

Penggunaan Media Digital dalam Praktik Pekerjaan Sosial Sekolah: Tinjauan Dari Perspektif Komunikasi

Muhammad Nurman Novian¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana media digital digunakan dalam praktik pekerjaan sosial sekolah, dengan menempatkan perspektif teori komunikasi sebagai kerangka analisis utama untuk menjelaskan mengapa dan bagaimana media digital membentuk pola relasi antara pekerja sosial, siswa, dan orang tua. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap praktik pekerjaan sosial di lingkungan sekolah, termasuk cara pekerja sosial sekolah berkomunikasi, melakukan asesmen, dan memberikan intervensi kepada siswa. Metode yang digunakan adalah studi literatur (*library research*) dengan kriteria inklusi berupa artikel jurnal terindeks dan buku ilmiah yang diterbitkan dalam kurun 2015–2026, ditelusuri dari basis data Google Scholar, Garuda, ScienceDirect, dan Taylor & Francis Online. Data dianalisis melalui teknik anotasi dan pemetaan konsep (*concept mapping*), dilanjutkan dengan analisis isi (*content analysis*) melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil kajian menunjukkan bahwa media digital berperan sebagai tiga hal sekaligus: sarana/*tool* komunikasi, asesmen, intervensi, dan edukasi; konteks interaksi baru yang membentuk pola relasi profesional yang bersifat *mediatized*; serta kompetensi (literasi digital) yang menjadi prasyarat penggunaannya secara aman. Penggunaannya masih dihadapkan pada tantangan berupa kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, ketimpangan relasi kekuasaan antara sekolah dan siswa/orang tua dalam ruang digital, serta persoalan etika dan privasi data siswa. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kompetensi digital pekerja sosial sekolah, penyusunan pedoman etik penggunaan media digital, serta pengembangan kerangka advokasi digital yang berpihak pada kepentingan siswa.

Kata Kunci: Media Digital, Pekerjaan Sosial Sekolah, Teori Komunikasi, Literasi Digital, Relasi Kekuasaan.

Abstract

This study aims to examine in depth how digital media is used in school social work practice, positioning communication theory as the primary analytical framework to explain why and how digital media shapes the relational patterns among school social workers, students, and parents. The rapid development of information and communication technology has transformed the landscape of social work practice within schools, including how school social workers communicate, conduct assessments, and provide interventions for students. The method used is a literature study (library research) with inclusion criteria limited to indexed journal articles and academic books published between 2015 and 2026, retrieved from Google Scholar, Garuda, ScienceDirect, and Taylor & Francis Online. Data were analyzed through annotation and concept mapping techniques, followed by qualitative content analysis involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that digital media plays three simultaneous roles: a tool for communication, assessment, intervention, and education; a new context of interaction that shapes a mediatized professional relationship; and a competence (digital literacy) that is a prerequisite for its safe use. Its use still faces challenges such as digital literacy gaps, infrastructure limitations, power imbalances between schools and students/parents in digital spaces, and issues of ethics and student data privacy. This study recommends strengthening the digital

¹ Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, nurmannovian@gmail.com

competence of school social workers, developing ethical guidelines for digital media use, and building a digital advocacy framework that favors students' interests.

Keywords: *digital media, school social work, communication theory, digital literacy, power relations.*

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam bagaimana media digital digunakan dalam praktik pekerjaan sosial sekolah, mengidentifikasi manfaat dan tantangannya, serta menjelaskan fenomena tersebut melalui kerangka teori komunikasi digital. Secara spesifik, penelitian ini berupaya menjawab tiga pertanyaan: (1) bagaimana media digital dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi, asesmen, intervensi, dan edukasi dalam praktik pekerjaan sosial sekolah; (2) bagaimana relasi kekuasaan dan dinamika advokasi terbentuk ketika layanan pekerjaan sosial sekolah bermigrasi ke ruang digital; dan (3) tantangan apa yang menyertai proses tersebut.

Transformasi digital yang berlangsung pesat dalam satu dekade terakhir telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dunia pendidikan di Indonesia. Sekolah sebagai institusi pendidikan formal kini tidak dapat lagi dipisahkan dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aktivitasnya, mulai dari proses pembelajaran hingga layanan pendukung siswa. Akselerasi literasi digital di kalangan pelajar turut mendorong lembaga pendidikan untuk mengintegrasikan berbagai platform digital ke dalam sistem layanan mereka, termasuk layanan kesejahteraan siswa (Demmanggasa, 2023). Media digital, termasuk media sosial, aplikasi pesan instan, dan platform berbasis internet lainnya, kini menjadi sarana utama dalam menjalin komunikasi antara sekolah dengan siswa maupun orang tua (Habibah et al., 2023). Kondisi ini membuka peluang baru bagi pekerja sosial sekolah untuk memanfaatkan kanal serupa dalam menjangkau siswa yang membutuhkan layanan psikososial, meskipun pada praktiknya pemanfaatan media digital di sekolah masih lebih banyak berorientasi pada kepentingan administratif dan pemasaran dibandingkan penguatan layanan kesejahteraan siswa (Napsiyah & Zaky, 2020).

Fenomena migrasi layanan sosial ke ruang digital ini tidak dapat dipahami secara memadai hanya sebagai persoalan teknis (penggunaan alat baru), melainkan perlu dibaca sebagai proses mediatisasi (*mediatization*) yakni proses ketika logika dan tata cara kerja media turut membentuk ulang institusi sosial lain, termasuk institusi pendidikan dan pekerjaan sosial (Hjarvard, 2008). Ketika komunikasi sekolah-siswa-orang tua semakin bergantung pada platform digital, bukan hanya kecepatan dan jangkauan yang berubah, tetapi juga tata cara relasi, otoritas, dan kepercayaan itu sendiri.

Pekerja sosial sekolah memiliki peran strategis dalam membantu siswa menghadapi berbagai persoalan sosial, ekonomi, dan psikologis yang dapat menghambat perkembangan akademis maupun personal mereka (Rianda et al., 2023). Sejak masa pandemi COVID-19, pekerja sosial di berbagai negara dituntut mengalihkan sebagian besar layanan tatap muka menjadi layanan berbasis daring, sekaligus mengembangkan kompetensi baru dalam penggunaan teknologi digital untuk asesmen dan intervensi (Heinsch et al., 2025). Pergeseran ini memperlihatkan bahwa media digital bukan lagi sekadar alat pendukung administratif, melainkan bagian integral dari metode kerja pekerjaan sosial itu sendiri, sekaligus relevan dikaji dalam konteks siswa Indonesia yang akrab dengan teknologi sejak usia dini (Firdausy, 2025).

Meskipun demikian, sejumlah kajian menunjukkan bahwa kesiapan pekerja sosial menghadapi tuntutan digitalisasi layanan masih menjadi persoalan tersendiri, karena kurikulum pendidikan pekerjaan sosial belum secara konsisten memasukkan kompetensi digital sebagai bagian dari standar kompetensi lulusan (Taylor-Beswick, 2023; Fjeldheim et al., 2025). Di sisi lain, penggunaan media digital oleh siswa itu sendiri memunculkan persoalan baru yang menjadi tantangan bagi pekerja sosial sekolah, mengingat media sosial memiliki dua sisi yang saling berkelindan: sebagai sarana pengembangan diri

sekaligus sumber risiko psikososial (Mubarak & Satrio, 2024). Isu digitalisasi layanan sosial juga menjadi perhatian dalam kajian kebijakan perlindungan sosial di Indonesia, yang menunjukkan pergeseran paradigma menuju layanan sosial adaptif berbasis digital di berbagai sektor (Mulazid, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penempatan praktik pekerjaan sosial sekolah berbasis digital di dalam kerangka teori komunikasi bukan semata sebagai isu teknis atau administratif sehingga mampu menjelaskan lebih tajam bagaimana relasi kekuasaan, kepercayaan, dan advokasi terbentuk ketika layanan kesejahteraan siswa berlangsung melalui media digital. Manfaat penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah keilmuan pekerjaan sosial dari sudut pandang komunikasi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi sekolah, pekerja sosial, dan pemangku kebijakan pendidikan.

KERANGKA TEORI KOMUNIKASI

Untuk menjawab kelemahan kajian-kajian terdahulu yang cenderung membahas media digital dalam pekerjaan sosial sekolah secara deskriptif-teknis, penelitian ini menggunakan tiga kerangka teori komunikasi sebagai lensa analisis:

1. Teori mediatisasi (*mediatization theory*) dari Hjarvard (2008), menjelaskan bagaimana media, sebagai institusi yang semakin otonom, turut membentuk ulang cara institusi lain (sekolah, keluarga, layanan sosial) beroperasi dan berelasi. Dalam penelitian ini, mediatisasi digunakan untuk membaca bagaimana logika platform digital (kecepatan, publisitas, keterukuran) mengubah tata cara pekerja sosial sekolah menjalankan perannya.
2. Teori kehadiran sosial (*social presence theory*) dari Short, Williams, dan Christie (1976), menjelaskan bahwa setiap medium komunikasi memiliki tingkat "kehadiran sosial" yang berbeda, yakni sejauh mana pihak yang berkomunikasi merasakan kehadiran pihak lain secara nyata. Teori ini digunakan untuk menganalisis mengapa sebagian siswa lebih nyaman mengungkapkan masalah melalui pesan teks (kehadiran sosial rendah, risiko keterbukaan diri lebih kecil) dibandingkan tatap muka langsung.
3. Komunikasi termediasi komputer (*computer-mediated communication/CMC*) khususnya model *hyperpersonal* dari Walther (1996), menjelaskan bahwa komunikasi digital, dalam kondisi tertentu, dapat menghasilkan kedekatan yang melampaui komunikasi tatap muka karena penggunaannya memiliki kendali lebih besar atas presentasi diri. Kerangka ini digunakan untuk menganalisis bagaimana relasi kepercayaan antara pekerja sosial dan siswa dapat terbentuk, bahkan menguat, melalui interaksi digital yang terkelola dengan baik.

Ketiga teori ini saling melengkapi: mediatisasi menjelaskan perubahan pada level institusi, kehadiran sosial menjelaskan perbedaan kualitas pengalaman antarmedium, dan CMC/model *hyperpersonal* menjelaskan dinamika relasi pada level interaksi individual. Ketiganya menjadi pisau analisis utama pada bagian Hasil dan Pembahasan.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*), diperkaya dengan perspektif teori komunikasi sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah mengeksplorasi, mendeskripsikan, dan menganalisis secara mendalam fenomena penggunaan media digital dalam praktik pekerjaan sosial sekolah berdasarkan sumber kepustakaan yang relevan, tanpa pengumpulan data primer dari lapangan.

Sumber, Kriteria Seleksi, dan Sintesis Literatur

Sumber data berupa dokumen tertulis meliputi artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku teks, prosiding seminar, serta laporan kebijakan. Penelusuran dilakukan melalui basis data Google Scholar, Garuda, ScienceDirect, dan Taylor & Francis Online, menggunakan kata kunci "media digital", "pekerjaan sosial sekolah", "*digital social work*", "*school social work*", "*mediatization*", dan "*computer-mediated communication*".

1. Kriteria inklusi
 - a. Artikel jurnal terindeks nasional (Sinta/Garuda) atau internasional (Scopus/terindeks bereputasi)
 - b. Diterbitkan pada rentang tahun 2015–2026, kecuali untuk rujukan teori fondasional komunikasi yang bersifat klasik dan masih relevan secara konseptual (mis. Short et al., 1976; Walther, 1996)
 - c. Membahas tema media digital, pekerjaan sosial, komunikasi sekolah, atau kombinasi ketiganya
 - d. Tersedia teks lengkap yang dapat diakses
2. Kriteria eksklusi
 - a. Artikel tanpa proses tinjauan sejawat (*peer review*)
 - b. Publikasi dari jurnal yang tidak jelas kredibilitasnya (predator)
 - c. Artikel yang hanya menyinggung media digital secara tangensial tanpa kaitan dengan konteks pendidikan/pekerjaan sosial

3. Metode sintesis

Sumber yang lolos seleksi disintesis secara tematik (*thematic synthesis*), dikelompokkan ke dalam lima tema besar komunikasi, asesmen, intervensi, edukasi, dan tantangan kemudian masing-masing tema dibaca ulang melalui tiga lensa teori komunikasi (mediatisasi, kehadiran sosial, CMC) untuk menghasilkan interpretasi yang lebih tajam dibandingkan sekadar deskripsi tematik.

Definisi Operasional Konsep Kunci

Untuk menghindari ambiguitas, penelitian ini mendefinisikan tiga konsep kunci secara operasional:

1. Media digital
Didefinisikan sebagai seperangkat platform berbasis internet (media sosial, aplikasi pesan instan, dan situs web institusi) yang memungkinkan pertukaran informasi dan interaksi sosial secara sinkron maupun asinkron. Dalam penelitian ini, media digital dilihat dari tiga dimensi yang berbeda namun saling terkait:
 - a. Sebagai alat (*tool*) perangkat teknis untuk menyampaikan pesan (mis. WhatsApp untuk mengirim pengingat konseling)
 - b. Sebagai konteks interaksi ruang relasional baru tempat kepercayaan, otoritas, dan kedekatan profesional dibentuk ulang (lensa mediatisasi dan kehadiran sosial)
 - c. Sebagai kompetensi (literasi digital) kemampuan menggunakan, menafsirkan, dan mengelola risiko media digital secara kritis dan etis
2. Pekerjaan sosial (sekolah)
Didefinisikan sebagai praktik profesional yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan psikososial siswa melalui asesmen, intervensi, dan advokasi, yang dijalankan oleh tenaga profesional (pekerja sosial sekolah) sebagai bagian dari sistem pendukung pendidikan.
3. Praktik profesional

Dalam konteks ini merujuk pada keseluruhan aktivitas terstandar (komunikasi, asesmen, intervensi, edukasi, dan advokasi) yang dilakukan pekerja sosial sekolah berdasarkan kode etik profesi, baik dalam ruang tatap muka maupun digital.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi: menelusuri, mengunduh, dan mengumpulkan naskah lengkap dari sumber yang memenuhi kriteria seleksi. Setiap sumber dibaca menyeluruh untuk mengidentifikasi definisi konsep, temuan empiris, argumentasi teoretis, dan rekomendasi praktis.

Sebagaimana disebutkan dalam desain penelitian, peneliti menerapkan teknik anotasi dan pemetaan konsep (*concept mapping*). Secara konkret, teknik ini dijalankan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Setiap sumber yang lolos seleksi diberi anotasi berupa kode tematik pada bagian temuan kunci (mis. "komunikasi-WA", "asesmen-hybrid", "tantangan-privasi").
2. Kode-kode tersebut kemudian dipetakan ke dalam diagram konsep yang menghubungkan temuan antarsumber berdasarkan kesamaan maupun kontradiksi tema.
3. Peta konsep inilah yang menjadi dasar penyusunan lima subtema pada bagian Hasil dan Pembahasan (komunikasi, asesmen, intervensi, edukasi, tantangan), sekaligus membantu mengidentifikasi titik temu antara temuan empiris dan ketiga kerangka teori komunikasi yang digunakan.

Peta konsep ini secara eksplisit digunakan untuk melacak bagaimana suatu tema (mis. penggunaan WhatsApp) muncul berulang lintas sumber dengan intensitas dan konteks yang berbeda-beda, sehingga pola dan kesenjangan literatur dapat teridentifikasi secara sistematis, bukan sekadar impresionistik.

Data yang telah dipetakan selanjutnya dianalisis menggunakan analisis isi (*content analysis*) kualitatif melalui tiga tahap:

1. Reduksi data memilah informasi yang relevan dengan lima tema penelitian.
2. Penyajian data menyusun temuan ke dalam kategori tematik.
3. Penarikan kesimpulan menginterpretasi pola yang muncul untuk menjawab rumusan masalah, dengan pembacaan silang terhadap kerangka teori komunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Media Digital sebagai Sarana Komunikasi antara Pekerja Sosial Sekolah dengan Siswa dan Orang Tua

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa media digital telah menjadi sarana komunikasi utama antara pekerja sosial sekolah dengan siswa, orang tua, maupun pihak terkait lainnya. Secara konkret, tiga jenis platform paling banyak disebut dalam literatur yang dikaji:

1. Media sosial dan situs web institusi untuk komunikasi satu-ke-banyak dan transparansi informasi
2. Aplikasi pesan instan seperti WhatsApp untuk komunikasi personal satu-ke-satu
3. Platform panggilan video untuk sesi konsultasi jarak jauh

Sebagaimana ditunjukkan dalam praktik kehumasan siber pada lembaga pemerintahan, pemanfaatan media sosial dan situs web secara konsisten mampu membangun keterbukaan informasi serta memperkuat relasi antara institusi dengan publik yang dilayaninya (Khofifa et al., 2024). Prinsip ini sejalan dengan temuan dari bidang kehumasan pendidikan bahwa keberadaan tenaga komunikasi/kehumasan sekolah semakin dibutuhkan seiring tuntutan pengelolaan informasi dan kehadiran digital yang konsisten kepada komunitas sekolah (Lopez & Combs, 2024). Dibaca melalui

lensa mediatisasi (Hjarvard, 2008), fenomena ini menunjukkan bahwa logika media kecepatan, keterukuran, dan publisitas mulai menyusup ke dalam tata kerja layanan kesejahteraan siswa yang sebelumnya bersifat privat dan tatap muka, sehingga pekerja sosial sekolah dituntut memahami logika tersebut agar informasi layanan tetap dapat diakses tanpa kehilangan sensitivitas terhadap kasus-kasus yang bersifat rahasia.

Selain sebagai kanal informasi umum, situs web sekolah juga dapat difungsikan sebagai etalase profil layanan pekerjaan sosial sekolah, termasuk jenis layanan, prosedur pengaduan, serta kontak yang dapat dihubungi. Pemanfaatan situs web sekolah sebagai strategi komunikasi digital terbukti efektif memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat (Hidayati, 2021). Ketika diterapkan pada konteks pekerjaan sosial sekolah, situs web dapat menjadi pintu masuk pertama bagi siswa yang mengalami masalah psikososial untuk mengenali layanan yang tersedia, sehingga mengurangi hambatan psikologis dan stigma yang sering menyertai proses mencari pertolongan.

Komunikasi digital antara pekerja sosial sekolah dengan siswa juga banyak berlangsung melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, yang memungkinkan interaksi personal dan fleksibel. Dibaca melalui teori kehadiran sosial (Short et al., 1976), rendahnya kehadiran sosial pada komunikasi berbasis teks justru dapat menjadi keuntungan pada tahap awal relasi: siswa yang enggan menyampaikan permasalahan secara tatap muka dapat memulai komunikasi secara lebih nyaman dan bertahap, karena tekanan sosial untuk menampilkan reaksi emosional secara langsung lebih rendah dibandingkan interaksi tatap muka. Fenomena ini juga dapat dijelaskan melalui model *hyperpersonal* dalam CMC (Walther, 1996): siswa memiliki kendali lebih besar atas apa dan kapan mereka mengungkapkan masalahnya melalui teks, sehingga dalam kondisi tertentu justru mempercepat keterbukaan diri (*self-disclosure*) dibandingkan sesi tatap muka yang terjadwal. Meski demikian, kemudahan ini tetap memerlukan batasan etis yang jelas agar relasi profesional antara pekerja sosial dan siswa tetap terjaga, mengingat kanal personal seperti WhatsApp pribadi berpotensi mengaburkan batas profesional-personal.

Pemanfaatan media digital untuk komunikasi juga terbukti berkontribusi terhadap efektivitas penyebaran informasi kelembagaan pendidikan. Penerapan strategi digital pada lembaga pendidikan menunjukkan bahwa pemahaman dan penerapan yang tepat terhadap media digital mampu meningkatkan keterlibatan publik terhadap program yang ditawarkan (Hakim, 2021). Prinsip ini dapat diterapkan pekerja sosial sekolah untuk mempromosikan program pencegahan, seperti kampanye antiperundungan dan sosialisasi hak-hak anak, sehingga pesan kesejahteraan sosial tersampaikan lebih masif.

Media Digital sebagai Media Asesmen dan Identifikasi Masalah Psikososial Siswa

Media digital juga mulai dimanfaatkan sebagai instrumen asesmen awal untuk mengidentifikasi kondisi psikososial siswa. Praktik pekerjaan sosial digital yang berkembang secara global menunjukkan pergeseran menuju praktik antisipatif hibrida kombinasi pertemuan tatap muka dan pemanfaatan teknologi digital untuk memantau kondisi klien secara berkelanjutan (Pink & Ferguson, 2022). Dalam konteks sekolah, pendekatan ini memungkinkan pekerja sosial melakukan pemantauan awal terhadap perubahan perilaku siswa melalui interaksi digital, sebelum menentukan perlu tidaknya intervensi tatap muka yang lebih intensif model yang relevan mengingat keterbatasan rasio pekerja sosial dibandingkan jumlah siswa di banyak sekolah Indonesia.

Kemampuan memanfaatkan media digital untuk asesmen sangat bergantung pada penguasaan keterampilan digital pekerja sosial itu sendiri. Studi komparatif terhadap mahasiswa dan praktisi pekerjaan sosial menunjukkan bahwa penguasaan instrumental terhadap alat digital saja belum cukup menjamin praktik yang aman, terutama dalam konteks sensitif seperti layanan sosial bagi anak dan remaja (Gómez-Rasco et al., 2026). Dibaca melalui teori kehadiran sosial, asesmen berbasis teks

memiliki keterbatasan mendasar: sinyal nonverbal (ekspresi wajah, nada suara, bahasa tubuh) yang biasanya menjadi indikator penting kondisi psikososial siswa hilang atau tersamar, sehingga pekerja sosial perlu kompetensi tambahan untuk "membaca" tanda-tanda risiko dari komunikasi bermediasi teks bukan sekadar kemampuan teknis mengoperasikan aplikasi.

Media digital turut memberikan kemudahan dalam dokumentasi dan pengelolaan data kasus siswa. Melalui aplikasi pencatatan digital, data asesmen dapat disimpan lebih terorganisasi, mudah diakses kembali, dan memungkinkan pelacakan perkembangan kasus secara sistematis dibandingkan pencatatan manual. Namun demikian, kajian mengenai kompetensi digital calon pekerja sosial menunjukkan bahwa penguasaan teknologi digital masih menjadi tantangan di tengah ketidakpastian tuntutan praktik yang terus berkembang (Fjeldheim et al., 2024).

Optimalisasi Media Digital dalam Intervensi dan Pendampingan Siswa

Media digital juga dimanfaatkan sebagai sarana intervensi kreatif dalam mendampingi siswa mengekspresikan diri dan mengelola emosinya. Pemanfaatan media sosial berbasis visual seperti Instagram terbukti efektif sebagai media penyajian kreasi dalam pembelajaran, karena memfasilitasi ekspresi diri secara lebih bebas (Fujiawati & Raharja, 2021). Prinsip ini dapat diadaptasi pekerja sosial sekolah dalam merancang program intervensi berbasis seni digital, seperti pembuatan konten kreatif sebagai media katarsis emosional.

Media sosial juga dinilai mampu berfungsi sebagai platform pembelajaran alternatif di era digital karena sifatnya yang interaktif (Wulandari & Oktaviani, 2025). Dalam praktik pekerjaan sosial sekolah, prinsip ini dapat diterapkan melalui pembentukan kelompok dukungan sebaya (*peer support group*) berbasis digital, di mana model *hyperpersonal* (Walther, 1996) menjelaskan mengapa keterbukaan dan dukungan emosional antarsiswa dalam kelompok digital semacam ini bisa terasa lebih intens dibandingkan kelompok tatap muka karena anggota memiliki kendali lebih besar atas kapan dan bagaimana mereka membuka diri.

Intervensi berbasis digital juga memungkinkan pekerja sosial sekolah menjangkau siswa yang mengalami hambatan geografis maupun psikologis untuk mengakses layanan secara langsung. Sesi konsultasi daring melalui panggilan video dapat menjadi solusi bagi siswa yang tinggal jauh, memiliki keterbatasan mobilitas, atau cemas bertemu tatap muka pada tahap awal pendampingan memberikan ruang membangun kepercayaan secara bertahap sebelum intervensi tatap muka yang lebih mendalam. Efektivitas intervensi ini turut dipengaruhi karakteristik generasi siswa: Generasi Z yang tumbuh bersama teknologi digital cenderung lebih terbuka memanfaatkan media sosial sebagai media pembelajaran, khususnya pascapandemi (Aprilia et al., 2023).

Peran Media Digital dalam Peningkatan Literasi dan Edukasi Kesejahteraan Sosial di Sekolah

Media digital memiliki peran signifikan mendukung penyebaran edukasi kesejahteraan sosial kepada siswa. Berdasarkan temuan pada konteks pembelajaran sains, integrasi teknologi mampu meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi kompleks melalui visualisasi dan interaktivitas (Muhazaroh, 2023). Prinsip yang sama diterapkan pekerja sosial sekolah dalam mengemas materi edukasi kesejahteraan sosial ke bentuk konten digital interaktif.

Secara konkret, jenis konten edukasi digital yang paling relevan diterapkan pekerja sosial sekolah, berdasarkan sintesis literatur, meliputi:

1. Infografis untuk materi ringkas seperti tanda-tanda perundungan
2. Video pendek untuk simulasi skenario penanganan konflik
3. Podcast atau siniar untuk materi reflektif seperti kesehatan mental remaja

Ketiga format tersebut memungkinkan pesan kesejahteraan sosial disampaikan ringkas namun substantif, sejalan dengan karakteristik siswa masa kini yang menyukai informasi visual dan singkat.

Media digital turut memungkinkan pekerja sosial sekolah melibatkan siswa secara aktif sebagai agen perubahan (*peer educator*) dalam menyebarkan pesan kesejahteraan sosial kepada teman sebaya. Melalui pelatihan singkat, siswa dapat dibekali kemampuan membuat konten digital sederhana yang disebarluaskan melalui akun media sosial pribadi maupun akun resmi sekolah. Pendekatan partisipatif ini memperluas jangkauan edukasi sekaligus menumbuhkan rasa kepemilikan siswa terhadap isu kesejahteraan sosial. Meskipun demikian, efektivitas edukasi digital sangat bergantung pada literasi digital siswa maupun pekerja sosial sekolah dalam menyaring dan mengelola informasi secara kritis.

Relasi Kekuasaan, Advokasi, dan Persuasi dalam Ruang Digital Pekerjaan Sosial Sekolah

Di balik berbagai manfaat yang telah diuraikan, penggunaan media digital dalam praktik pekerjaan sosial sekolah tidak lepas dari sejumlah tantangan, termasuk dimensi relasi kekuasaan yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur pekerjaan sosial sekolah di Indonesia. Setidaknya ada tiga level ketimpangan relasi kekuasaan yang teridentifikasi dari sintesis literatur:

1. Level institusional ketimpangan muncul karena ketika komunikasi kesejahteraan siswa terjadi lewat kanal digital resmi sekolah (situs web, akun media sosial institusi), sekolah memiliki kendali penuh atas narasi apa yang ditampilkan kepada publik. Dinamika ini juga ditemukan dalam praktik kehumasan digital secara umum, di mana isu etika dan transparansi menjadi krusial ketika organisasi berkomunikasi lewat media sosial (Toledano & Avidar, 2016). Pekerja sosial sekolah, sebagai pihak yang berada "di antara" kepentingan institusi dan kepentingan siswa, kerap menghadapi dilema ketika informasi sensitif mengenai kasus siswa berpotongan dengan kepentingan citra sekolah.
2. Level akses ketimpangan muncul karena siswa dan orang tua dari kelompok sosial-ekonomi rendah, yang memiliki akses gawai dan internet terbatas, berisiko tersisih dari layanan pekerjaan sosial berbasis digital. Digitalisasi layanan, alih-alih memperluas akses, justru berpotensi memperlebar kesenjangan (*digital divide*) apabila tidak diimbangi opsi layanan luring.
3. Level advokasi dan persuasi media digital memberi pekerja sosial sekolah peluang sekaligus tantangan baru:
 - a. Peluangnya, pekerja sosial dapat menggunakan kanal digital untuk mengadvokasi kebijakan sekolah yang lebih berpihak pada kesejahteraan siswa misalnya mendorong transparansi prosedur penanganan perundungan melalui kampanye digital, sebuah praktik yang sejalan dengan temuan bahwa organisasi nirlaba mengadopsi media sosial justru untuk memperkuat fungsi kehumasan dan advokasi mereka kepada publik (Curtis et al., 2010).
 - b. Tantangannya, pesan advokasi digital pekerja sosial harus bersaing dengan deras arus informasi dan persuasi lain di linimasa siswa (iklan, konten hiburan, bahkan misinformasi), sehingga dibutuhkan strategi komunikasi persuasif yang secara sengaja dirancang, bukan sekadar mengunggah informasi secara pasif.

Dimensi modal sosial dan keterlibatan komunitas (*civic engagement*) yang dibangun lewat komunikasi digital ini sejalan dengan temuan bahwa peran kehumasan turut berkontribusi memperkuat modal sosial dan partisipasi warga dalam suatu institusi (Dodd et al., 2015) prinsip yang relevan diadaptasi pekerja sosial sekolah untuk membangun keterlibatan orang tua dan komunitas sekolah secara lebih aktif, bukan sekadar sebagai penerima informasi satu arah.

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah keterbatasan infrastruktur digital, terutama di wilayah dengan akses internet belum merata, yang memperlebar kesenjangan layanan antara sekolah perkotaan dan pedesaan. Persoalan etika dan privasi data siswa juga menjadi tantangan krusial: interaksi digital berpotensi menimbulkan risiko kebocoran informasi sensitif apabila tidak dikelola dengan protokol keamanan data memadai, dan batas antara relasi profesional-personal dapat kabur ketika komunikasi berlangsung melalui platform pribadi.

Berbagai tantangan tersebut menegaskan bahwa optimalisasi media digital dalam praktik pekerjaan sosial sekolah memerlukan dukungan sistemik yang komprehensif bukan hanya penguatan kompetensi individu, melainkan juga kebijakan yang secara eksplisit mengatur relasi kekuasaan dalam ruang digital, sebagaimana ditekankan dalam kajian mengenai pentingnya kesiapan pekerja sosial menghadapi ketidakpastian tuntutan praktik digital (Fjeldheim et al., 2024).

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan tiga hal utama sebagai jawaban atas rumusan masalah yang diajukan:

1. Media digital digunakan dalam praktik pekerjaan sosial sekolah dalam tiga dimensi yang saling terkait sebagai alat (*tool*) komunikasi, asesmen, intervensi, dan edukasi; sebagai konteks interaksi baru yang bersifat *mediatized*, mengubah tata cara relasi profesional pekerja sosial dengan siswa dan orang tua; serta sebagai kompetensi (literasi digital) yang menjadi prasyarat penggunaannya secara aman dan efektif.
2. Relasi kekuasaan dalam ruang digital pekerjaan sosial sekolah bekerja pada tiga level institusional (kendali narasi sekolah), akses (kesenjangan digital antarkelompok sosial-ekonomi), dan advokasi (persaingan pesan kesejahteraan sosial dengan arus informasi lain) yang bila tidak dikelola secara sadar berpotensi mereproduksi ketimpangan alih-alih memperluas akses layanan.
3. Tantangan berupa kesenjangan kompetensi digital, keterbatasan infrastruktur, serta persoalan etika dan privasi data siswa tetap menjadi hambatan struktural yang memerlukan intervensi kebijakan, bukan semata inisiatif individu pekerja sosial.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembangan kajian pekerjaan sosial sekolah dengan menunjukkan bahwa kerangka teori komunikasi mediatisasi, kehadiran sosial, dan komunikasi termediasi komputer mampu menjelaskan dinamika relasional yang tidak tertangkap oleh pendekatan deskriptif-teknis semata.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan tiga langkah:

1. Penguatan kompetensi digital pekerja sosial sekolah melalui kurikulum pendidikan dan pelatihan berkelanjutan.
2. Penyusunan pedoman etik yang secara eksplisit mengatur kanal digital resmi, batas relasi profesional-personal, dan protokol keamanan data siswa.
3. Pengembangan kerangka advokasi digital yang secara sadar memperhitungkan relasi kekuasaan, agar digitalisasi layanan pekerjaan sosial sekolah benar-benar berpihak pada kepentingan siswa, berjalan optimal, aman, dan berkelanjutan.

Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan empiris (wawancara atau survei terhadap pekerja sosial sekolah dan siswa) untuk menguji secara langsung proposisi teoretis yang dibangun dalam kajian literatur ini, khususnya terkait pengalaman siswa dari kelompok sosial-ekonomi berbeda dalam mengakses layanan pekerjaan sosial berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, C. A., Wahyuni, S. I., & Sari, W. N. (2023). *Pemanfaatan Media Sosial Oleh Generasi Z Sebagai Media Pembelajaran Era Post Pandemi*. 2(3), 530–536.
- Curtis, L., Edwards, C., Fraser, K. L., Gudelsky, S., Holmquist, J., Thornton, K., & Sweetser, K. D. (2010). Adoption of social media for public relations by nonprofit organizations. *Public Relations Review*, 36(1), 90–92. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.10.003>
- Demmangasa, Y. (2023). *DIGITALISASI PENDIDIKAN: AKSELERASI LITERASI DIGITAL*

PELAJAR MELALUI EKSPLORASI TEKNOLOGI PENDIDIKAN. 4(5), 11158–11167.

- Dodd, M. D., Brummette, J., & Hazleton, V. (2015). A social capital approach: An examination of Putnam's civic engagement and public relations roles. *Public Relations Review*, 41(4), 472–479. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.05.001>
- Firdausy, H. E. (2025). *MENGUBAH EMOSI JADI UANG, ANALISIS STRATEGI KERJA EMOSIONAL DI TWITTER/X*. <https://doi.org/10.15408/empati>
- Fjeldheim, S., Kleppe, L. C., Stang, E., & Støren-vaczy, B. (2024). Digital competence in social work education: readiness for practice. *Social Work Education*, 00(00), 1–17. <https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2334800>
- Fjeldheim, S., Kleppe, L. C., Stang, E., & Støren-vaczy, B. (2025). Digital competence in social work education: readiness for practice. *Social Work Education*, 44(3), 600–616. <https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2334800>
- Fujiawati, F. S., & Raharja, R. M. (2021). *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM) SEBAGAI MEDIA PENYAJIAN KREASI SENI DALAM*. 6(1), 32–44.
- Gómez-rasco, T., Muñoz-moreno, R., & Ferri-fuentevilla, E. (2026). *From Students to Professionals : Digital Skills in Social Services for the Practice of Social Work*.
- Habibah, A., Pendidikan, M., Dahlan, U. A., No, J. P., Umbulharjo, K., & Yogyakarta, K. (2023). *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN SISWA BARU DI SMA SWASTA*. 14(1), 107–123.
- Hakim, L. (2021). *DIGITAL MARKETING PADA LEMBAGA PENDIDIKAN:PEMAHAMAN, PENERAPAN DAN EFEKTIFITAS*. 129–138.
- Heinsch, M., Cliff, K., Tickner, C., Betts, D., Cliff, K., & Tickner, C. (2025). Social work virtual : preparing social work students for a digital future a digital future. *Social Work Education*, 44(6), 1391–1397. <https://doi.org/10.1080/02615479.2023.2254796>
- Hidayati, N. (2021). *PEMANFAATAN WEBSITE SEKOLAH SEBAGAI STRATEGI DIGITAL MARKETING Di Madrasah Aliyah Unggulan Amanatul Ummah Surabaya*. 11, 111–133. <https://doi.org/0.15642/jkpi.2020.10.2.226-251>
- Khofifa, I. N., Arti, R., Sari, W., & Dewi, R. (2024). *Implementasi Cyber Public RelationsProgram Patriot Desa melalui Website dan Media Sosial Instagram*. 1, 71–86.
- Lopez, S. A., & Combs, J. P. (2024). Communication directors and public relations professionals in public school districts: A literature review. *Journal of School Administration Research and Development*, 9(1), 25–30. <https://doi.org/10.32674/jsard.v9i1.3991>
- Mubarak, M. M. I., & Satrio, A. (2024). *ANALISIS DAMPAK MEDIA SOSIAL TIKTOKTERHADAP PENDIDIKAN KARAKTER DI ERA TEKNOLOGI 4.0*. 5(2).
- Muhazaroh, I. (2023). *Pemanfaatan media digital dalam pembelajaran biologi di era globalisasi*. 2(1), 153–157.
- Mulazid, A. S. (2025). *ANALYSIS OF ALTERNATIVE SOCIAL PROTECTION POLICIES IN INDONESIA : A SYSTEMATIC REVIEW OF RESILIENCE , DIGITALIZATION , AND GOVERNANCE*. 14(2). <https://doi.org/10.15408/empati>
- Napsiyah, S., & Zaky, A. (2020). *PENDEKATAN GROUP WORK DALAM PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL : PENGALAMAN PEKERJA SOSIAL DI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS)*. 9(2). <https://doi.org/10.15408/empati.v9i2.17869>
- Pink, S., & Ferguson, H. (2022). *Digital social work : Conceptualising a hybrid anticipatory practice*. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Rianda, E. C., Dhinantia, A. A., & Nuriyah, E. (2023). *SEKOLAH DALAM MENANGANI ANAK KORBAN PERANG*. 1–10.
- Taylor-Beswick, A. M. L. (2023). Digitalizing social work education: preparing students toengage with

twenty-first century practice need. *Social Work Education*, 42(1), 44–64.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2049225>

Toledano, M., & Avidar, R. (2016). Public relations, ethics, and social media: A cross-national study of PR practitioners. *Public Relations Review*, 42(1), 161–169.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.11.012>

Wulandari, H., & Oktaviani, R. T. (2025). *Media sosial sebagai alternatif platform edukasi inovatif di lingkungan SD*. 224–227.