



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi dilakukan dengan tujuan tertentu, dalam waktu dan media yang telah ditentukan. Komunikasi berarti berusaha untuk mencapai kesamaan makna ataupun kesamaan arti. Manusia sebagai makhluk sosial akan terus melakukan komunikasi untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Informasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan.

Keterbukaan informasi saat ini mudah didapatkan oleh masyarakat dalam berbagai media. Salah satu sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi maupun hiburan adalah media massa. Menurut Bungin (2018) media massa adalah sebuah media untuk melakukan komunikasi serta penyebaran informasi secara massa yang dapat diakses oleh masyarakat secara massal. Media massa dapat juga dikatakan sebagai hasil produk teknologi *modern* sebagai saluran, serta salah satu elemen penting dalam proses komunikasi massa. Saluran yang disebut media massa tersebut diperlukan dalam berlangsungnya komunikasi massa.

Komunikasi massa merupakan jenis komunikasi yang menggunakan media massa berteknologi *modern* yang memiliki kemampuan menyampaikan pesan secara massal dan dapat diakses oleh khalayak luas, anonim, dan juga heterogen (Hadi *et al*, 2021). Media massa meliputi media cetak, media elektronik dan media sosial. Media cetak diantaranya surat kabar, majalah, *bulletin* dan sejenisnya, media elektronik diantaranya radio dan televisi, serta bentuk media sosial diantaranya *Website*, Youtube, Facebook, dan Twitter (Hikmat, 2018).

Menurut Khatimah (2018) media sosial merupakan media *online* yang memiliki pengaruh besar, karena dapat mengalihkan perhatian masyarakat dari media massa, dan hanya fokus pada media sosial. Penggunaannya yang melalui aplikasi berbasis internet dapat berbagi, berpartisipasi, dan menciptakan konten berupa blog, wiki, forum, jejaring sosial dan ruang dunia virtual yang disokong oleh teknologi multimedia yang kian canggih (Bungin, 2017). Berdasarkan pengertian diatas, pengguna media sosial dapat berkomunikasi, memberikan pendapat, berbagi informasi dan membuat konten mereka sendiri yang dapat dilihat langsung oleh jutaan pengguna media sosial di dunia.

Tidak sedikit perusahaan maupun instansi Pemerintahan menggunakan media sosial, terutama humas sebagai jembatan antara Pemerintah dengan masyarakat untuk menyebarluaskan pelayanan informasi publik mengenai program dan kebijakan pemerintah, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. Media sosial untuk instansi pemerintahan merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi. Selain itu, menggunakan media sosial juga menunjukkan bentuk transparansi pemerintah kepada masyarakat, sehingga tuntutan untuk terus menjaga citra baik menjadi sesuatu yang mendesak.



Sebagai pelayanan informasi publik di bidang sosial, Humas Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan penyebaran informasi terhadap publik, aktif menggunakan media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube. Data yang dikumpulkan hingga tanggal 31 Maret 2022 menunjukkan bahwa akun Instagram @dinsosdkijakarta memiliki jumlah pengikut 94 ribu, dengan jumlah mengikuti sebanyak 240. Berdasarkan hasil pengamatan mengenai berbagai akun media sosial yang digunakan oleh Humas Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, media sosial paling banyak mendapatkan respon dari masyarakat dilihat berdasarkan jumlah pengikut, *like*, dan juga komentar.

Bagian yang memiliki fokus dalam pengelolaan media sosial Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta pada bidang Pengembangan Kesejahteraan Sosial dan Penganangan Fakir Miskin (PKS PFM) adalah Seksi Pengembangan, Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial, salah satunya untuk mengelola akun media sosial Instagram milik Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.

Instagram merupakan salah satu dari banyaknya media sosial yang sangat populer saat ini. Instagram merupakan salah satu media sosial yang dapat diakses menggunakan *smartphone* hingga komputer, dimana penggunaanya dapat mengunggah foto atau video yang disertai *caption*, dan dapat menemukan teman di dunia maya (Yuliani *et al*, 2020). Hasil riset menyebutkan bahwa dari 22 orang, ada lebih dari 90% yang menjadi pengguna aktif media sosial Instagram dikarenakan mudahnya mengakses dan menerima informasi secara langsung dari media sosial tersebut (Tania *et al*, 2020). Melalui media sosial Instagram, Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dapat memberikan kontribusi dan umpan balik secara terbuka, masyarakat pun dapat memberi komentar serta membagikan informasi dalam waktu yang singkat dan tidak terbatas.

Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta kini sudah terverifikasi, menandakan akun tersebut resmi milik Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta yang dapat mengurangi kemungkinan akun-akun palsu menyebarkan rumor atau berita *hoax* mengenai informasi yang seharusnya dipublikasikan oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Penyebaran informasi di Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan membuat berbagai macam konten baik melalui infografis, video *reels*, video IGTV, Instagram *feeds*, maupun Instagram *stories*. Setiap konten memiliki tema yang berbeda dan dijelaskan kembali menggunakan *caption*, *hashtag*, dan *location* agar mudah dicari oleh pengguna Instagram yang lainnya.

Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta memanfaatkan media sosial Instagram dalam menyebarkan informasi dengan mengunggah segala bentuk kegiatan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta serta informasi seputar Ibu Kota DKI Jakarta. Informasi tersebut nantinya akan diunggah, sehingga kebutuhan informasi masyarakat DKI Jakarta dan Sekitarnya akan kegiatan, peristiwa, kebijakan, hingga Program Bantuan Sosial Pemenuhan Kebutuhan Dasar (PKD) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dapat terpenuhi melalui konten-konten yang diunggah. Laporan akhir ini akan membahas secara tuntas bagaimana Proses Produksi Konten Video *Reels* di Media Sosial Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kegiatan pemanfaatan media sosial Instagram sebagai komunikasi publik oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta sebagai media?
- 2) Bagaimana proses produksi konten video *reels* sebagai penyebaran informasi di Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta?
- 3) Apa saja hambatan komunikasi dan solusi dalam proses produksi konten video *reels* sebagai penyebaran informasi di Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan kegiatan pemanfaatan media sosial Instagram sebagai komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Menjelaskan proses produksi konten video *reels* sebagai penyebaran informasi di Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.
- 3) Menjelaskan hambatan komunikasi dan solusi dalam proses produksi konten video *reels* sebagai penyebaran informasi di Instagram Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dan solusi yang dilakukan dalam menghadapi hambatan komunikasi tersebut.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dalam penyusunan dan melengkapi Laporan Akhir ini dilaksanakan di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, yang beralamat di Jl. Gunung Sahari II No.6, RT.13/RW.7, Gunung Sahari Selatan, Kecamatan Kemayoran, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10610. Waktu pengumpulan data untuk Laporan Akhir ini dilaksanakan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan selama empat puluh hari kerja, terhitung sejak tanggal 01 Februari 2022 sampai dengan 01 April 2022. Pengumpulan data disesuaikan dengan jadwal kerja di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta yaitu pada hari Senin hingga Kamis pukul 08.00–16.00 WIB dan khusus di hari Jum'at dimulai pukul 08.00-17.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data dan Instrumen merupakan dua hal penting yang digunakan untuk melengkapi dan membantu penyusunan Laporan Akhir, serta menjawab permasalahan yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir ini. Jenis data yang digunakan dalam penyusunan Laporan Akhir ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksud data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut: