

**STRATEGI OPTIMALISASI PENYEBARAN INFORMASI  
MELALUI MEDIA SOSIAL DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL (STUDI KASUS AKUN INSTAGRAM  
@RUMAHDUKCAPILTANGSEL\_DEBU)**

**Radhita Intan Saridewi<sup>1</sup>, Lina Wati<sup>2</sup>, Riza Gusti Rahayu<sup>3</sup>**  
**Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang**  
E-mail: [radhitaintan.18@gmail.com](mailto:radhitaintan.18@gmail.com)<sup>1</sup>, [linawati@unis.ac.id](mailto:linawati@unis.ac.id)<sup>2</sup>,  
[rizarahayu@unis.ac.id](mailto:rizarahayu@unis.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstract**

*Problem/Background (GAP): Social Media, especially Instagram, has become one of the social media platforms that is effective in disseminating information to the public. In information publication, government has a very important role in the context of increasing transparency, participation and corporate accountability. By providing access to the public regarding important decisions and the latest information, publishing government information is key in efforts to improve the welfare of the community. Objective: This research aims to determine strategies for optimizing information dissemination and the obstacles experienced by the Tangerang City Population and Civil Registration Service in disseminating information via the Instagram account @rumhdukcapiiltangsel\_debu. Method: This research uses the theory of The Circular Model of Some which has 4 aspects consisting of Share, Optimaze, Manage and Engage. This research uses qualitative methods by conducting interviews, observation and documentation. The collected data is then analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Results/Findings: The results of this research show that the Information Manager of the South Tangerang City Population and Civil Registration Service has optimized the dissemination of information via social media Instagram @rumhdukcapiiltangsel\_Debu. Conclusion: Judging from responding to people's questions quickly, being active in disseminating information and carrying out two-way communication. However, there are still shortcomings in managing the Instagram account. The Department of Population and Civil Registration has not yet carried out an evaluation of the management of the Instagram account @rumhdukcapiiltangsel\_debu so that it is more innovative in disseminating the information conveyed.*

**Keywords** — *Optimization, Instagram @rumhdukcapiiltangsel\_debu, Information Dissemination, social media, information management*

**Abstrak**

*Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Media Sosial, khususnya Instagram, telah menjadi salah satu platform media sosial yang efektif dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Dalam Publikasi informasi, pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dslam konteks meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas perusahaan. Dengan menyediakan akses kepada masyatakat terkait keputusan penting dan infromasi terbaru, mempublikasikan informasi pemerintahan menjadi kunci dalam upaya menjadi kesejahteraan masyarakatnya. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi optimalisasi penyebaran informasi dan hambatan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam penyebarab informasi melalui akun Instagram @rumhdukcapiiltangsel\_debu. Metode: Penelitian ini menggunakan teori The Circular Model of Some yang memiliki 4 aspek terdiri dari Share, Optimaze, Manage dan Engage. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudia dianalisis melalui reduksi*

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil/Temuan: Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Pengelola Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah mengoptimalkan penyebaran informasi melalui media sosial Instagram @rumahdukcapiltangsel\_Debu. Kesimpulan: Dilihat dari membalas pertanyaan masyarakat secara fast-response, aktif dalam menyebarkan informasi serta melakukan komunikasi dua arah. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam pengelola akun Instagram tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum melakukan evaluasi dari pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu agar lebih inovatif dalam penyebaran informasi yang disampaikan.

**Kata Kunci** — Optimalisasi, Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu, Penyebaran Informasi, media sosial, pengelola informasi

## 1. PENDAHULUAN

Media sosial saat ini telah menjadi salah satu platform utama di seluruh dunia. Penerapan media sosial oleh berbagai institusi seperti perusahaan, pemerintah, dan organisasi lainnya telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Penggunaan media sosial untuk menyebarkan informasi institusi adalah metode yang sangat efektif untuk mencapai tujuan strategis. Pendekatan ini dapat mempengaruhi branding, reputasi, dan kepercayaan publik dengan cara yang luas. Namun, pengelolaan media sosial yang sukses dan optimalisasi penyebaran informasi memerlukan pemahaman mendalam dan keterampilan yang tepat.

Perkembangan pesat media sosial telah mengubah cara komunikasi publik di era digital ini, dan perubahan tersebut juga berdampak signifikan pada cara instansi dan lembaga pemerintah menjalankan fungsi mereka. Media sosial, yang dikenal sebagai platform interaktif, memberikan kesempatan bagi bagian humas pemerintahan untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat (Achmed et al., 2019).

Melalui media sosial, pengelola informasi dari instansi pemerintah dapat berkomunikasi secara langsung dengan publik, serta memberikan tanggapan secara cepat dan efektif. Dengan memanfaatkan platform ini, lembaga pemerintah tidak hanya dapat menyebarkan informasi penting, tetapi juga dapat berinteraksi secara real-time dengan warga, menjawab pertanyaan, dan menangani umpan balik dengan lebih responsif. Pendekatan ini memungkinkan pemerintah untuk lebih terhubung dengan masyarakat dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam penyampaian layanan dan informasi publik.

Di Indonesia tercatat 92,53 juta orang yang sudah menggunakan Instagram pada kuartal IV- 2021. Pada periode sebelumnya, sudah tercatat sebesar 88,65 juta pengguna, dengan begitu pada tahun 2021 terdapat kenaikan 3,9 juta pengguna atau 4,37%. 34,4 juta pengguna Instagram berasal dari kelompok umur 18-24 tahun, dengan perincian 17,2% laki-laki dan 20% perempuan. Kelompok pada umur pengguna Instagram terbesar kedua rentan pada usia 25-34 tahun. Perinciannya, laki-laki sebesar 15,8% dan perempuan sebesar 16,6% (Indrawan et al., 2023).

Saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Tangerang Selatan memanfaatkan media sosial secara maksimal, dengan Instagram menjadi salah satu platform kunci sejak peluncurannya pada tahun 2018. Tujuan utama dari penggunaan Instagram ini adalah untuk menyampaikan berbagai informasi, termasuk aktivitas harian, kebijakan pemerintah, serta prosedur pengurusan dokumen kependudukan, yang disajikan dalam format foto dan video. Pendekatan ini selaras dengan peran Public Relations (PR) dalam sektor pemerintahan, yaitu untuk menyebarkan informasi mengenai kebijakan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan memahami informasi tersebut.

Dalam bukunya yang berjudul *Social Media: How to Engage, Share, and Connect*, Luttrell mengemukakan bahwa penggunaan media sosial tidak hanya sekedar untuk berkomunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk menghindari kegiatan yang menghabiskan banyak waktu dan tenaga tanpa memberikan hasil yang signifikan dalam mencapai tujuan sebuah instansi. Untuk memanfaatkan media sosial secara efektif, suatu instansi pemerintah perlu mengembangkan strategi dan taktik yang tepat.

Jika diterapkan dan dikelola dengan baik, perencanaan media sosial dapat menjadi kekuatan pendorong yang signifikan dalam mempromosikan inisiatif baru serta menyediakan platform bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam diskusi yang relevan dengan citra instansi tersebut. Dalam konteks ini, hal itu berlaku bagi humas dari pemerintah daerah Sumedang, yang dapat memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan keterlibatan publik dan memperkuat citra mereka secara efektif (Achmed et al., 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Tangerang Selatan bertujuan untuk memanfaatkan Instagram sebagai platform utama untuk menyediakan informasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan Instagram, (DUKCAPIL) ingin mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan secara online, sehingga warga tidak perlu lagi mengunjungi kantor secara langsung. Instagram dipilih karena dinilai sebagai media sosial yang paling efektif dalam menyebarkan informasi penting dan memfasilitasi interaksi langsung dengan publik, membuatnya menjadi alat yang krusial bagi (DUKCAPIL) dalam menyampaikan informasi dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan konstruktivisme. Tujuan dari pendekatan kualitatif adalah untuk memberikan gambaran yang mendetail tentang strategi komunikasi media sosial yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Fokus utamanya adalah untuk memahami bagaimana instansi tersebut mengoptimalkan penyebaran informasi melalui platform media sosial, serta bagaimana strategi-strategi tersebut berkontribusi dalam proses komunikasi.

Paradigma ini memandu bagaimana individu atau kelompok memahami, menganalisis, dan menginterpretasi fenomena dalam bidang studi mereka, serta mempengaruhi metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian (Moleong, 2017). Paradigma konstruktivisme dalam ilmu sosial menentang pendekatan positivis dengan menekankan bahwa realitas sosial bersifat subjektif dan tidak bisa disamaratakan. Mengacu pada pemikiran Weber, konstruktivisme berpendapat bahwa perilaku manusia dibentuk oleh interaksi sosial dan makna yang diberikan oleh individu, berbeda dari perilaku alam yang lebih terukur dan konsisten (paradigma) (Umanailo, 2019).

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan menggambarkan, menjelaskan, serta menguraikan suatu fenomena yang disertai dengan bukti-bukti dari berbagai sumber yang telah dinarasikan kedalam bentuk ilmiah (Soehartono, 1995:53 dalam Meilinda, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk menggali dan menjelaskan fenomena terkait strategi komunikasi media sosial. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menginterpretasikan bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan memanfaatkan media sosial dalam penyebaran informasi. Subjek penelitian adalah akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu, yang telah aktif sejak 2018 dan berlokasi di Jl. Raya Serpong No.1, Setu, Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten, dengan kode pos 15343. Untuk mengumpulkan data,

digunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan keakuratan dan kedalaman informasi yang diperoleh..

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

DDalam penelitian ini, menggunakan analisis teori The Circular Model of Some menunjukkan bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Tangerang Selatan menerapkan model tersebut dalam upaya mengoptimalkan penyebaran informasi melalui akun Instagram mereka. Proses ini dapat dianalisis melalui 4 Tahap di antaranya share, optimize, manage dan engage sebagai berikut:

#### 1. Tahap Share dalam pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu

Untuk membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan para pengikut di Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu, tim pengelola informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan secara konsisten membagikan berbagai jenis informasi yang relevan. Mereka tidak hanya menyampaikan informasi terkait kependudukan, tetapi juga rutin memperbarui followers mengenai kegiatan-kegiatan terbaru serta informasi penting tentang cara mempermudah pengurusan data kependudukan. Selain itu, akun Instagram ini juga menyajikan informasi mengenai kebijakan-kebijakan terbaru yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan pendekatan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan memahami layanan yang disediakan, serta terlibat secara aktif dalam komunikasi dengan pihak Dinas.

#### 2. Tahap Optimaze dalam pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu

Pada tahap Optimize, yang merupakan proses pengoptimalan penyebaran informasi yang sebelumnya telah dibagikan pada tahap Share, langkah pertama yang diambil adalah:

1. Listen & Learn. Di tahap ini, tim pengelola akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu fokus pada pengamatan dan analisis terhadap setiap interaksi dari masyarakat, khususnya mencermati setiap mention atau tanggapan yang diterima melalui media sosial. Dengan mendengarkan dan memahami umpan balik dari masyarakat, DUKCAPIL dapat mengidentifikasi area-area di mana masyarakat mungkin mengalami kebingungan atau kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan. Informasi ini sangat berharga untuk memperbaiki dan menyesuaikan strategi komunikasi mereka. Misalnya, jika terdapat pertanyaan berulang atau keluhan terkait proses tertentu, DUKCAPIL dapat menyesuaikan konten mereka untuk menjelaskan informasi tersebut dengan lebih jelas atau menyediakan panduan tambahan yang dapat mempermudah masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.
2. Take Part Authentic: Pada tahap kedua ini, setelah tim pengelola akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu mendengarkan dan menganalisis topik yang sedang dibahas oleh masyarakat, mereka berkomitmen untuk membuat konten yang relevan berdasarkan informasi yang dibutuhkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan kemudian mengadakan sesi diskusi terbuka untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat. Melalui kegiatan ini, DUKCAPIL tidak hanya membagikan informasi secara online tetapi juga melakukan sosialisasi tatap muka di tingkat kecamatan. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam, menjawab pertanyaan langsung dari masyarakat, dan memastikan bahwa mereka memperoleh informasi yang akurat dan bermanfaat. Kegiatan ini melibatkan staf kecamatan yang akan membantu dalam proses administrasi dan pengurusan dokumen kependudukan, serta memberikan dukungan langsung kepada masyarakat

setempat. Dengan pendekatan ini, DUKCAPIL berharap dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar diterima dan dipahami dengan baik.

### **3. Tahap Manage dalam pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu**

Pada tahap Manage, fokus utamanya adalah bagaimana tim pengelola akun media sosial @rumahdukcapiltangsel\_debu mengatur dan menanggapi interaksi yang terjadi di platform dengan cepat dan efisien. Mengingat publik mengharapkan respons yang segera ketika mereka mengajukan pertanyaan atau menyampaikan masalah kepada pihak pemerintah, DUKCAPIL harus memastikan bahwa setiap pertanyaan dan komentar ditangani dengan cepat. Tim pengelola bertanggung jawab untuk memantau aktivitas media sosial secara rutin, memberikan jawaban yang relevan, dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul. Dengan pendekatan ini, DUKCAPIL dapat memenuhi harapan publik akan pelayanan yang responsif dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap komunikasi.

1. **Media Monitoring:** Pada tahap Media Monitoring pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu memerlukan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja dan perkembangan akun media sosial tersebut. Proses ini penting untuk memahami bagaimana konten yang dibagikan diterima oleh publik dan untuk menilai efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan. Namun, dalam praktiknya, tahap media monitoring ini belum dilaksanakan secara optimal. Akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu saat ini dikelola langsung oleh kepala dinas, yang berarti tidak ada evaluasi sistematis dan pemantauan rutin terhadap perkembangan akun. Akibatnya, tidak ada jadwal atau timeline yang konsisten untuk memposting informasi. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas penyampaian informasi dan keterlibatan masyarakat dengan konten yang dibagikan
2. **Quick Response:** Pada tahap ini, akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu berkomitmen untuk memberikan respons yang cepat terhadap setiap pertanyaan yang diajukan melalui kolom komentar maupun Direct Message (DM). Dengan pendekatan ini, tim pengelola memastikan bahwa masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menerima jawaban atas pertanyaan mereka. Respons yang cepat ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan bahwa setiap kebutuhan informasi dapat terpenuhi secara efisien dan efektif.
3. **Real-Time Interaction:** Dalam upaya mengoptimalkan penyebaran informasi, pengelola akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu aktif melibatkan diskusi langsung untuk menanggapi pertanyaan dari masyarakat. Contoh nyata dari pendekatan ini adalah penggunaan fitur Instagram Stories untuk menjawab pertanyaan yang sering diajukan oleh masyarakat. Dengan cara ini, pengelola dapat memberikan jawaban secara langsung dan interaktif, memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan cepat dan jelas oleh publik.

### **4. Tahap Engage dalam pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu**

Dalam tahap engage, akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu melibatkan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Kepala Dinas dalam strategi penyampaian informasi. Pendekatan ini mengacu pada model sirkuler yang dikemukakan oleh Regina Luttrell dalam bukunya *Social Media: Engage*. Model tersebut menekankan pentingnya memahami audiens dan membangun hubungan yang efektif dengan mereka. Apakah tujuan kita untuk mendorong masyarakat mengikuti tindakan tertentu? Jika iya, apa yang kita harapkan dari mereka? Mengelola strategi keterlibatan memang dapat menjadi tugas yang rumit, namun organisasi yang memahami manfaat keterlibatan yang mendalam dapat membangun hubungan yang berarti dengan individu atau kelompok.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan akun Instagram @rumahdukcapiltangsel\_debu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah menerapkan empat tahap utama dalam konsep Reina Luttrell, yaitu share (membagikan), optimize (mengoptimalkan), manage (mengelola), dan engage (mengikutsertakan). Namun, saat ini belum ada penerapan tahap media monitoring secara terstruktur, yang membuat tampilan halaman postingan Instagram terlihat tidak teratur dan mirip akun pribadi.

Peneliti menyarankan agar evaluasi dilakukan untuk memperbaiki pengelolaan akun Instagram sehingga tidak tampak seperti akun pribadi. Dengan pengelolaan yang lebih baik, masyarakat akan lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan dan meningkatkan kepercayaan terhadap akun tersebut. Selain itu, untuk menarik perhatian, penting untuk memahami terlebih dahulu karakteristik dan perilaku target audiens. Mengetahui preferensi dan cara berinteraksi mereka akan membantu dalam menyajikan konten yang lebih efektif

#### 5. REFERENCES

- Achmed, H., Setianti, Y., & Puspitasari, L. (2019). Pengelolaan Instagram @Humas\_sumedang sebagai Media Komunikasi dan Media Informasi oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 5(2), 329–340.
- Indrawan, J., Barzah, R. E., & Simanihuruk, H. (2023). Instagram sebagai Media Komunikasi Politik bagi Generasi Milenial. *Ekspresi dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 170–179. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i1.4519>
- Meilinda, N. (2018). Social Media on Campus: Studi Peran Media Sosial sebagai Media Penyebaran Informasi Akademik pada Mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNSRI. *The Journal of Society & Media*, 2(1), 53–64.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Umanailo, M. C. B. (2019). *Paradigma Konstruktivis*. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/336764265\\_Paradigma\\_Konstruktivis](https://www.researchgate.net/publication/336764265_Paradigma_Konstruktivis)