undang saja atau kita kolaborasi dengan siapa. Ternyata sekarang kita mulai terbuka oh ternyata ada guru yang ya udah sangat bagus dan kita perlu apresiasi dengan berkolaborasi, istilahnya pansos ya. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Setiap akun perlu banget punya content plan, ini termasuk sebagai perencanaan komunikasi pengelolaan. Bisa tahunan atau bulan atau mingguan. Karena kita juga harus bisa mengikuti trend yang sedang viral atau ramai dibahas dan relate sama dunia pendidikan. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

Selain content plan, ada Idea Bank. Kumpulan ide dikumpulkan lalu dieksekusi sesuai dengan niche akun medsos (copy ide). Ada juga fun days (tema harian) kalau dikonsistenkan akan lebih baik karena sudah terkonsep dan masuk dalam perencanaan. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

4.2.2.7. Sajian Data Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram dalam Kegiatan Risk Management

Dalam pengelolaan manajemen resiko, Dinas Pendidikan belum mampu mengelola manajemen resiko dengan baik, hal ini terlihat dari pengelolaan media sosial yang cenderung menyelesaikan masalah bukan mengantisipasi potensi masalah, berikut pernyataan informan mengenai hal tersebut :

Ya waktu awal awal ya apa namanya diborong lah ya gitu kan gitu diborong sama saya sebagai pimpinan irvi sebagai pelaksana kan gitu jadi head to head langsung nanti. Ini nanti dilapor seleksi kan gitu ya. Tapi lama lama kan kemudian. Unsur pimpinan sudah apa namanya sama sama keinginan. Jadi kalau ada hal hal itu ya. Filternya nanti di unsur pimpinan. Kalo yang strategis tentu di dipimpin langsung di dalam rapat pimpinan. Misalnya informasi informasi yang terkait dengan PPDB itu kan pertama berkaitan dengan publik yang luas, sensitif, sering mendapat respon dari masyarakat, maka filternya nanti tim ini kan melaporkan pada pimpinan sehingga diperlukan di aturan bersama. Tapi kalau ada hal hal yang misalnya informasi kegiatan, kebahagiaan, kita dapat apa, melakukan apa, inovasi, itu biasanya cukup di bidang masing masing gitu ya. Jadi apa namanya tim publikasi sudah bisa berdiskusi dengan katakanlah kuratornya itu ada di bidang masing masing. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Sebetulnya Pengelola sudah bisa memilah dan memilih mana kira kira ini yang sendiri posisi pimpinan tingkat tinggi. mana nih harusnya level pimpinan tingkat middle dan mana ini

ketika cukup di lower, tetapi tetap dengan menginformasikan apapun dilakukan oleh tim media sosial ini tetap menginformasikan kepada pimpinan setiap apa yang diberikan keputusannya itu, entah melalui media sosial juga disampaikan oleh Instagramnya atau melalui akunnya atau melalui email dan sebagainya. Saya kira ini sudah dilakukan. (wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

Dianjurkannya sih, ganti password secara berkala ya, cuma ini jarang dilakukan. Adanya ubah password biasanya kalau isu hack muncu (atau sudah kena) baru diubah. Walaupun tidak ubah password secara berkala, tapi kita pakai autentikasi satu nomor yang dipercaya, jadi ketahuan siapa, device apa yang akan/sudah login. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

Bersifat wajib sih. Apalagi ini akun pemerintah, di mana setiap postingan bisa dijadikan bahan berita. Khususnya infografis yang berkaitan dengan kebijakan, statement pimpinan, press release, dan anggaran. Untuk postingan kamonesan, prestasi atau sifanya bukan kebijakan tetap perlu adanya approval, tapi sebatas koreksi. Karena ini alur, jadi perlu acc dulu baru publish. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

Manajemen resiko ada tapi jarang diobrolin juga

Kalau sistem kurasinya sih menurut eka bagus ya, makanya bisa jadi juara 1. Ya kalau menurut eka sih udah bagus ya. Kadang ada beberapa yang harus tanya dulu kan ke pimpinan kan itu emang bagus sih, udah dikasih batasan gitu ini yang boleh untuk langsung, atau ada yang ditahan dulu soalnya tidak sesuai dengan netizen, karena soal kebijakan. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

Oke kalau ngomongin prosesnya. Ini saya mengutip agustino memang. Destino dia ngomong kayak gini gitu. di publik

sektor pemerintahan itu mencoba ada di komunikasi media digital dengan cara konvensional. Ya banyak hal. Salah satunya nih. Salah satunya yang paling penting. Top To bottom. Nah di konvensional pemberitaan itu, itu apa yang diinginkan kepala dinas ya disampaikan ke media medianya mengkonversi ya, kalau di dunia digital atau dunia di media sosial itu enggak bisa kayak gitu. kalau kita lihat PD lainnya secara proses mereka itu semua selalu ACCnya kepada birokrasinya ya kepada pimpinan. Dan ini hasilnya jadi subjektif. Remeh kok sebenarnya cuma subjektifnya itu lebih kepada kayak foto saya enggak bagus, rapat mana, kok saya item. Kayaknya sih gaya gaya gaya konvensional one way tadi. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

4.2.2.8. Hambatan Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Melalui Media Sosial Instagram

Saya kira nggak ada ya, saya kan mencermati ada orangnya enggak gitu ya. Jadi kita ketika saya ketemu irvi, tugasmu apa? Tanya ini itu, trus selama ini jalan apa? kamu kan anak muda mestinya kan dunia ini dunia kamu gitu. Nah ketika dapat respon bagus sudah ada ya orang yang mau menggelindingkan bagi saya ya sudah. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Ya respon seperti itu biasa ya dalam suatu perubahan. Ada yang nanya kenapa pak kan yang ini kan urusan kita urusan dalam istilahnya kan gitu. Dalam upaya kita mengikuti perkembangan di mana dunia publik ini memang milik bersama, dan juga transparansi menjadi salah satu indikator yang mendorong kita untuk bisa lebih bekerja secara akuntabel. Ya mau nggak mau itu akan satu pilihan ya pilihan kalau kita mau meningkatkan akuntabilitas kerja kita bukan sekedar mempertanggung jawabkan laporan, tapi proses prosesnya juga. Bahkan dari sisi perencanaan juga harus terpublikasikan. Sehingga publik tahu apa yang dikerjakan oleh kita. Karena kita kan lembaga publik yang bukan lembaga private, kita memimpin lembaga publik, pelayan masyarakat menggunakan anggaran negara yang itu tentu transparansi. Itu menjadi kata penting ya lama lama beradaptasi lah itu kan hanya soal respon personal ya kalau

personal itu nanti kalau banyak makin banyak orang setuju ya akan setuju juga. Ya kalau tapi sampai tidak ada yang sampai tidak setuju, menolak gitu ya, kalau itu kan pasti ada kebijakan, kita merasa tidak merasa satu tim. Tapi alhamdulillah saya tidak merasa ada itu. Akhirnya semuanya merespon dengan baik dan bahkan saya melihat teman teman menjadi kebiasaan lah gitu ya membiasakan diri untuk tadi mengajak dari mulai mengajak teman dipublikasi dalam berbagai aktivitas, minta sendiri gitu ya. Mengkomunikasikan, dipublikasikan gitu, itu kan saya melihat suatu kemajuan itu yang tadinya publikasi itu hanya untuk sekdis untuk kadis. Ya kemudian semua orang menjadi berkepentingan. (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Ya mungkin selama ini misalnya, selalu notulensi rapat itu adalah sekretariat ya, sekretaris misalnya zaman saya bu rita bu nina atau siapa. Tapi terus saya insert mesti ada orang humas. saya kira enggak ada respon yang gitu lah (negative). (wawancara dengan Dr. Elih Sudiapermana, M.Pd., 6 Desember 2023)

Ya tentunya dalam suatu program pasti ada hambatan ya, justru dengan hambatan ini kita bisa menyelesaikan hambatan hambatan tersebut. Satu, dari sarana prasarana yang memang harus selalu kita lakukan peningkatan-peningkatan baik secara kualitas maupun kuantitas. Sehingga pelayanan ini betul betul bisa mengakses seluruh masyarakat di Kota Bandung. Kedua, tentunya terkait dengan personal, tenaga dan ini juga personal juga karena yang dilayani oleh Dinas pendidikan ini sangat luar biasa. Ekosistem pendidikan itu orang tua siswa siswa itu sendiri belum pemerhati pemerhati pendidikan yang memang sangat tenaganya sangat dibutuhkan yang memahami sesuai dengan spesifikasi di pelayanan media sosial dinas pendidikan. Terus yang ketiga juga, metode cara penyampaian kepada masyarakat ini juga kadang kadang masih ada miskomunikasi ya bu jadi terus dijalin sehingga apa yang disampaikan oleh kita sampai ke masyarakat ini betul betul sampai tidak ada miskomunikasi. Jadi Antara penyedia dengan layanan ini betul betul bisa connect lah seperti itu sehingga masyarakat bisa lebih puas lagi tentunya. Hambatan apa ini yang memang ke depan sebetulnya sudah bagus. Media sosial dinas pendidikan tapi

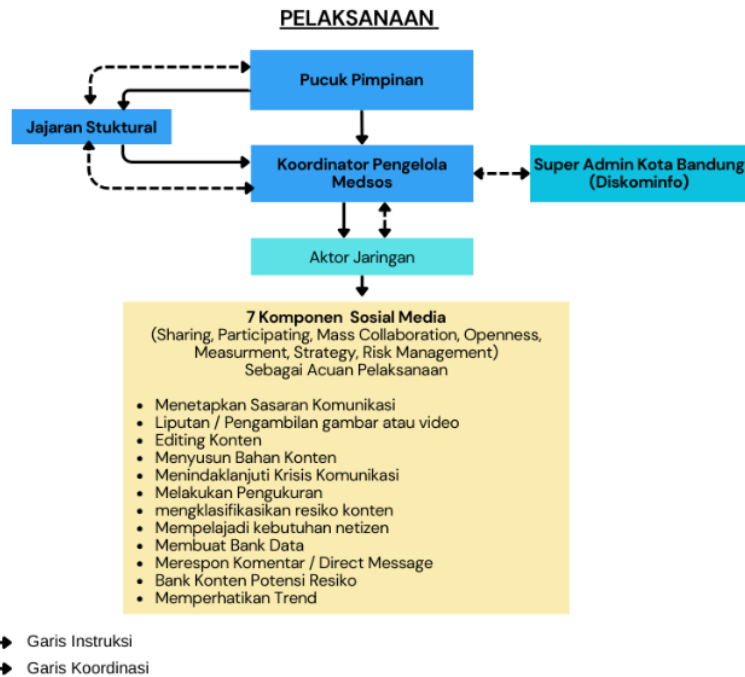
terus kita optimalkan peningkatan peningkatan untuk pelayanan kepada masyarakat itu saja. (wawancara dengan Tantan Syurya Santana, S.Sos., M.Si., 7 Desember 2023)

dengan media sosial itu pula karena bicara tidak tetap muka pembicaraan di media sosial cenderung tidak terkontrol. Ketika seseorang menumpah buahkan ya komentar komentarnya. Sehingga kadang kadang mohon maaf berlebihan, (wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

Hambatannya, talent karena disdik tidak punya talent tetap. SDM yang diharuskan multitalenta karena bertugas meliputi juga jadi hambatan, sehingga tidak selalu mantengin medsos secara full di jam kerja. Approval yang lambat pun jadi hambatan, karena yang harusnya sudah tayang jadi delay bahkan hilang moment. (wawancara dengan Siti Fatonah, S.I.Kom., 11 Desember 2023)

4.2.2.9 Pembahasan Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah Melalui Media Sosial Instagram

Dari penjelasan tersebut, peneliti merumuskan model pelaksanaan komunikasi pemerintahan daerah yang terjadi dalam kegiatan pengelolaan media sosial sebagai berikut:

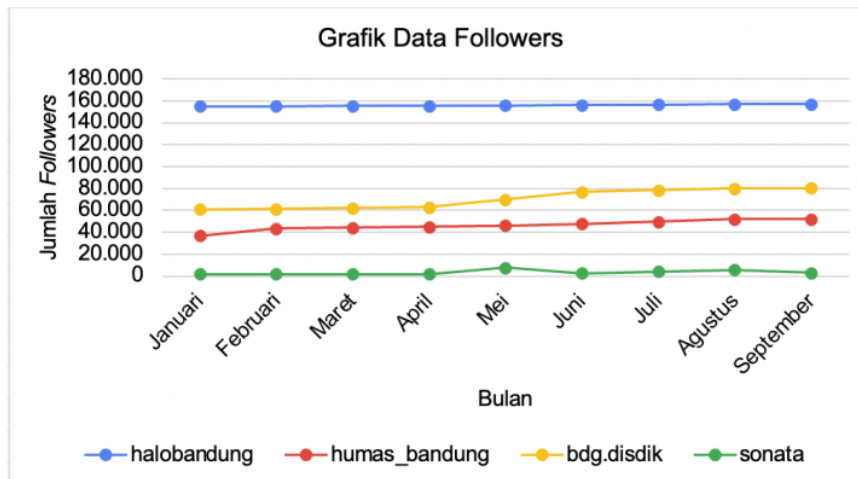


4.2.3. Sajian Data Penilaian Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram

4.2.3.1. Sajian Data Penilaian Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram melalui indikator Followers

47
 Penilaian yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dilakukan dengan indikator Followers yaitu angka jumlah orang yang mengikuti akun @bdg.disdik. angka dihitung dengan Mengukur dampak media sosial dalam hal penyebaran informasi pemerintah dengan meneliti persentase warga yang mengikuti akun media sosial

pemerintah kota. Berikut adalah hasil pengukuran data Followers akun medias sosial Instagram Dinas Pendidikan pada bulan Januari sampai dengan September Tahun 2023 :



Dari data tersebut didapati bahwa secara simultan, jumlah followers Dinas Pendidikan terus bertambah setiap bulannya, sehingga memberikan input nilai cukup baik bagi evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Dinas Pendidikan mengalami peningkatan jumlah followers karena berorientasi kepada netizen dan mengetahui siapa pasar atau target sasaran komunikasi pemerintahan melalui media sosial yang sedang dilakukan. Berikut pernyataan informan terkait hal ini :

Ya kalau saya lihat gini, jadi Disdik itu saya bisa nyatakan dari pandangan profesional saya Disdik itu citizen centric.

Dari berbagai dinas, dari berbagai OPD di Bandung, ini kalau ngomongin OPD di Bandung ya saya belum ngomongin kota lain atau provinsi lain, tapi kalau di Bandung, itu Disdik yang,

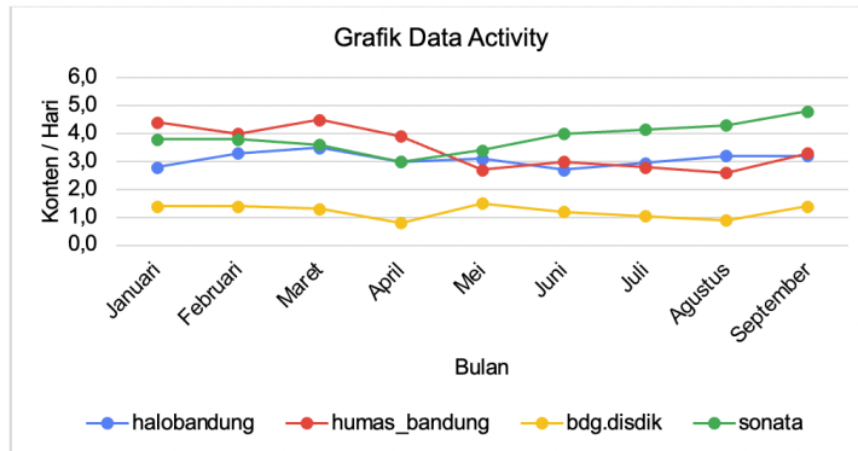
baru beberapa yang citizen centric yang kedua humas Bandung. Nah yang paling bagus memang Disdik citizen centric. Citizen Centrik ini gini, informasi itu bukan satu arah, jadi ada perbedaan pergeseran kalau menurut Inez margel juga ngomong bahwa ada pergeseran Antara konvensional dengan digital sekarang, kalau konvensional seperti cetak, TV, radio, itu kan satu arah one way communication. Kalau digital itu two way communication 2 arah kan? Nah Disdik itu memberikan informasi yang bukan hanya yang mereka (Disdik) butuhkan, tapi tentang citizen nya.

kan setiap orang itu kan tak selalu pengen ngomong. Defaultnya manusia itu pengen ngomong. Nah di situ Disdik bisa merangkul saat orang pengen ngomong. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

4.2.3.2. Sajian Data Penilaian Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram melalui indikator Activity

Indikator penilaian berikutnya adalah activity atau jumlah produktifitas konten yang dibuat dan diunggah setiap hari, hal ini dilakukan dengan mengukur efektivitas layanan dengan melihat layanan apa yang sedang dibahas, dengan meneliti informasi yang diposting oleh akun resmi pemerintah kota.

Hasil data yang disajikan, didapati bahwa produktifitas akun @bdg.disdik tidaklah banyak, selama Sembilan bulan penilaian, akun ini jika dirata-ratakan menyampaikan konten melalui media sosial Instagram tidak lebih dari dua konten perhari.



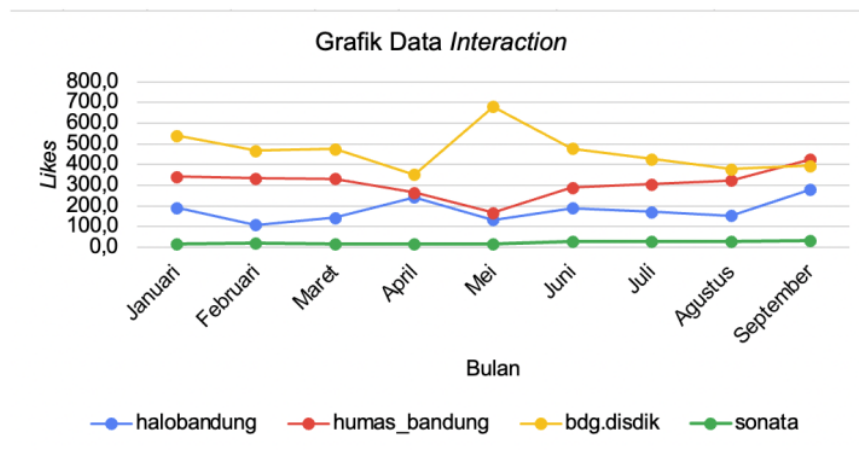
Namun demikian, dalam setiap konten yang disampaikan kepada public dilakukan berdasarkan kebutuhan public akun @bdg.disdik sehingga dalam setiap konten yang disampaikan oleh Dinas Pendidikan terjadi komunikasi dua arah, berikut data hasil wawancara dengan informan terkait :

melalui konten yang kedua contohnya gampangnya simpelnya adalah konten konten seperti prestasi siswa, Disdik enggak butuh menyampaikan itu ke orang tua murid, tapi orang tua murid pengen itu diketahui ama Disdik dan orang orang lainnya gitu. Nah, Disdik memberikan ruang buat di situ. Di situlah two way communication nya terbentuk gitu. Prestasi prestasi siswa terus jadi penyambung lidah orangtua tua itu Disdik. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

Kalo ngomong berapa input proses output ya kalau output sudah ini sudah valid berarti ya kalau Disdik sudah terbaik yang dipercaya kan berarti ini adalah proses atau inputnya(wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

4.2.3.3. Sajian Data Penilaian Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram melalui indikator Interaction

Penilaian selanjutnya dilakukan dengan mengukur keterlibatan citizen dalam hal partisipasi aktif mereka dengan meneliti data yang tersedia secara publik di media sosial (suka dan komentar), hal ini biasa disebut engagement atau banyaknya warganet yang berinteraksi dengan akun pada setiap konten yang diunggah



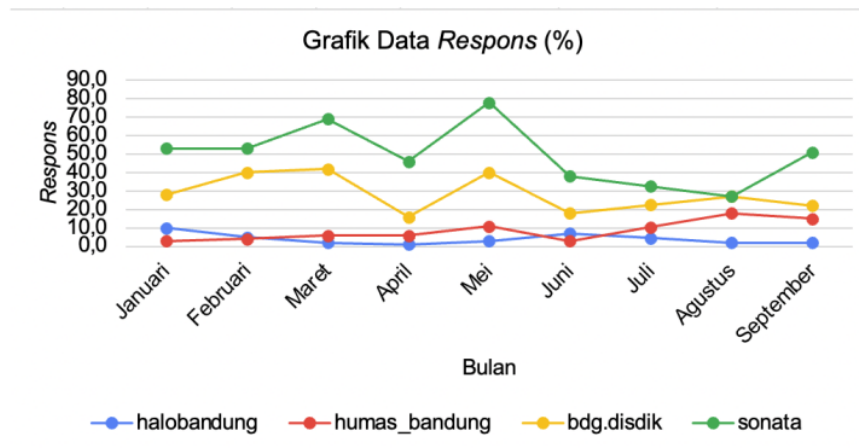
Dinas Pendidikan Kota Bandung telah melakukan P

Disdik itu memang terbaiknya di interaction atau banyaknya jumlah banyaknya jumlah warga yang berinteraksi dengan informasi yang dibuat oleh Disdik artinya konten Disdik itu lebih berkualitas daripada OPD lain. Kualitas di sini dalam artian bermanfaat buat warga yang menerima ya bukan dalam artian kualitas visualnya bukan Apa sih, audio bukan, tapi dalam artian informatif buat warga dibutuhkan dan disukai.

kalau one way itu disdik kasih info seperti pendaftaran PPDB itu satu, itu informatif. Tapi one way. Saya punya info ini kamu makan ya. Kalau two way communication kayak orang ngobrol, kan setiap orang itu kan tak selalu pengen ngomong. Default-nya manusia itu pengen ngomong. (wawancara dengan Brian Al Afwan, ST., MBA, 7 Desember 2023)

4.2.3.4. Sajian Data Penilaian Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Media Sosial Instagram melalui indikator Respon

Penilaian selanjutnya berupa indikator respon, yaitu berupa respon dari team pengelola kepada warganet yang berkomentar.



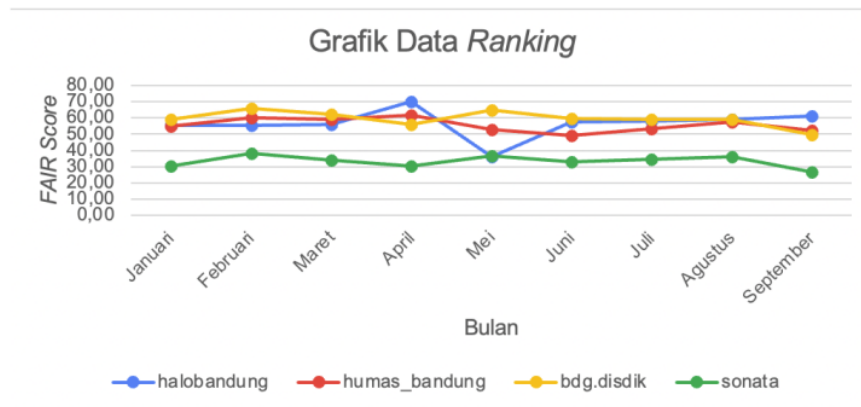
Selama ini terjadi simbiosis mutualisme, misalnya pendapat dari masyarakat saya tanya pendapat saja dan teman teman merespon dan dikomunikasikan dengan kita semua dan kita dengan prinsip temu cepat lapor cepat dan kita akan memudahkan komunikasi dan ketika kita mau komunikasi nah komunikasi kita ternyata lebih lebih nyaman di situ. Siapa pun juga kita bisa berkomunikasi, namun kadang kala ya sedikit menyita waktu kita tadi di hari libur sabtu Minggu ada publik yang meminta kita, tapi kita kita harus merespon juga,

jangan sampai nanti tidak ada respon secara menyenangkan. karena kalau diberikan informasi yang jelas nanti bisa bergulir menjadi berita yang bad news gitu ya dan buruk. Kita harap semuanya pemerintah itu memberikan kebaikan semuanya. Pasti ada kemudahan **dibalik kesulitan**, **dibalik kesulitan ada kemudahan** dan pasti **setiap soal ada jawabannya** dan **setiap masalah pasti ada solusinya**. (wawancara dengan Drs. H. Hikmat Ginanjar, M.Si., 7 Desember 2023)

Kalau komentar negatif sih kita respon tapi ya enggak dari kita yang apa namanya yang honorer itu harus yang sebenarnya yang tahu gitu dan itu sudah bagus sistem seperti itu udah bagus, yang negatif negatif yang standar sih dibalasnya pengelola medsosnya tapi udah bagus. Tapi mungkin ada nih kayak nanya apa kapan cair gitu kan gitu mah ya udah sih jawab aja kita sama kita “ya punten belum dapat info” tapi kadang kitanya juga ragu gitu. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

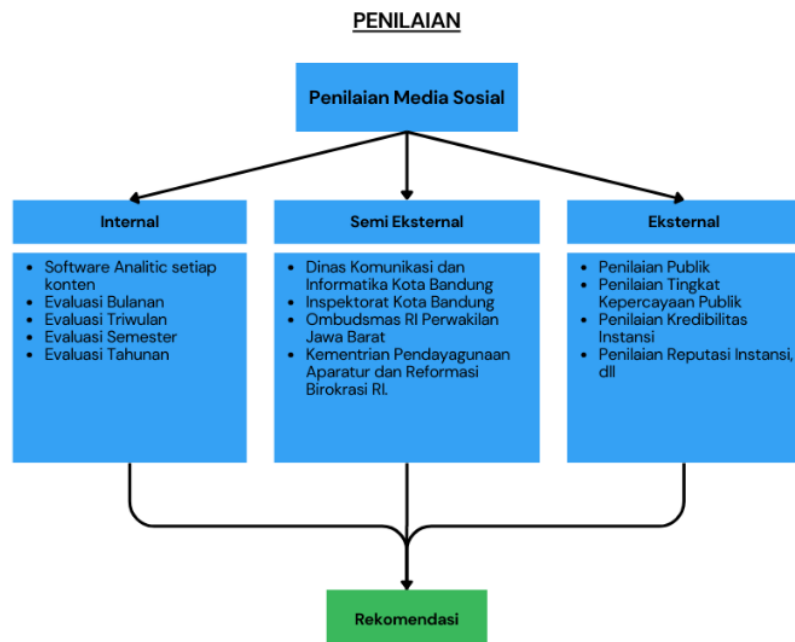
Ini salah satu kelebihan humas disdik tuh. Saya juga kagum sendiri sih sama adminnya. Sebetulnya saya sebagai konten kreator terus jadi ngebalesnya itu sangat humanis, mungkin awal awal enggak gitu enggak, tapi ke sini sini karena itu tadi hasil dari workshop, ngobrol terus dan sering oh ternyata perlu dijawab dengan humanis, kalau bahasanya masih kita memanusiaikan manusia dan itu mungkin kalau eka baca, itu alasan kenapa netizen percaya sama kita. Terus kontennya sesuai dengan yang mereka inginkan dan kita harus menagapresiasi mereka. Separah apapun komennya, harusnya sih dibalas. (wawancara dengan Arochman Eka Rusiawan, S.Tr.Sn. 11 Desember 2023)

4.2.2.5 Pembahasan Penilaian Komunikasi Pemerintahan Daerah Melalui Media Sosial Instagram



Measures success of digital communication by evaluating social media impact, citizen engagement, and service effectiveness made by the government on SM

Dari penjelasan tersebut, peneliti merumuskan model pelaksanaan komunikasi pemerintahan daerah yang terjadi dalam kegiatan pengelolaan media sosial sebagai berikut:



Evaluasi pengelolaan komunikasi pemerintahan daerah melalui media sosial Instagram tidak cukup jika hanya dilakukan secara kuantitatif dengan jangka waktu per tahun, perlu dilakukan penilaian secara berkala dan realtime. Hal ini dikarenakan pengelola perlu mengetahui bagaimana respon netizen sehingga pengelola mampu menyajikan informasi yang betul-betul dibutuhkan oleh masyarakat serta mampu mengukur ketercapaian tujuan komunikasi pemerintahan daerah melalui media sosial.

4.3. Pembahasan Umum

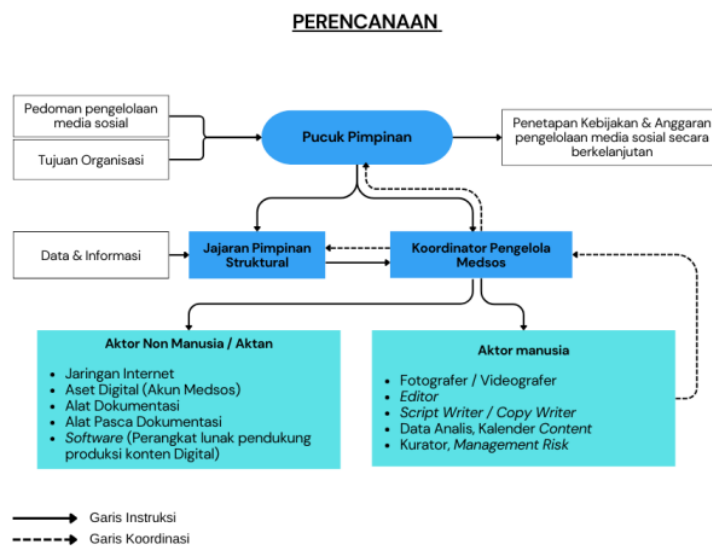
4.3.1. Actor-Network Teory atau Teori Aktor-Jaringan

²⁵ Teori ANT memiliki penjelasan yang berbeda, seorang aktor didefinisikan sebagai sumber tindakan terlepas dari statusnya sebagai manusia atau non manusia. Menurut ANT, Ketika manusia berinteraksi dengan manusia lain, interaksi-interaksi ini dimediasi lewat berbagai macam artefak non manusia, dan interaksi tersebut dimediasi lewat jaringan tambahan yang terdiri dari artefak non manusia, benda, dan manusia.

Translasi tersebut dilakukan oleh berbagai aktor dan Aktor-Jaringan untuk mencapai kesepakatan dan asosiasi. Proses translasi dikatakan sukses jika mampu menciptakan sebuah ruang bersama, kebersamaa, dan kesinambungan dalam aktor-jaringan.

Dalam penelitian ini, penulis menemukan keterkaitan yang berkesinambungan antara Aktor-Jaringan dalam pengelolaan media sosial, dimana Aktor manusia sangat tergantung dengan aktor non-manusia seperti jaringan, alat dokumentasi, software, dan aset digital.

Berikut penulis sampaikan rekomendasi Model Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Dinas Pendidikan Kota Bandung

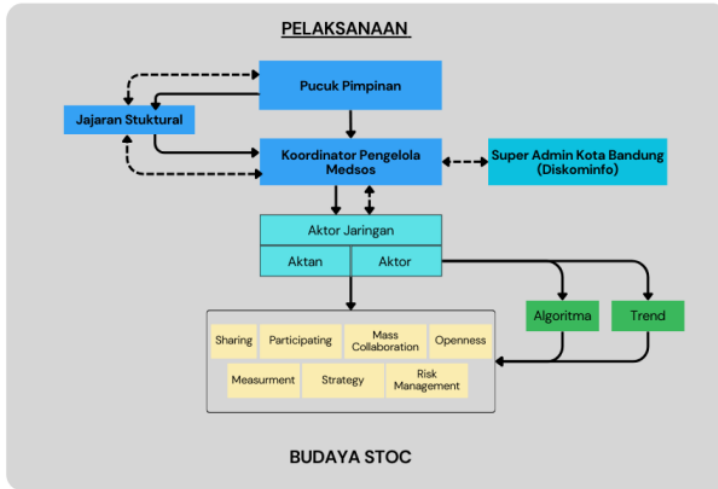


4.3.2. Budaya STOC (Sharing, Transparency, Openness, Collaboration)

Dalam ² Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 25 No. 2 (Hastrida, 2021: 152) disampaikan bahwa ² Khan membahas mengenai pemerintah berbasis media sosial (socialmedia-based government), mengusung konsep budaya berbagi/sharing (S), transparansi/transparency (T), keterbukaan/openness (O), dan kolaborasi/collaboration (C) yang kemudian disebutnya sebagai budaya STOC. Tanpa budaya ini, menurutnya, penggunaan media sosial pemerintah tidak akan dapat memberikan manfaat secara penuh, seperti mempromosikan transparansi, keterbukaan, memerangi korupsi, dan memberdayakan masyarakat dalam menciptakan layanan publik (Khan, Swar, and Lee 2014; Gohar F. Khan 2017; Khan 2015a).

Peneliti menemukan bahwa Dinas Pendidikan Kota Bandung belum secara penuh membudayakan STOC di lingkungan tim pengelola media sosial dan para pemangku jabatan dan para pemangku kepentingan. Hal ini terlihat dari belum dilakukannya keterbukaan atas segala urusan mengenai Pendidikan. Selain itu perlu dilakukan pertimbangan terkait trend dan algoritma Instagram, hal ini akan berpengaruh terhadap jangkauan informasi yang disampaikan melalui media sosial

Berikut penulis sampaikan rekomendasi Model Pelaksanaan Komunikasi Pemerintahan Daerah melalui media sosial Dinas Pendidikan Kota Bandung



————> Garis Instruksi
- - - - -> Garis Koordinasi

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Komunikasi Pemerintahan melalui media sosial Instagram pada saat ini sangat berperan penting dalam penyampaian pesan kepada masyarakat. Dimana penggunaan media sosial mampu merubah persepsi khalayak, citra instansi dan reputasi instansi. Tidak hanya itu dengan pengelolaan komunikasi pemerintahan yang baik, masyarakat dapat tergera untuk melaksanakan kegiatan secara langsung, baik dengan melakukan reproduksi pesan maupun melakukan kegiatan aksi nyata. Hal inilah yang dibutuhkan oleh instansi Pemerintah dalam menghadapi era Industri 4.0 society 5.0. Berikut peneliti sampaikan kesimpulan dari kegiatan penelitian yang telah dilaksanakan :

1. Bahwa dalam penyelenggaraan perencanaan komunikasi pemerintahan melalui media sosial pada Dinas Pendidikan Kota Bandung, telah dilakukan dengan baik, hal ini terlihat dari peran pucuk pimpinan yang sangat peduli dengan upaya pemenuhan kebutuhan staf pengelola media sosial. Selain itu Pimpinan mampu

beradaptasi dengan baik, sehingga perencanaan komunikasi berjalan dengan baik. Namun demikian, diperlukan pemahaman bahwa Aktor-Jaringan pada pengelolaan media sosial tidak dapat dipisahkan, karena saling terhubung satu sama lain dan saling mempengaruhi.

2. Bahwa dalam pelaksanaan komunikasi pemerintahan melalui media sosial pada Dinas Pendidikan Kota Bandung, tujuh unsur komponen pengelolaan media sosial pada pemerintahan belum terpenuhi dengan baik. Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu melakukan peningkatan terhadap Openness, measurement, dan risk management. Media sosial perlu dijadikan alat untuk mengantisipasi krisis bukan memadamkan kebakaran. Tentu hal ini dilakukan dalam upaya perbaikan reputasi instansi. Selain hal tersebut pengelola media sosial perlu memperhatikan pergerakan algoritma Instagram, serta tren sebagai bahan pertimbangan menetapkan strategi komunikasi. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka potensi informasi menyebar dengan luas akan semakin besar.
3. Bahwa dalam pelaksanaan evaluasi komunikasi pemerintahan melalui media sosial pada Dinas Pendidikan Kota Bandung tidak cukup hanya dilakukan penilaian per tahun. Perlu dilakukan penilaian secara realtime seperti yang telah disampaikan dalam panduan pemanfaatan media sosial instansi pemerintah yang diekluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan reformasi Birokrasi.

5.2. Saran atau Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut di atas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi, yaitu:

1. Rekomendasi praktis:

- 1) Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu melakukan peningkatan terkait dengan perencanaan komunikasi pemerintahan melalui media sosial pada Dinas Pendidikan Kota Bandung hal ini perlu dilakukan agar hambatan komunikasi tidak terjadi lagi.
- 2) Pengelolaan komunikasi pemerintahan melalui media sosial pada Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu dipersiapkan dengan lebih baik lagi terutama terkait dengan manajemen resiko yang saat ini belum dilakukan.
- 3) Peneliti berharap Dinas Pendidikan kota Bandung mampu melakukan evaluasi realtime seperti yang direkomendasikan oleh MenpanRB, sehingga tujuan instansi dapat segera tercapai dengan baik

2. Rekomendasi teoretis:

Perlu adanya penelitian sejenis di institusi pemerintahan lainnya untuk melihat apakah terjadi fenomena yang sama atau lainnya, untuk dapat mengkaji lebih jauh perihal komunikasi pemerintahan melalui media sosial.

Tesis Irviyanti Permata Agustina MIK

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ppid.bandung.go.id Internet Source	2%
2	media.neliti.com Internet Source	1%
3	Submitted to Police Academy – University of Police Science Student Paper	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	adoc.pub Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
7	pt.scribd.com Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	<1%

10	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
11	blog.ub.ac.id Internet Source	<1 %
12	disdukcapil.surabaya.go.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
14	dataverse.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
15	docplayer.info Internet Source	<1 %
16	humas.malangkota.go.id Internet Source	<1 %
17	www.tempo.co Internet Source	<1 %
18	www.bpk.go.id Internet Source	<1 %
19	komunikasi.fisip.unila.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.stikomyogyakarta.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.upi.edu Internet Source	<1 %

22	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
24	www.scribd.com Internet Source	<1 %
25	journal.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
26	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
27	library.polmed.ac.id Internet Source	<1 %
28	www.undp.org Internet Source	<1 %
29	vdocuments.pub Internet Source	<1 %
30	www.google.com Internet Source	<1 %
31	jrf.dakwah.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
32	Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala Student Paper	<1 %

33	bkpsdm.belitungkab.go.id Internet Source	<1 %
34	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
35	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
36	es.scribd.com Internet Source	<1 %
37	merahputih.com Internet Source	<1 %
38	Irfan Ardyan Nusanto. "Analisis terhadap Dualitas Peraturan Menteri dalam Sistem Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia", <i>Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi</i> , 2021 Publication	<1 %
39	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
40	dokum.madiunkota.go.id Internet Source	<1 %
41	journal.ikopin.ac.id Internet Source	<1 %
42	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %

43	ppid.disdik.bandung.go.id Internet Source	<1 %
44	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
45	dispendiksurabaya.wordpress.com Internet Source	<1 %
46	fikom.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
47	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
48	www.merdeka.com Internet Source	<1 %
49	core.ac.uk Internet Source	<1 %
50	ejournal-balitbang.kkp.go.id Internet Source	<1 %
51	publikasi.dinus.ac.id Internet Source	<1 %
52	rbkunwas.menpan.go.id Internet Source	<1 %
53	riniekafebriani.blogspot.com Internet Source	<1 %
54	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

55

www.liputanjabar.com

Internet Source

<1 %

56

Layla Nirwana Lubis, Sori Monang.
"Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dinas
Komunikasi dan Informatika Pemerintahan
Kota Padangsidempuan dalam Publikasi
Informasi ", Reslaj : Religion Education Social
Laa Roiba Journal, 2023

Publication

<1 %

57

Ni Wayan Rena Mariani, Anak Agung Gede
Wijaya. "Upaya Promosi Potensi Wisata Kota
Denpasar Berbasis Media sosial", Khasanah
Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya, 2018

Publication

<1 %

58

Regina Anggi Garbani, Rieka Yulita
Widaswara, I Gede Bayu Wijaya. "Literasi
Media Sosial Di Era Post Truth",
Sadharananikarana: Jurnal Ilmiah Komunikasi
Hindu, 2021

Publication

<1 %

59

Santi Rukminita Anggraeni, Muhammad
Fauzan Tamir, Muhammad Sajid Ramadhan,
Ooh Hodijah et al. "Peningkatan Pengetahuan
Aman Berdigital Aparat Pemerintahan di
Kecamatan Pamengpeuk", Jurnal Kreativitas
Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), 2023

Publication

<1 %

60	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
61	indonesiaspicingtheworld.com Internet Source	<1 %
62	malaysiaweblog.wordpress.com Internet Source	<1 %
63	ojs.cahayamandalika.com Internet Source	<1 %
64	ramdansyah.com Internet Source	<1 %
65	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
66	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
67	vik.kompas.com Internet Source	<1 %
68	www.jurnal7.com Internet Source	<1 %
69	www.pembaruanperadilan.net Internet Source	<1 %
70	www.pn8.co.id Internet Source	<1 %
71	mediaindonesia.com Internet Source	<1 %

72

journal.uinjkt.ac.id

Internet Source

<1 %

73

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

74

www.samarinda.lan.go.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off