SKRIPSI

STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh :

Sity Az-Zahra Iswari
NIM. E1101211051

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA PONTIANAK

Disusun Oleh :
Sity Az-Zahra Iswari
NIM. E1101211051

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN CITRA LAPAS KELAS IIA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Sity Az-Zahra Iswari

E1101211051

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Netty Herawati, M.Si
NIP. 196510291990022001

Tanggal : 8/6-2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A
NIP. 199101252019032015

Tanggal : 9/6/2026

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAMDALAM MEMBANGUN CITRA LAPAS KELAS IIA PONTIANAK

Oleh :
Sity Az-Zahra Iswari
NIM E1101211051

Dipertahankan di : FISIP UNTAN Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin, 15 Juni 2026
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang R1

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati, M.Si	Widha Anistya Suwarso, S.IP., M.A.
NIP. 196510291990022001 1	NIP. 199101252019032015

Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Lina Sunyata, M.Si.	Dr. Joshua Fernando, S.I.Kom., M.I.kom.
NIP. 19611111198703002	NIP. 199603072024061002

Disahkan Oleh :
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan media sosial Instagram @lapaspontianak dalam membangun citra positif lembaga. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teori *The Circular Model of SoMe* dari Regina Luttrell yang meliputi komponen *share, optimize, manage,* dan *engage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial telah dilakukan namun belum optimal dalam mengikis stigma negatif terhadap warga binaan. Pada tahap *share*, konten masih bersifat formal dan kaku. Pada tahap *optimize*, perencanaan konten dan penggunaan fitur interaktif belum terarah. Pada tahap *manage*, kendala muncul akibat ketiadaan struktur tim humas yang definitif serta beban kerja ganda staf. Pada tahap *engage*, komunikasi dua arah masih lemah karena minimnya responsivitas terhadap audiens. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan tata kelola manajerial, peningkatan kreativitas konten, serta penguatan komitmen interaksi untuk membangun citra positif lembaga.

Kata kunci: Citra Lembaga, Humas Pemerintah, Instagram, Lapas Pontianak, Pengelolaan Media Sosial

ABSTRACT

The aim of this research was to analyze the Instagram social media management strategy of @lapaspontianak in building a positive institutional image. The research used a descriptive qualitative method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The data were analyzed using Regina Luttrell's The Circular Model of SoMe, which consists of four components: share, optimize, manage, and engage. The findings showed that the institution managed its social media, but the implementation was not fully effective in reducing the negative stigma toward inmates. In the share stage, the content was still formal and rigid. In the optimize stage, content planning and the use of interactive features were not well organized. In the manage stage, challenges arose because there was no permanent public relations team and the staff had multiple work responsibilities. In the engage stage, two-way communication was still weak due to the limited responsiveness to the audience. Therefore, the institution needed to improve its managerial governance, increase content creativity, and strengthen its commitment to audience interaction in order to build a positive institutional image.

Keywords: institutional image, government public relations, Instagram, Pontianak Correctional Institution, social media management.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram @lapaspontianak dalam Membangun Citra Positif Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pontianak”. Dalam praktiknya, pengelolaan akun Instagram @lapaspontianak masih menghadapi kendala berupa konten yang cenderung kaku, rendahnya keterlibatan audiens, serta kurangnya responsivitas terhadap interaksi publik, sehingga tujuan untuk mengikis stigma negatif terhadap warga binaan belum tercapai secara maksimal.

Informasi mengenai kegiatan pembinaan di lembaga pemasyarakatan merupakan instrumen penting bagi masyarakat untuk memahami sisi produktif warga binaan sekaligus menepis persepsi negatif tentang penjara. Pemanfaatan Instagram oleh instansi pemerintah diharapkan menjadi sarana komunikasi publik yang efektif untuk membina citra positif. Namun, pengelolaan media sosial yang situasional dan ketiadaan struktur tim humas yang definitif dapat menghambat fungsi lembaga sebagai penyampai informasi yang kredibel. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih mendalam bagaimana strategi pengelolaan akun Instagram @lapaspontianak dalam menghadapi tantangan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pengelolaan akun Instagram @lapaspontianak dalam membangun citra lembaga. Penelitian ini menggunakan teori *The Circular Model of SoMe* yang dikemukakan oleh Regina Luttrell, yang mencakup dimensi *share, optimize, manage,* dan *engage*, untuk menganalisis efektivitas pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh instansi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi terhadap konten, wawancara mendalam dengan pihak

internal Lapas dan informan eksternal (pengikut akun), serta dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram @lapaspontianak belum berjalan optimal pada keempat dimensi Luttrell. Pada dimensi *share*, informasi yang dibagikan masih bersifat formal dan pejabat-sentris. Pada dimensi *optimize*, strategi konten belum terarah karena ketiadaan perencanaan yang matang. Pada dimensi *manage*, kendala muncul akibat rapuhnya sistem manajerial dan ketiadaan dasar hukum resmi (SK) bagi tim humas. Pada dimensi *engage*, komunikasi dua arah masih lemah karena minimnya konsistensi dalam merespons interaksi audiens.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar Lapas Kelas IIA Pontianak segera melegalkan struktur tim humas serta menyusun kalender konten yang lebih kreatif dan edukatif agar lebih relevan bagi masyarakat. Selain itu, peningkatan responsivitas terhadap interaksi digital sangat diperlukan guna memperkuat kepercayaan publik dan mendukung upaya institusi dalam mengubah stigma negatif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi peran media sosial dari perspektif yang lebih luas atau membandingkan efektivitas komunikasi digital di unit pemasyarakatan lainnya.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Sity Az-Zahra Iswari

Nomor Mahasiswa : E1101211051

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 8 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Sity Az-Zahra Iswari

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"No one could say what we get to be"

(Anne Marie and James Arthur – Rewrite The Star)

"*Fa inna ma'al-usri yusra, Inna ma'al-usri yusra*, Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah : 5)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Puji Syukur Allah Subhanahu wa Ta'ala atas doa-doa yang telah saya panjatkan yang selalu menguatkan saya jiwa raga dan pikiran saya. Atas segala nikmat dan karunia-Nya, saya panjatkan rasa syukur daripadanya yang saya punya hingga saat ini.
2. Dari pribadi saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Ayah Iswandi dan Bunda Iryanti Mayasari yang selalu melayangkan doa - doa baiknya untuk ananda yang masih banyak kurangnya menjadi anak. Selalu mendukung dalam hal finansial serta dukungan moral dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini. Terima kasih sudah menemani penulis dari kecil hingga saat ini dan selalu memberikan hidup yang layak dan baik untuk anak keduanya yang keras kepala ini, sehingga penulis mendapatkan gelar S.I.Kom diujung namanya. Terima kasih atas segalanya yang tidak mungkin bisa saya balas semua keringat jerih payah dan kasih sayang yang diberikan, maafkan anakmu yang masih terlambat prosesnya dan kurangnya dalam segala hal, semoga Allah SWT

memberikan kesehatan dan umur yang panjang untuk kedua penghuni hati penulis selamanya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua terkasih.

3. Ketiga saudara saya, Kakak Abelia Mayada Iswari, Adek M. Hafizh Sultandi Iswari, si kecil teman hidup saya tumbuh Adek M. Khalid Abidzar Iswari. Terima kasih selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam mendapatkan gelar sarjana. Selalu menyemangati dan memberikan waktu untuk mendengarkan segala keluh kesah adiknya ini, walau terkadang seperti *Tom and Jerry*.
4. Teman hidup spesial saya, Ammar Yazid Maulana yang selalu mendukung penulis dalam segala hal membantu mengingatkan dalam kesibukan untuk menyelesaikan skripsi, mendoakan hal baik, serta sabar dalam menemani hari – hari penulis, dan tidak pernah menyerah untuk memberikan support yang membuat penulis menjadi bahagia dan dalam keadaan *good mood.* Terima kasih ya abang, hiduplah lebih lama agar kita selalu saling mengerti dan mendukung satu dengan lainnya.
5. Ibu Dr. Netty Herawati, M.Si., selaku pembimbing utama saya. Terima kasih saya ucapkan kepada ibu Netty selalu memberikan waktu dan kesempatan serta saran yang sangat membantu saya dalam proses penulisan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga ibu selalu dalam lindungan Allah SWT, dalam memudahkan langkah penulis menyelesaikan dan mendukung skripsi ini.
6. Ibu Widha Anistya Suwarso, S.IP., M.A, selaku dosen pembimbing pendamping. Terima kasih sudah menjadi pembimbing yang selalu meluangkan waktu, mengarahkan, memberikan saran dan menyemangati sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

Terima kasih karena memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga ibu sekeluarga disehatkan Allah SWT, dan dimudahkan segala urusannya.

7. Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si., dan Bapak Dr. Joshua Fernando, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Penguji pertama dan penguji pendamping saya. Dalam pelaksanaan sudah memberikan masukkan, kritikan, saran yang mendukung penulis untuk dapat memperbaiki kekurangan didalam penulisan ini, serta memberikan ilmu yang tidak akan saya lupakan selama masa penulisan. Semoga Bapak dan Ibu selalu sehat dan dimudahkan selalu oleh Tuhan Yang Maha Esa.
8. Para sahabat saya, Nadiayu, Riyanti, Qirani, Pikey, Nunis, Dya dan Kak Renya. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, waktu, dan tenaga yang diberikan kepada saya dalam menjalani kehidupan diperkuliahan sehingga saya dapat berada di titik ini, menyelesaikan skripsi ini. Segala keluh kesah yang saya sampaikan, terima kasih sudah mendengarkan.
9. Aliefiah, Elsya, Dhea, dan Aisya Teman-teman semasa Kuliah yang membantu, mendukung, menyemangati dan menghibur penulis.
10. Tak lupa pula, terima kasih kepada diri saya sendiri, Sity Az-Zahra Iswari Binti Iswandi. Seorang anak, saudara, sahabat, dan mahasiswi yang sudah berjuang untuk bertahan sejauh ini sehingga ada dititik sekarang. Terima kasih sudah percaya diri untuk tetap bertanggung jawab atas apa yang sudah dimulai, semoga saya mampu dan bisa berkembang untuk dapat survive di masa depan yang indah ini, semoga langkah saya ke depan senantiasa dimudahkan, Aamiinn Allahuma Aamiinn.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan karunia-Nya sampai saat ini penulis dapat dengan baik. Skripsi dengan judul "Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Citra Lapas Kelas IIA Pontianak". Pada Penelitian ini membahas mengenai proses pengelolaan media sosial berbasis model *Share, Optimize, Manage, dan Engage* dalam rangka mengoptimalkan penyampaian informasi dan pembentukan citra positif institusi pemasyarakatan.

Selama proses penyusunan penelitian ini pasti terdapat hambatan yang didapatkan namun kemudian mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan bimbingan dan mental maupun bantuan materil sehingga penyusunan usulan penelitian dapat terselesaikan.

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas selesainya Skripsi ini. Tentunya saya tak lupa pula dukungan baik secara materil dan nonmateril yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Netty Herawati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, serta saran kritis yang membangun sehingga penulis senantiasa termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Widha Anistya Suwarso, S.IP., M.A., selaku Dosen Pembimbing Kedua Skripsi sekaligus Pembimbing Akademik yang telah

memberikan arahan, koreksi, dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyempurnaan karya tulis ini.

4. Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si. dan Bapak Dr. Joshua Fernando, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dosen Penguji dan Pembahas yang telah memberikan masukan, kritik ilmiah, dan arahan konstruktif demi perbaikan kualitas penelitian ini.
5. Seluruh jajaran Wakil Dekan, Dosen, serta Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan pelayanan administratif dan fasilitas pendukung selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
6. Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pontianak, beserta seluruh jajaran staf humas, pegawai, dan Mentor Magang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Barat yang telah memberikan izin penelitian, data, serta kerja sama yang baik selama proses pengumpulan data di lapangan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kajian komunikasi kehumasan pemerintah. Semoga semua bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal yang senantiasa mendapatkan ridho Allah SWT dan diberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya.

Pontianak, 8 Juni 2026



Sity Az-Zahra Iswari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vii**
MOTO DAN PERSEMBAHAN x
KATA PENGANTAR xiii
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 14
1.3 Fokus Penelitian 15
1.4 Rumusan Masalah 15
1.5 Tujuan Penelitian 15
1.6 Manfaat Penelitian 16
1.6.1 Manfaat Teoritis 16
1.6.2 Manfaat Praktis 16
BAB II **18**
TINJUAN PUSTAKA **18**
2.1 Pengertian Pengelolaan 18
2.2 Media Sosial 20
2.3 Instagram 23
2.4 Model SOME 27
2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan 30
2.6 Alur Pikir Penelitian 35
2.7 Pertanyaan Penelitian 38
BAB III **39**
METODE PENELITIAN **39**
3.1 Jenis Penelitian 39

3.2 Langkah - Langkah Penelitian 40
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 41
3.3.1 Lokasi Penelitian 41
3.3.2 Waktu Penelitian 42
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 43
3.4.1 Subjek Penelitian 43
3.4.2 Objek Penelitian 44
3.5 Teknik Pengumpulan data 44
3.6 Alat Pengumpulan Data 46
3.7 Keabsahan Data 47
3.8 Teknik Analisis Data 48
BAB IV 52
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 52
4.1 Profil dan Sejarah Lapas Kelas IIA Pontianak 52
4.2 Profil Media Sosial Lapas Kelas IIA Pontianak 54
4.3 Visi dan Misi Lapas Kelas IIA Pontianak 58
4.3.1 Visi Lapas Kelas IIA Pontianak 58
4.3.2 Misi Lapas Kelas IIA Pontianak 58
4.3.3 Tujuan 58
4.4 Struktur Organisasi 59
4.5 Tugas Pokok, dan Fungsi Lapas Kelas IIA Pontianak 59
4.5.1 Tugas Pokok 60
4.5.2 Fungsi 60
BAB V 62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
5.1 Model *SOME* Tahap (*Share*) 66
5.2 Model *SOME* Tahap (*Optimize*) 71
5.3 Model *SOME* Tahap (*Manage*) 74
5.4 Model *SOME* Tahap (*Engage*) 77
BAB VI 82
PENUTUP 82
6.1 Kesimpulan 82
6.2 Saran 83
6.3 Keterbatasan Penelitian 85
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 90

PANDUAN OBSERVASI **91**
PANDUAN WAWANCARA **96**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia 2
Gambar 1.2 Profil tampilan awal Instagram @lapaspontianak dan postingan konten yang diunggah 5
Gambar 1.3 *Engagement Rate* yang diperoleh akun Instagram @lapaspontianak . 7
Gambar 1.4 Laporan Hasil Publikasi Infografis dan Videografis pada UPT Pemasyarakat RI..... 11
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian..... 37
Gambar 3.1 Model Analisis Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman, 2014..... 49
Gambar 4.1 Logo Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI..... 52
Gambar 4.2 Logo Lapas Kelas IIA Pontianak 53
Gambar 4.3 Profil Instagram Lapas Kelas IIA Pontianak..... 55
Gambar 4.4 Profil X atau Twitter Lapas Kelas IIA Pontianak 56
Gambar 4.5 Profil Youtube Lapas Kelas IIA Pontianak..... 56
Gambar 4.6 Profil Facebook Lapas Kelas IIA Pontianak..... 57
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Lapas Kelas IIA Pontianak 59
Gambar 5.1 Profil tampilan konten Instagram @lapaspontianak Tahun 2024..... 69
Gambar 5.2 Profil tampilan konten Instagram @lapaspontianak Tahun 2025..... 69
Gambar 5.3 Profil tampilan konten Instagram @lapaspontianak Tahun 2026..... 70
Gambar 5.4 Tangkapan layar percakapan dengan Informan RAC 76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan 30
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian 42
Tabel 3.2 Informan Penelitian 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis 87
Lampiran 2. Panduan Observasi 88
Lampiran 3. Panduan Wawancara 93
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian 101
Lampiran 5. Hasil Wawancara 103
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara 154

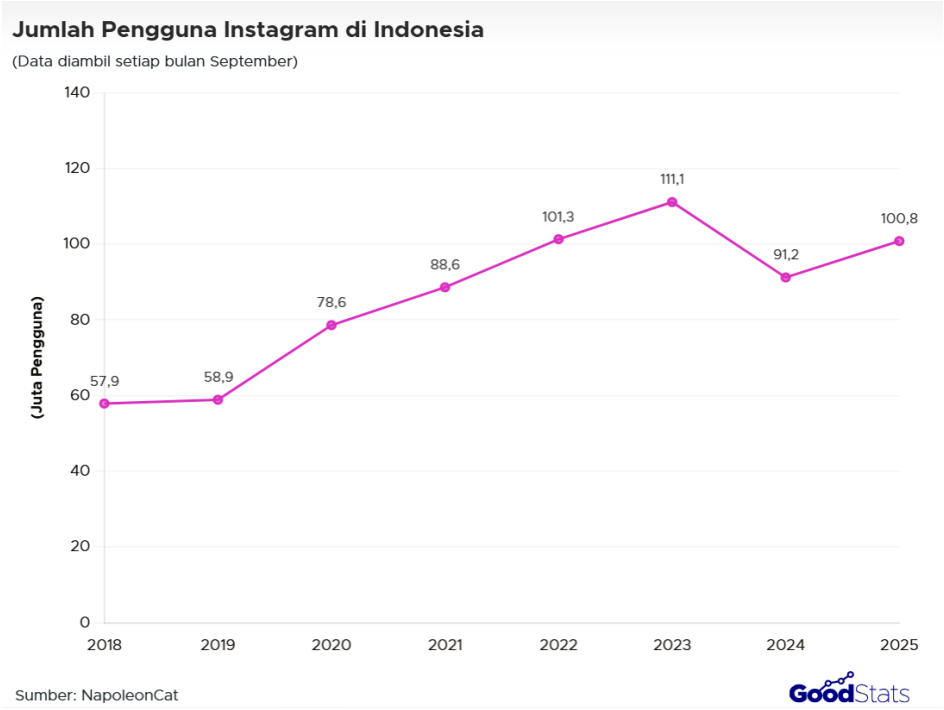
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era transformasi digital saat ini, media sosial telah menjadi sebuah kekuatan yang tak terhindarkan dalam lanskap komunikasi global. Fenomena ini tidak hanya memengaruhi interaksi antar individu, tetapi juga merambah ke ranah organisasi, instansi pemerintah, hingga berbagai komunitas. Pemanfaatan media sosial menjadi sebuah strategi krusial dalam menyebarluaskan informasi, membangun citra, serta menjembatani interaksi yang lebih dekat antara organisasi dan audiensnya. Pemerintah, sebagai salah satu entitas penting dalam ekosistem ini, menyadari betul potensi media sosial sebagai alat yang efektif dan sejalan dengan ketentuan dalam reformasi birokrasi, antara lain pemanfaatan teknologi informasi (*e-Government*), strategi komunikasi, manajemen perubahan (*change management*), manajemen pengetahuan (*knowledge management*), dan penataan tata laksana (*business process*) (Abubakar, 2012). Dengan tujuan untuk menyampaikan kebijakan, program, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi atau pemerintah.

Kaplan dan Haenlin (2010) mendefinisikan Media Sosial adalah suatu grup aplikasi berbasis internet yang menggunakan ideologi dan tehnologi Web 2.0, dimana pengguna dapat membuat atau bertukar informasi pada aplikasi tersebut (Untari and Fajariana, 2018). Instagram adalah salah satu platform sosial media yang populer dan digunakan oleh banyak orang,

termasuk generasi Z. Platform ini menawarkan berbagai fitur yang mendukung pengguna dalam menyebarkan konten, berinteraksi dengan teman, dan membangun jaringan sosial. Dalam beberapa tahun terakhir, Instagram telah menjadi platform yang sangat populer di antara generasi Z (Sikumbang et al., 2024).



Gambar 1.1
Data Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia
(Sumber : https://data.goodstats.id/statistic/)

Dalam lingkup global, Indonesia menjadi salah satu negara dengan jumlah pengguna Instagram terbesar di dunia. Berdasarkan laporan *Digital 2025 July Global Statshot Report* yang dirilis oleh We Are Social, terdapat 82,9% penduduk indonesia yang aktif menggunakan Instagram setidaknya dalam satu bulan terakhir. Angka ini menempatkan Indonesia ke dalam *top* 10 negara dengan persentase pengguna Instagram tertinggi di

dunia. Pemerintah memandang Instagram sebagai alat komunikasi strategis untuk menyebarkan informasi, edukasi, dan membangun citra positif kinerja lembaga. Pemanfaatan media sosial untuk implementasi *e-government* dapat menciptakan layanan informasi pemerintahan yang lebih efektif dan efisien karena sifat media sosial yang interaktif memungkinkan masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah (Sepdiansyah, 2020).

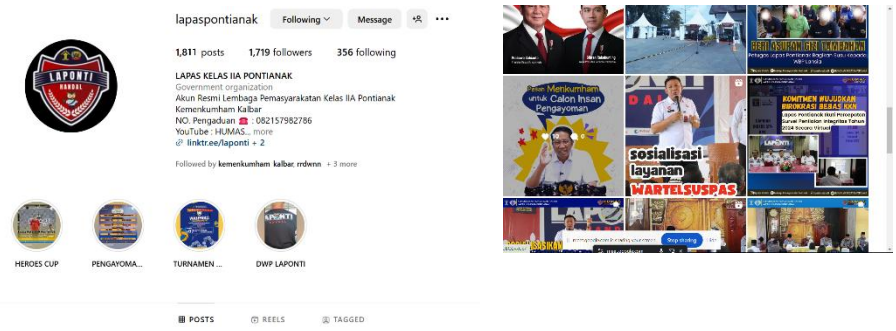
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia kini yang sudah berpisah urusan dengan imigrasi dan pemasyarakatan yang kemudian membentuk kementerian baru, yaitu Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan dengan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjenpas) sebagai unsur pelaksananya. Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) adalah tempat pembinaan bagi narapidana atau Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang telah dinyatakan bersalah oleh pengadilan bahwa ia telah terbukti melanggar hukum, lapas juga lebih dikenal oleh masyarakat dengan istilah penjara (Pidana, Prenada, and Group, 2010). Lapas sebagai instansi penegak hukum juga memiliki startegis dalam membina warga binaan agar dapat kembali berintegrasi ke masyarakat. Namun, secara historis lapas juga seringkali dihadapkan tantangan eksternal stigma negatif yang melekat pada kalimat yaitu Kriminal, Keras, Kejahatan, Kasar, yaitu stigma yang muncul dari pandangan negatif karena menganggap warga binaan sebagai individu yang tidak layak mendapatkan kesempatan kedua, sehingga mereka sering kali diisolasi dan dijauhi (Subroto dan Witdodo, 2024). Kondisi ini menciptakan jarak komunikasi antara instansi dengan masyarakat yang

timbul dari persepsi lapas yang tertutup, kaku, dan ketidakterbukaan informasi, hal tersebut dapat memperburuk citra instansi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dalam ranah pemasyarakatan. Lapas juga memiliki karakteristik sebagai instansi dengan tingkat keamanan tinggi (*High Security*) atau bersifat tertutup menjadi tantangan tersendiri dalam penyebarluasan informasi karena memiliki batasan yang menjadi tantangan didalam keterbukaan informasi guna meningkatkan kepercayaan publik sebelumnya.

Dalam konteks komunikasi kelembagaan, peran hubungan masyarakat (Humas) menjadi sangat penting dalam menjembatani komunikasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Humas memiliki fungsi strategis dalam menyampaikan informasi, membangun hubungan yang baik dengan publik, serta membentuk citra organisasi melalui berbagai saluran komunikasi yang dimiliki. Peran ini menjadi semakin penting seiring dengan adanya perubahan struktur kelembagaan dalam sistem pemerintahan. Perubahan struktur organisasi tersebut turut memengaruhi pola komunikasi kelembagaan yang harus menyesuaikan dengan arah kebijakan, sistem koordinasi, serta strategi komunikasi publik yang baru. Dalam era digital saat ini, fungsi humas tidak lagi hanya dilakukan melalui media konvensional, tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang lebih cepat, terbuka, dan interaktif. Sejalan dengan tren global dan arahan dari Unit Utama, Lembaga Pemasyarakatan Lapas Kelas IIA Pontianak, turut mengadopsi pemanfaatan media sosial Instagram

melalui akun resminya, @lapaspontianak. Langkah ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) yang secara eksplisit mengatur pedoman pemanfaatan media sosial bagi instansi pemerintah. PermenPANRB ini menjadi landasan penting bagi instansi seperti Lapas Kelas IIA Pontianak untuk menggali manfaat media sosial secara efektif dan bertanggung jawab, sebagaimana yang ditekankan oleh (Bakar, 2012). Tujuan aturan ini agar setiap instansi atau pemerintah menjadi jembatan informasi serta melakukan pengelolaan media sosial yang dapat menjadikan ini sebagai perangkat dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan serta meningkatkan pelayanan kepada publik.

UPT Lapas Kelas IIA Pontianak ini mempunyai platform media sosial salah satunya yaitu Instagram dengan akun *@lapaspontianak,* yang setiap minggu mengunggah konten Infografis dan Videografis mengenai Warga binaan : Kegiatan Internal, Perayaan Hari Besar dan Program Pembinaan Kepribadian, Kemandirian serta Rehabilitasi dan Reintegrasi.



Gambar 1.2
Profil tampilan awal Instagram *@lapaspontianak* dan postingan konten yang diunggah

(Sumber : https://www.Instagram.com/lapaspontianak/)

Berdasarkan tangkapan layar konten kegiatan yang dilaksanakan Lapas Pontianak ini tentunya banyak contohnya agenda kegiatan, turnamen, dari kegiatan yang formal hingga non-formal. Beraneka ragam pelaksanaan kegiatan yang bisa dilihat, menjadi salah satu faktor permasalahan pada konten yang minim terkait program - program, aturan yang berlaku, kreativitas dan inovasi dari Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP), Konten Visual ”seperti foto dan video adalah hal yang paling banyak dilihat di Instagram. Foto dan video yang menarik dapat membuat follower terus mengikuti akun Anda. Menurut studi Hootsuite, foto-foto Instagram menerima 36% lebih banyak *likes* dibandingkan video. Namun, video lebih unggul dalam hal rasio tayangan terhadap engagement rate, sehingga dapat meningkatkan interaksi pengikut dengan konten Anda” sama halnya dengan Konten Hiburan yang menyatakan sebuah penelitian dari GlobalWebIndex menunjukkan “bahwa 43% pengguna Instagram lebih suka menghabiskan waktu untuk menghibur diri dan menikmati konten - konten seperti meme” (10 ide konten yang paling banyak diminati di Instagram, 2023).

Namun, implementasi pemanfaatan media sosial tidak selalu berjalan baik. Berdasarkan observasi digital awal, dengan mengamati akun media sosial Instagram @lapaspontianak ditemukan sebuah fenomena yang menunjukkan ketidaksinkronan antara unggahan dengan respon audiens. Meskipun jumlah pengikut terus bertambah, tingkat keterlibatan publik (*Engagement Rate*) yang terdiri dari indikator seperti jumlah tanda suka (*Likes*), Komentar (*Comment*), serta pembagian konten (*Share*) yang masih

tergolong rendah. Rendahnya interaksi ini karena pesan yang disampaikan belum mampu menarik perhatian audiens, hal tersebut mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam strategi komunikasi dan pengelolaan media sosial yang diterapkan.



Gambar 1.3
***Engagement Rate* yang diperoleh akun Instagram**
@lapaspontianak

(Sumber : https://trendhero.io/app/Instagram/lapaspontianak)

TrendHERO adalah platform analitik yang memudahkan pemasaran influencer dan praktisi media sosial yang dirancang untuk mengukur dan menganalisis Instagram, berbagai fitur yang disediakan alat ini untuk mempermudah kinerja Instagram. Berdasarkan data di atas, peneliti dapat mengakses melalui internet website yaitu trendhero.io merupakan platform analisis dan manajemen media sosial yang berguna untuk memonitor seluruh postingan atau Instagram Analytics Tools. Alat ini didesain untuk mempermudah menganalisis akun Instagram mereka guna menilai performa dari Instagram tersebut efektif tidaknya. Terlihat bahwa Persentase yang didapatkan dari analytic engagement tersebut tidak melebihi angka 1% sehingga menunjukkan *engagement rate* akun tersebut buruk pada standar yang trendHERO buat yaitu skala ‘ER yang Bagus Sekali, Rata-rata dan

Buruk untuk Indonesia. *Engagement Rate,* merupakan matriks yang mengukur seberapa aktif audiens berinteraksi dengan konten yang dibuat. Indikator Instagram yang baik mencakup efektivitas pemasaran digital melalui media sosial Instagram ada tiga aspek yang perlu diperhatikan yaitu, *Engagement Rate*, *Reach* dan *Followers Growth*. Dimana ketiganya memainkan aspek penting dalam penentuan seberapa efektif konten video pemasaran yang sudah dibuat. Engagement rate adalah metrik yang mengukur tingkat interaksi audiens dengan konten video. Ini mencakup berbagai bentuk interaksi, seperti likes, comments, shares, dan saves. Reach berfungsi untuk mengukur sejauh mana video telah menjangkau audiens. *Followers* growth mengukur pertumbuhan jumlah pengikut akun setelah konten video dipublikasikan. Video konten akan menggunakan 2 konsep, yang pertama terkait konten edukasi dan kedua terkait konten hiburan. Pembuatan 2 video konten yang berbeda ditujukan untuk mengetahui perbandingan dari masing – masing *key performance indicators* dan menganalisis keefektifan dari kedua video tersebut (Tsaqif, Anjari, and Sudjanarti, 2025).Analisis melalui Insight penting untuk memantau konten terbaik, jam posting, dan interaksi nyata (*likes, comments, saves, shares*) guna mengukur efektivitas konten.

Keterlibatan subjek pada keluhan dan permasalahan dari audiens juga belum terlaksana, ketika ada komentar pada sebuah unggahan namun tidak terdapat respons atau umpan balik interaksi yang seharusnya dilakukan. Sehingga, minimnya Interaksi yang terjadi pada kolom komentar akun

Instagram *@lapaspontianak*, jumlah *likes* yang masih sedikit, serta *share* postingan juga terlihat minim ini merupakan suatu masalah. Dengan fakta sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemanfaatan Instagram *@lapaspontianak* menunjukkan keterlibatan publik yang terbilang rendah.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial memiliki peran penting dalam mendukung komunikasi pada berbagai konteks seperti membantu merencanakan, meningkatkan, memanfaatkan komunikasi media sosial agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh audiens. Penelitian yang dilakukan oleh Defitri Maharani menunjukkan bahwa strategi pengelolaan konten Instagram yang terencana dan konsisten mampu meningkatkan interaksi serta memperkuat citra merek di media sosial (Maharani, 2025). Selanjutnya, penelitian oleh Zalfa Adli Zaesar mengungkapkan bahwa penerapan *The Circular Model of Social Media (SoMe)* yang meliputi tahapan *Share, Optimize, Manage, and Engage* dapat membantu organisasi dalam menyebarkan informasi secara efektif (Zaesar, 2024). Selain itu, penelitian oleh (Pakpahan, 2019) juga menegaskan bahwa penggunaan model SoMe mampu memberikan kerangka strategis dalam pengelolaan media sosial agar komunikasi yang dilakukan menjadi lebih terarah serta efektif. Sementara itu, penelitian (Romadhoni, 2017) menunjukkan bahwa media sosial dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sebagai alat atau sarana komunikasi publik dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Namun, penelitian (Huda, 2022) lebih menekankan pada fungsi media sosial

dalam meningkatkan komunikasi organisasi internal, bukan pada pembentukan citra lembaga pada ruang publik digital.

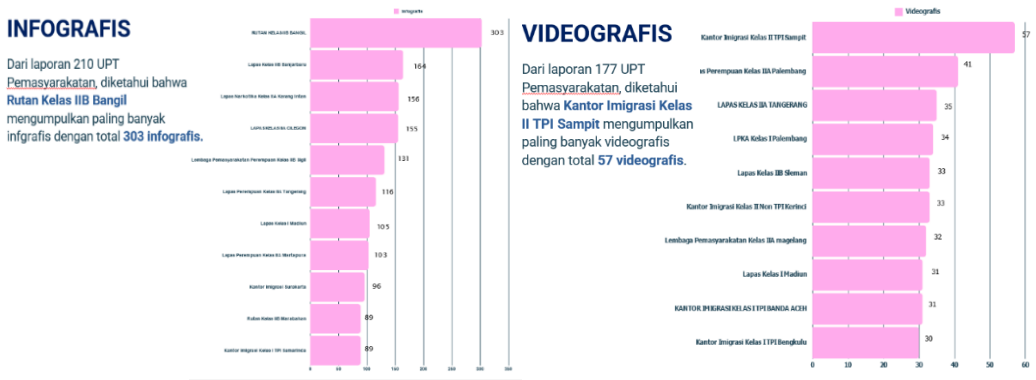
Penelitian ini berkonsep strategi pengelolaan media sosial dianalisis menggunakan model *The Circular Model of Social Media (SoMe)* yang dikemukakan oleh Regina Luttrell. Model ini menjelaskan terdiri dari empat tahapan utama, yaitu *Share, Optimize, Manage, and Engage* dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada publik. Fenomena keterbatasan pola komunikasi pada lembaga pemasyarakatan menunjukkan adanya hambatan dalam penyampaian informasi kepada publik, sehingga diperlukan strategi pengelolaan media sosial berbasis *The Circular Model of SoMe* untuk mengatasi rendahnya interaksi serta mendukung pembentukan citra lembaga. Dengan demikian, konsep model ini dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami bagaimana strategi pengelolaan media sosial dapat mempengaruhi tingkat keterlibatan publik serta citra lembaga pemasyarakatan di media sosial.

Algoritma Instagram merupakan kunci postingan dilihat oleh banyak pengguna Instagram, sistem ini yang menentukan konten apa yang akan sering muncul di feeds, stories, explore, dan reels pengguna. Hal tersebut merupakan salah satu manfaat disaat konten yang kita publikasikan mempunyai isi yang menarik sehingga dapat didistribusikan kepada pengguna luas. Dalam podcast www.youtube.com/@kasisolusi seorang Niko Julius merupakan *Instagram Expert* (Ahli Instagram) menyatakan

bahwa :

> *"Algoritma Instagram dapat dilihat dari postingan, setelah itu dilihat dari responnya, selanjutnya dilihat dari respon atau interaksi tersebut dapat didistribusikan atau tidak. Ketika responnya jelek, maka konten tersebut tidak didistribusikan, sedangkan apabila postingan konten tersebut selama 45 menit pertama tidak memiliki banyak viewers dari pengikut, maka konten tersebut akan berhenti distribusi atau tidak menjangkau lebih banyak pengguna lagi"* Ujarnya.

Jadi, dalam penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa isi konten merupakan sebab yang kuat dalam sebuah postingan ketika isi mencakup ketertarikan, kesesuaian target segmentasi, kebutuhan informasi, dan keakuratan sumber (Julius, 2023).



Gambar 1.4
Laporan Hasil Publikasi Infografis dan Videografis pada UPT Pemasyarakatan RI

(Sumber : *Laporan Publikasi Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan*)

Lebih lanjut, rendahnya *Engagement Rate* ini berkaitan pula dengan fakta bahwa Lapas Kelas IIA Pontianak tidak termasuk dalam peringkat teratas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasyarakatan pada laporan hasil publikasi infografis dan videografis terbanyak. Dari hasil laporan tersebut, Lapas Pontianak tidak masuk kedalam peringkat yang mengumpulkan

paling banyak Infografis dari laporan 210 UPT Pemasyarakatan dan Videografis dari 177 UPT Pemasyarakatan. Data yang peneliti dapatkan ialah laporan hasil yang dilaporkan setiap bulan kepada pusat, namun untuk sekarang data di atas merupakan data yang ada karena belum ada pembaharuan laporan pada bulan setelahnya, mengingat masa transisi atau transformasi kelembagaan yang semulanya instansi Kemenkumham sekarang berpecah menjadi beberapa Kementerian baru. Berdasarkan dua data tersebut terdapat perbedaan jumlah Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan yang ternyata memiliki alasan tersendiri, bahwa terdapat UPT yang memiliki persamaan jumlah kuantitas Infografis sehingga ada perbedaan jumlah peringkat tersebut. Namun, Pada laporan ini diberikan sebagai tolak ukur setiap Unit Utama, Kantor Wilayah, dan Unit Pelaksana Teknis dalam melihat kinerja yang telah dilakukan selama 1 bulan. Tujuannya agar dapat mengevaluasi kembali dan memperbaiki kekurangan dengan menjadikan Unit yang mendapat peringkat pertama sebagai motivasi ke depannya agar berusaha lebih baik dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban.

Pada nyatanya masih terdapat tantangan dan hambatan yang dialami oleh Lapas Kelas IIA Pontianak menjadi alasan bagi Pengelolaan Media Sosial Instagram @lapaspontianak yang dikelola oleh Lapas Kelas IIA Pontianak kurang memanfaatkan media sosial, sehingga tidak masuk didalam peringkat terbanyak laporan hasil publikasi. UPT Lembaga Pemasyarakatan memiliki kebijakan yang hanya menilai standarisasi

Laporan Publikasi melalui Kuantitas atau Jumlah dari banyaknya Videografis dan Infografis saja, lantas jumlah postingan yang banyak dipublikasikan tersebut ialah UPT yang terbaik. Menurut peneliti, hal tersebut berpengaruh pada konsistensi kualitas konten media sosial Instagram @lapaspontianak yang menjadi salah satu pengaruh Engagement Rate Lapas Kelas IIA Pontianak terbilang rendah.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai bagaimana proses strategi pengelolaan media sosial Instagram yang dikelola oleh Lapas Kelas IIA Pontianak dalam mencapai tujuannya yaitu mengetahui dan mendeskripsikan langkah –langkah pengelolaan Instagram @lapaspontianak agar dapat mengatasi rendahnya interaksi (*engagement rate)* tersebut dan memperbaiki stigma negatif untuk membangun citra bagi Lembaga Pemasyarakatan khususnya pada Lapas Kelas IIA Pontianak. Sehingga, pengelolaan media sosial yang strategis dan efektif diharapkan mampu meningkatkan visibilitas Lapas, membangun citra di mata publik, menyampaikan informasi penting secara transparan, serta meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mendeskripsikan secara mendalam bagaimana proses pengelolaan media sosial Instagram @lapaspontianak dijalankan, hambatan apa yang dihadapi sehingga dapat memengaruhi *Engagement Rate*, serta bagaimana pengelolaan tersebut dapat dioptimalkan untuk berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas Lapas Kelas IIA Pontianak.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Lapas Kelas IIA Pontianak dalam membangun citra lembaga di media sosial. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana proses pengelolaan media sosial dilakukan, hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan keterlibatan publik, serta bagaimana strategi komunikasi digital dapat dioptimalkan dalam mendukung penyampaian informasi dan hubungan antara lembaga pemasyarakatan dengan masyarakat. Fakta - fakta di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian kajian yang lebih mendalam terkait " Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Citra Lapas Kelas IIA Pontianak ".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan peneliti di atas terdapat indikasi permasalahan yang menjadi dasar untuk penelitian ini, yaitu :

1. Rendahnya Engagement rate pada akun Instagram *@lapaspontianak* yang dikelola oleh Lapas Kelas IIA Pontianak.
2. Lapas Pontianak tidak masuk dalam Peringkat Terbanyak pada Laporan Hasil Publikasi Infografis dan Videografis Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan.
3. Kurangnya pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana publikasi terhadap penyerbarluasan informasi warga binaan dalam meningkatkan citra dimata publik.

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan proses penelitian dan membatasi ruang lingkup pembahasan, penulis menentukan target fokus penelitian yaitu mengingat luasnya cakupan identifikasi masalah, pada proses strategi pengelolaan media sosial Instagram @lapaspontianak dalam upaya membangun citra Lapas Kelas IIA Pontianak, yang meliputi pengelolaan konten, interaksi dengan pengikut, serta pembentukan persepsi publik melalui media sosial.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pengelolaan media sosial Instagram @lapaspontianak oleh Lapas Kelas IIA Pontianak dalam membangun citra, penerapan model SOME dalam pengelolaanya, peran konten dan interaksi dalam membentuk persepsi publik serta meningkatkan keterlibatan publik (*engagement rate*), dan apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan media sosial tersebut.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan langkah – langkah secara mendalam proses strategi pengelolaan media sosial Instagram *@lapaspontianak* yang dikelola oleh Lapas Kelas IIA Pontianak meliputi perencanaan konten, Faktor-faktor hambatan yang menyebabkan rendahnya *Engagement Rate*, dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengelola akun dalam membangun citra Lapas Kelas IIA

Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Pada segi teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan studi Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang Humas (*Public Relations*) dan Manajemen Media Sosial di instansi terkait. Dapat menjadi sumber referensi atau literatur bagi peneliti yang ingin mengkaji pada fokus yang sama, serta memberikan gambaran mengenai teori manajemen media sosial seperti konsep (*The Circular Model of SoMe*) dalam konteks lembaga pemasyarakatan, khususnya dalam mengetahui proses strategi pengelolaan media sosial Instagram dalam membangun citra Lapas Kelas IIA Pontianak.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan secara praktis dapat bermanfaat bagi Lapas Kelas IIA Pontianak terhadap konten media sosial sebagai sumber informasi dan bahan evaluasi ke depannya terutama mengenai pengelolaan media sosial Lapas Pontianak tersebut sehingga mampu meningkatkan engagement rate dan membangun citra dimata publik secara efektif. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi yang bermanfaat terhadap Lapas Kelas IIA Pontianak, Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan, serta masyarakat dalam menunjang kemajuan bagi Performa Media Sosial Instagram Lapas Pontianak tersebut, dan tentunya memberikan pemahaman kepada publik mengenai kehidupan didalam Lapas

melalui konten media sosial sehingga dapat mengurangi stigma negatif dan pandangan yang kurang baik terhadap Lembaga Pemasyarakatan, serta dapat menjadi referensi mahasiswa meneliti objek yang sama.