



STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL MEDIA INSTAGRAM KELURAHAN PINANG RANTI DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MATA WARGA

Satria Damar Sasongko¹, Arvin Hardian², Muhamad Khadafi Firman³

^{1,2} Universitas Bina Sarana Informatika

³ Jl. SMA Kapin No.292A, RT.9/RW.8, Pd. Klp., Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13450

ARTICLE INFO

Article history:

Received	November, 2025
Revised	November, 2025
Accepted	November, 2025
Available online	November, 2025

satriadamarsasongko19@gmail.com

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi digital yang dilakukan oleh Kelurahan Pinang Ranti melalui media sosial Instagram dalam membangun citra positif di mata warganya. Di era digital saat ini, media sosial menjadi sarana komunikasi publik yang efektif, salah satunya Instagram, yang digunakan Kelurahan Pinang Ranti untuk menyampaikan informasi, mendokumentasikan kegiatan, dan menjalin interaksi dengan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pengelola akun Instagram kelurahan, petugas lapangan, dan warga sebagai audiens. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan dengan mengenali target audiens, menyusun konten visual yang relevan, memanfaatkan fitur interaktif Instagram seperti feed, reels, dan story, serta menjaga konsistensi dalam penyampaian informasi. Strategi ini berhasil membentuk citra kelurahan

yang terbuka, aktif, dan dekat dengan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam pengelolaan komunikasi publik berbasis digital di tingkat kelurahan serta memperkaya literatur akademik tentang komunikasi digital pemerintah daerah.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Citra Publik, Media Sosial, Instagram, Kelurahan

ABSTRACT

This study aims to analyze the digital communication strategy implemented by the Pinang Ranti Subdistrict Office through Instagram in building a positive public image among its citizens. In today's digital era, social media has become an effective tool for public communication. Instagram, in particular, is utilized by the Pinang Ranti Subdistrict to deliver public information, document local activities, and establish interactive engagement with the community. This research uses a descriptive qualitative method with data collected through interviews, observations, and documentation. Informants include the Instagram account manager, field officers, and local residents as audience representatives. The findings show that the communication strategy involves identifying the target audience, creating relevant visual content, utilizing interactive features such as feed, reels, and stories, and maintaining consistent information delivery. These strategies have effectively shaped the image of the subdistrict as open, active, and community-oriented. This study offers practical insights into managing digital public communication at the local government level and contributes to academic discourse on digital communication in public institutions

Keywords: Communication Strategy, Public Image, Social Media, Instagram, Subdistrict



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi masyarakat dan mendorong pemerintah untuk mengadaptasi strategi komunikasi yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Media sosial menjadi salah satu saluran yang paling efektif dalam menyampaikan informasi publik karena sifatnya yang interaktif dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Instagram bahkan tercatat sebagai platform yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase pengguna mencapai 52,6%, menjadikannya media strategis dalam komunikasi publik digital (WeAreSocial, 2025).

Dalam konteks pemerintahan daerah, media sosial telah berkembang menjadi alat yang tidak hanya menyebarkan informasi, tetapi juga membangun citra institusi, meningkatkan partisipasi warga, serta memperkuat hubungan emosional antara pemerintah dan masyarakat. Ikhsanto & Rahmawati (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan Instagram oleh lembaga pemerintah mampu meningkatkan transparansi dan kedekatan dengan publik melalui visual yang menarik dan komunikatif. Penelitian lain oleh Setiawan et al. (2025) menunjukkan bahwa media sosial menjadi sarana efektif bagi instansi lokal dalam menyampaikan informasi layanan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat.

Kelurahan Pinang Ranti merupakan salah satu instansi pemerintah tingkat lokal yang aktif memanfaatkan Instagram (@kelpinangranti) sebagai sarana komunikasi digital. Konten yang diunggah meliputi dokumentasi kegiatan, informasi layanan publik, pengumuman, serta kampanye sosial, yang semuanya ditujukan untuk membangun citra kelurahan yang aktif, informatif, dan dekat dengan masyarakat. Namun, sebagaimana ditegaskan oleh Sandi & Yuliani (2022), keberhasilan membangun citra positif melalui media sosial tidak hanya ditentukan oleh intensitas unggahan, melainkan oleh strategi komunikasi digital yang terencana dan konsisten.

Dalam hal ini, konsep strategi komunikasi menurut Anwar Arifin menjadi relevan. Strategi komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik khalayak, penyusunan pesan, pemilihan media, metode penyampaian, serta kredibilitas komunikator. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan melalui Instagram tidak hanya informatif, tetapi juga efektif dalam membentuk persepsi positif warga. Sejalan dengan itu, Rafqi et al. (2025) menyatakan bahwa strategi komunikasi digital yang tepat dapat membentuk citra institusi pemerintah yang transparan, responsif, dan kompeten di mata masyarakat.

Walaupun sejumlah penelitian telah mengkaji penggunaan Instagram oleh instansi pemerintah, kajian mengenai pemanfaatan Instagram di tingkat kelurahan masih terbatas. Padahal, kelurahan merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi serta membangun hubungan langsung dengan warga. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi komunikasi digital Kelurahan Pinang Ranti menjadi penting untuk dipelajari.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi digital yang diterapkan Kelurahan Pinang Ranti melalui Instagram dalam membangun citra positif di mata warga. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis terhadap literatur komunikasi digital pemerintahan lokal, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi instansi lainnya dalam mengoptimalkan media sosial sebagai alat komunikasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi digital yang diterapkan oleh Kelurahan Pinang Ranti melalui akun Instagram @kelpinangranti dalam membangun citra positif di mata warga. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, pola komunikasi, dan pengalaman para informan secara komprehensif (Abdussamad, 2021).

A. Subjek dan Lokasi Penelitian



Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Pinang Ranti, Jakarta Timur, sebagai lokasi yang relevan karena instansi ini aktif memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi publik. Informan penelitian meliputi Kepala Satuan Pelaksana Dukcapil sebagai **key informan**, petugas lapangan staf Kelurahan sebagai **informan utama**, dan audiens aktif Instagram @kelpinangranti.

B. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai perencanaan konten, pengelolaan akun Instagram, metode komunikasi digital, serta persepsi warga terhadap citra kelurahan.

2. Observasi

Observasi dilakukan terhadap aktivitas dan konten pada akun Instagram @kelpinangranti, termasuk pola unggahan, visualisasi konten, gaya bahasa, serta interaksi antara kelurahan dan warga.

3. Dokumentasi

Meliputi pengumpulan bukti pendukung berupa tangkapan layar (*screenshot*) unggahan akun, serta dokumentasi kegiatan digunakan sebagai bahan pendukung untuk memperkuat temuan penelitian.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman yang meliputi:

1. **Reduksi Data**, memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi penting dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. **Penyajian Data**, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kutipan langsung dari informan.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**, peneliti melakukan interpretasi temuan untuk merumuskan kesimpulan sesuai tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akun Instagram @kelpinangranti merupakan media digital utama yang digunakan Kelurahan Pinang Ranti untuk menyampaikan informasi publik, mendokumentasikan kegiatan, serta membangun interaksi dengan warga. Konten yang ditampilkan meliputi informasi layanan administrasi, dokumentasi kegiatan lapangan seperti kerja bakti dan sosialisasi, publikasi agenda pemerintahan, serta kampanye sosial yang berkaitan dengan kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan. Secara visual, konten yang diunggah cenderung bersifat informatif dan sederhana, menyesuaikan dengan konteks kegiatan kelurahan. Interaksi dengan pengguna juga terlihat melalui komentar dan pesan langsung, di mana warga menggunakan platform tersebut untuk bertanya, menyampaikan keluhan, maupun berkoordinasi mengenai layanan publik.

Berdasarkan temuan di lapangan, strategi komunikasi digital Kelurahan Pinang Ranti dapat dilihat melalui beberapa praktik yang sejalan dengan teori strategi komunikasi Anwar Arifin sebagai berikut:

1. Kelurahan menunjukkan pemahaman yang baik terhadap karakteristik khalayaknya. Mayoritas pengikut akun merupakan warga usia produktif yang aktif menggunakan media sosial, sehingga



konten dibuat singkat, visual, dan mudah dipahami. Admin akun menggunakan gaya bahasa yang lebih humanis dan tidak terlalu birokratis, sehingga informasi terasa lebih dekat dan komunikatif bagi warga.

2. Dalam penyusunan pesan, kelurahan berfokus pada penyampaian informasi yang relevan dan dibutuhkan masyarakat, seperti jadwal pelayanan, informasi penting, serta dokumentasi rutin. Pesan direpresentasikan melalui foto, video, dan infografis untuk meningkatkan daya tarik dan efektivitas penyampaian.
3. Pemilihan media dan fitur Instagram menjadi bagian penting dari strategi komunikasi digital. Kelurahan memanfaatkan fitur feed untuk unggahan yang bersifat resmi dan informatif, fitur story untuk pengumuman cepat dan interaksi ringan, serta reels untuk menampilkan kegiatan lapangan secara lebih dinamis. Direct message dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi dua arah antara warga dan admin akun. Pemanfaatan fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa kelurahan tidak hanya mengunggah konten secara rutin, tetapi juga menyesuaikan jenis konten dengan karakteristik pesan.
4. Metode komunikasi yang digunakan bersifat dua arah. Admin tidak hanya mengunggah informasi, tetapi juga merespons komentar dan pertanyaan warga secara aktif. Respons cepat dan interaksi langsung melalui kolom komentar maupun pesan pribadi menjadi salah satu faktor yang memperkuat kedekatan emosional serta menunjang citra kelurahan sebagai instansi yang responsif.
5. Peran komunikator dalam hal ini admin akun Instagram memegang peranan penting dalam menjaga kredibilitas dan kualitas informasi. Admin berkoordinasi dengan petugas lapangan untuk mendapatkan dokumentasi kegiatan secara real time, kemudian menyusunnnya menjadi konten yang layak unggah. Kredibilitas komunikator tampak melalui akurasi informasi, konsistensi unggahan, serta gaya komunikasi yang profesional namun tetap ramah bagi warga. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan strategi komunikasi digital sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sensitivitas komunikator terhadap kebutuhan audiens.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi digital yang diterapkan Kelurahan Pinang Ranti melalui Instagram berkontribusi pada pembentukan citra positif di mata warga. Berdasarkan wawancara dengan audiens, warga merasa bahwa informasi yang disampaikan kelurahan menjadi lebih mudah diakses dan lebih transparan. Warga juga menilai bahwa kelurahan terlihat lebih aktif dan dekat dengan masyarakat melalui konten kegiatan yang rutin diunggah. Keberhasilan strategi ini menciptakan citra pemerintahan lokal yang modern, adaptif, responsif, serta terbuka terhadap komunikasi publik melalui media digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Instagram tidak hanya menjadi sarana penyebaran informasi, tetapi juga berfungsi sebagai media strategis dalam membangun citra positif Kelurahan Pinang Ranti di mata warganya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital melalui Instagram @kelpinangranti menjadi alat yang efektif bagi Kelurahan Pinang Ranti dalam membangun citra positif di mata warga. Pemahaman kelurahan terhadap karakteristik audiens, penyusunan pesan yang informatif dan mudah dipahami, pemanfaatan fitur Instagram secara tepat, serta penerapan komunikasi dua arah menjadikan proses komunikasi lebih interaktif dan responsif. Admin akun, sebagai komunikator utama, mampu menjaga kredibilitas informasi melalui dokumentasi yang akurat, gaya komunikasi yang ramah, serta konsistensi dalam penyampaian pesan. Seluruh elemen ini menghasilkan persepsi positif warga terhadap kelurahan sebagai instansi yang aktif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan demikian,



penggunaan Instagram tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai strategi penting dalam penguatan citra publik pemerintahan tingkat lokal.

REFERENSI

- Ikhsanto, R., & Rahmawati, D. (2024). Pemanfaatan Instagram dalam Komunikasi Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 12(1), 45–56, <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp>[(<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp>)]
- Rafqi, A., Saputra, R., & Lestari, W. (2025). Strategi Komunikasi Digital Pemerintah Daerah dalam Pembentukan Citra Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Nusantara*, 7(2), 112–124, <https://jurnal-komunikasi-nusantara.id>
- Sandi, F., & Yuliani, P. (2022). Pengaruh Komunikasi Digital Pemerintah terhadap Citra Publik di Media Sosial. *Jurnal Komunikator*, 14(3), 221–233, <https://journal.umy.ac.id/index.php/jkm>
- Setiawan, S., Fathurrahman, A., & Nursidik, A. (2025). Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Pemerintah Lokal: Studi Penggunaan Instagram. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Publik*, 5(1), 30–42, <https://jurnal-ikp.id>
- We Are Social & Hootsuite. (2025) Digital Report Indonesia 2025. DataReportal, <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>