Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) *ISSN 2622-3740 (Online)*
Vol 9, No. 1, Agustus 2026: 363-373, DOI: 10.34007/jehss.v9i1.3201

Strategi Komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun Dalam Pengelolaan Media Sosial

Communication Strategy of Terjun Village Government in Social Media Management

Martupa Sitorus* & Nina Siti Salmaniah Siregar
Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Juli 2026; Direview: 14 Juli 2026; Disetujui: 05 Agustus 2026; Dipublish: 19 Agustus 2026

*Corresponding Email: Aprilsitorus0904@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun dalam pengelolaan media sosial sebagai media komunikasi publik dan pembentukan citra positif pemerintah di tengah masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori strategi komunikasi Middleton sebagai kerangka utama, yang didukung oleh *Excellence Theory* dan perspektif komunikasi media baru. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna media sosial, observasi terhadap aktivitas pengelolaan media sosial, serta dokumentasi konten yang dipublikasikan. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun dilakukan melalui pemanfaatan Facebook, Instagram, dan WhatsApp untuk menyebarluaskan informasi pelayanan publik, mendokumentasikan kegiatan pemerintahan dan sosial kemasyarakatan, serta membangun interaksi dengan masyarakat. Strategi tersebut diwujudkan melalui penyusunan pesan yang informatif dan mudah dipahami, pemilihan media yang dekat dengan masyarakat, serta respons terhadap pertanyaan dan masukan publik. Pengelolaan media sosial juga berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi masyarakat mengenai pemerintah kelurahan yang aktif, terbuka, dan dekat dengan masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, kemampuan teknis pengelolaan konten, konsistensi publikasi, dan partisipasi masyarakat dalam interaksi digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas pengelola media sosial dan pengembangan pola komunikasi dua arah diperlukan agar media sosial dapat berfungsi lebih optimal sebagai instrumen komunikasi publik pemerintah pada tingkat kelurahan.
Kata Kunci: Strategi Komunikasi; Media Sosial; Komunikasi Pemerintahan; Citra Pemerintah; Komunikasi Digital

Abstract

This study aims to analyze the communication strategy of the Terjun Urban Village Government in managing social media as a means of public communication and building a positive government image within the community. This study employed a descriptive qualitative approach, using Middleton's communication strategy as the main analytical framework, supported by Excellence Theory and the perspective of new media communication. Data were collected through in-depth interviews with government officials and community members who use social media, observations of social media management activities, and documentation of published content. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Terjun Urban Village Government employs Facebook, Instagram, and WhatsApp to disseminate public service information, document government and community activities, and establish interaction with residents. The communication strategy is implemented through the development of informative and accessible messages, the selection of media that are widely used by the community, and responses to public questions and feedback. Social media management also contributes to shaping community perceptions of the local government as active, transparent, and accessible. However, its implementation remains constrained by limited human resources, inadequate technical skills in digital content management, inconsistent content publication, and limited public participation in digital interaction. The study demonstrates that strengthening the capacity of social media managers and developing more effective two-way communication mechanisms are necessary to optimize social media as an instrument of public communication at the urban village level.
Keywords: *Communication Strategy; Social Media; Government Communication; Government Image; Digital Communication*

How to Cite Sitorus, M., & Siregar, N.S.S. (2026). Strategi Komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun Dalam Pengelolaan Media Sosial *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS).* 9 (1): 363-373.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi pada era digital telah mengubah pola komunikasi organisasi, termasuk dalam praktik komunikasi pemerintahan. Transformasi digital mendorong lembaga pemerintah untuk beradaptasi dengan media baru sebagai sarana komunikasi publik yang lebih cepat, terbuka, dan interaktif. Media sosial yang pada awalnya banyak digunakan untuk komunikasi personal dan hiburan kini berkembang menjadi instrumen komunikasi strategis bagi organisasi dalam menyampaikan informasi, membangun interaksi, dan mengelola hubungan dengan publik. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pemerintahan tidak lagi hanya berlangsung melalui saluran konvensional, tetapi juga melalui ruang digital yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi sekaligus memberikan respons secara langsung (Hidayat, 2023).

Dalam konteks pemerintahan, penggunaan media sosial menjadi bagian penting dari praktik *e-government* dan komunikasi publik modern. Pemerintah pusat hingga pemerintah daerah mulai memanfaatkan platform digital seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan WhatsApp sebagai media penyebaran informasi, publikasi program kerja, pelayanan publik, serta sarana membangun partisipasi masyarakat. Pemanfaatan komunikasi digital dalam pelayanan publik juga memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih cepat dan mudah diakses masyarakat (Anshori, 2022). Dengan demikian, media sosial tidak hanya menjadi saluran penyampaian informasi, tetapi juga berkembang sebagai ruang komunikasi yang memungkinkan terjadinya hubungan yang lebih dinamis antara pemerintah dan masyarakat.

Nasrullah (2022) menjelaskan bahwa media sosial memungkinkan berlangsungnya komunikasi dan interaksi yang relatif cepat antara organisasi dan publik. Karakteristik interaktif tersebut memberikan peluang bagi organisasi untuk memperoleh respons secara langsung terhadap informasi yang disampaikan. Dalam konteks pemerintahan, kondisi ini menjadikan media sosial sebagai salah satu instrumen komunikasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan keterbukaan informasi, memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta membangun persepsi publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, efektivitas media sosial tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam memproduksi dan menyebarluaskan konten, tetapi juga oleh kemampuan dalam mengelola interaksi dan merespons kebutuhan publik.

Pembentukan citra positif merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi pemerintahan. Citra organisasi terbentuk melalui berbagai pengalaman dan informasi yang diterima publik, termasuk informasi yang disampaikan melalui media komunikasi pemerintah. Komunikasi publik yang terbuka, konsisten, dan responsif dapat membantu membangun persepsi positif, sedangkan informasi yang tidak jelas dan komunikasi yang tidak responsif berpotensi menimbulkan persepsi negatif. Oleh karena itu, strategi humas pemerintah perlu diarahkan tidak hanya pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pembangunan hubungan yang berkelanjutan dengan publik (Yusuf, 2021).

Strategi komunikasi pada dasarnya berkaitan dengan proses perencanaan dan pengelolaan komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Middleton dalam Cangara (2021) menjelaskan bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi tersebut tidak hanya berkaitan dengan pesan yang disampaikan, tetapi juga mencakup pemilihan media, penentuan sasaran komunikasi, serta pengelolaan proses komunikasi secara keseluruhan. Dalam konteks pemerintahan, penerapan strategi komunikasi diperlukan agar informasi publik dapat disampaikan secara jelas, mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan masyarakat, dan mampu membangun hubungan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah kelurahan memiliki posisi strategis dalam komunikasi pemerintahan karena merupakan salah satu institusi publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sehari-hari. Selain menjalankan fungsi administratif, kelurahan menjadi salah satu representasi pemerintah dalam menyampaikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Kedekatan tersebut menuntut pemerintah kelurahan untuk memiliki pola komunikasi yang efektif, termasuk kemampuan memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi dan interaksi dengan masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan media

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

sosial pada tingkat kelurahan menjadi bagian penting dari upaya membangun komunikasi publik yang lebih dekat, terbuka, dan responsif.

Kelurahan Terjun merupakan salah satu pemerintahan kelurahan yang memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Berdasarkan observasi awal peneliti, Pemerintah Kelurahan Terjun menggunakan media sosial untuk mempublikasikan berbagai kegiatan pemerintahan dan kemasyarakatan, antara lain kegiatan gotong royong, pelayanan administrasi, kegiatan posyandu, penyaluran bantuan sosial, serta kegiatan sosial lainnya. Media sosial juga digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai program pemerintah dan pelayanan yang tersedia bagi masyarakat di lingkungan Kelurahan Terjun. Aktivitas tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah kelurahan untuk menyesuaikan praktik komunikasi publik dengan perkembangan perilaku masyarakat yang semakin akrab dengan media digital.

Pemanfaatan media sosial tersebut memberikan peluang bagi Pemerintah Kelurahan Terjun untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Dokumentasi kegiatan pemerintahan dan aktivitas sosial yang dipublikasikan secara digital dapat memberikan informasi mengenai keberadaan dan aktivitas pemerintah kepada masyarakat. Namun, keberadaan media sosial sebagai saluran komunikasi publik tidak dengan sendirinya menjamin terciptanya komunikasi yang efektif. Efektivitasnya bergantung pada bagaimana pemerintah merencanakan pesan, memilih media, mengelola konten, merespons masyarakat, dan menjaga konsistensi komunikasi. Dalam konteks ini, komunikasi digital pemerintah perlu dikelola secara strategis agar teknologi tidak hanya digunakan sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan dan hubungan dengan masyarakat.

Ramadhani (2023) menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial pemerintah memiliki keterkaitan dengan proses pembentukan citra institusi, terutama melalui konsistensi penyampaian informasi dan keterbukaan komunikasi kepada publik. Media sosial juga memiliki fungsi strategis dalam mendukung keterbukaan informasi pemerintah. Penyampaian informasi mengenai kegiatan, program, dan pelayanan melalui media digital dapat memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat (Sari, 2022). Kedua aspek tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan konten dan keterbukaan informasi merupakan bagian penting dalam membangun persepsi masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, pengelolaan media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun masih menghadapi sejumlah persoalan. Konten yang dipublikasikan cenderung sederhana dan belum sepenuhnya menunjukkan pola komunikasi visual yang konsisten. Selain itu, intensitas interaksi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat melalui media sosial masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial belum sepenuhnya berkembang menjadi strategi komunikasi digital yang terencana dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya melihat keberadaan media sosial pemerintah, tetapi juga menganalisis bagaimana media tersebut dikelola sebagai bagian dari strategi komunikasi publik.

Persoalan lain berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia. Pengelolaan media sosial pada tingkat kelurahan tidak hanya membutuhkan kemampuan administratif, tetapi juga kompetensi dalam penyusunan pesan digital, pengelolaan konten, dokumentasi visual, desain komunikasi, dan interaksi dengan publik. Ketika pengelolaan media sosial dilakukan sebagai tugas tambahan oleh aparatur yang memiliki tanggung jawab administratif lainnya, konsistensi dan kualitas konten dapat menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut menjadi salah satu aspek penting untuk dikaji karena strategi komunikasi yang baik membutuhkan dukungan sumber daya manusia dan kapasitas organisasi yang memadai.

Dalam perspektif humas pemerintahan, penggunaan media sosial tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi, tetapi juga dengan bagaimana pemerintah membangun hubungan dan persepsi publik. Pemanfaatan media digital dalam praktik *public relations* memungkinkan organisasi pemerintah menyampaikan informasi sekaligus membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat (Putra, 2024). Media sosial dengan demikian dapat ditempatkan sebagai bagian dari strategi komunikasi organisasi, bukan sekadar sebagai media dokumentasi kegiatan pemerintahan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Dalam perspektif hubungan masyarakat, media sosial juga berfungsi sebagai ruang interaksi antara organisasi dan publik. *Excellence Theory* yang dikembangkan oleh James Grunig menempatkan komunikasi dua arah simetris sebagai salah satu karakteristik penting dalam membangun hubungan yang efektif antara organisasi dan publik (Grunig & Hunt, 1984). Dalam konteks pemerintahan, prinsip tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik tidak seharusnya berhenti pada penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah juga perlu mendengarkan respons, aspirasi, pertanyaan, dan kritik masyarakat serta memberikan tanggapan yang relevan. Dengan demikian, pengelolaan media sosial perlu dilihat tidak hanya berdasarkan frekuensi publikasi, tetapi juga berdasarkan kualitas interaksi yang dibangun dengan masyarakat.

Penelitian mengenai komunikasi digital pemerintah telah dilakukan dalam berbagai konteks. Pratama dan Siregar (2022) menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh pemerintah daerah dapat mendukung penyampaian informasi publik dan membangun hubungan komunikasi yang lebih dekat dengan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan dan keterbukaan informasi menjadi salah satu keunggulan media sosial dalam komunikasi pemerintahan. Namun, efektivitas pemanfaatan media sosial tetap bergantung pada strategi pengelolaan dan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan pesan dengan karakteristik masyarakat sebagai penerima informasi.

Ramadhani (2023) mengkaji pengelolaan media sosial dalam konteks pembentukan citra pemerintah dan menunjukkan pentingnya konsistensi konten serta keterbukaan komunikasi dalam membangun persepsi positif publik. Sementara itu, Nugroho dan Putri (2024) menunjukkan bahwa interaksi dua arah melalui media sosial dapat mendukung keterlibatan masyarakat terhadap program pemerintah. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan media sosial pemerintah tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi, tetapi juga dengan konsistensi komunikasi, keterbukaan, interaksi, dan keterlibatan publik.

Meskipun demikian, penelitian mengenai strategi komunikasi pemerintah melalui media sosial masih lebih banyak ditempatkan pada konteks pemerintahan daerah dengan cakupan yang lebih luas, seperti pemerintah kota dan kabupaten. Kajian yang secara khusus membahas strategi komunikasi pada tingkat kelurahan masih relatif terbatas, terutama yang menghubungkan pengelolaan konten, interaksi digital, keterbatasan sumber daya manusia, dan pembentukan persepsi masyarakat terhadap pemerintah lokal. Padahal, kelurahan merupakan unit pemerintahan yang memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat dan berhadapan dengan kebutuhan komunikasi publik yang bersifat sehari-hari.

Keterbatasan tersebut menjadi ruang penelitian yang penting untuk dikaji melalui kasus Pemerintah Kelurahan Terjun. Penelitian ini tidak hanya memusatkan perhatian pada penggunaan media sosial sebagai saluran publikasi, tetapi juga menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan dalam pemilihan pesan, penggunaan media, penyampaian informasi, interaksi dengan masyarakat, serta berbagai hambatan dalam pengelolaannya. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan pemahaman empiris mengenai praktik komunikasi digital pemerintah pada tingkat kelurahan yang memiliki karakteristik organisasi dan sumber daya yang berbeda dari pemerintah daerah pada tingkat kota atau kabupaten.

Novelty penelitian ini terletak pada kajian empiris mengenai strategi komunikasi pemerintah pada tingkat kelurahan dalam mengelola media sosial sebagai bagian dari komunikasi publik dan pembentukan persepsi positif masyarakat. Fokus tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam kondisi sumber daya yang terbatas, bagaimana konten digunakan untuk menyampaikan aktivitas pelayanan dan kegiatan sosial, serta bagaimana pemerintah membangun interaksi dengan masyarakat melalui media digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi pemerintahan dan *digital public relations*, khususnya pada konteks pemerintahan lokal di tingkat kelurahan.

Secara akademik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian strategi komunikasi pemerintahan melalui media digital dengan memperlihatkan praktik komunikasi pada level pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Pemerintah Kelurahan Terjun dalam mengembangkan pengelolaan media sosial yang lebih terencana, konsisten, informatif, dan interaktif sehingga media sosial dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana komunikasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun dalam pengelolaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik dan pembentukan citra positif di tengah masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun dalam mengelola media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap proses, pengalaman, interaksi, dan praktik komunikasi yang berlangsung dalam konteks alamiah. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena berdasarkan perspektif informan serta konteks sosial tempat fenomena tersebut berlangsung (Creswell & Poth, 2018). Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis praktik pengelolaan media sosial, bentuk pesan yang disampaikan, pola interaksi pemerintah dengan masyarakat, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Terjun, Kota Medan. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan bahwa Pemerintah Kelurahan Terjun telah memanfaatkan media sosial sebagai salah satu sarana penyampaian informasi dan komunikasi dengan masyarakat. Pemilihan lokasi tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan mengenai praktik komunikasi digital pemerintah pada tingkat kelurahan. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan lokasi dan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa sumber data tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2021).

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun dalam pengelolaan media sosial.

Wawancara mendalam dilakukan kepada lurah, staf kelurahan, admin media sosial, dan masyarakat yang mengikuti atau menggunakan media sosial Kelurahan Terjun. Wawancara diarahkan pada beberapa aspek, yaitu tujuan penggunaan media sosial, perencanaan dan penyusunan pesan, pemilihan platform media sosial, bentuk konten yang dipublikasikan, pola interaksi dengan masyarakat, respons terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat, serta hambatan dalam pengelolaan media sosial. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus memperoleh ruang untuk mengeksplorasi informasi yang berkembang selama proses wawancara (Creswell & Poth, 2018).

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pengelolaan media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun serta bentuk komunikasi digital yang dilakukan dengan masyarakat. Observasi diarahkan pada aktivitas publikasi konten, bentuk pesan dan visualisasi yang digunakan, frekuensi penyampaian informasi, serta pola interaksi yang terjadi melalui media sosial. Observasi juga digunakan untuk memperoleh data mengenai kondisi aktual pengelolaan media sosial yang dapat digunakan sebagai pembanding terhadap informasi yang diperoleh melalui wawancara.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan aktivitas komunikasi digital Pemerintah Kelurahan Terjun. Dokumentasi meliputi arsip unggahan media sosial, foto kegiatan pemerintahan dan kemasyarakatan, materi publikasi, serta dokumen administrasi yang relevan dengan aktivitas komunikasi pemerintah kelurahan. Penggunaan dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi serta memberikan bukti empiris mengenai aktivitas komunikasi yang menjadi objek penelitian (Sugiyono, 2021).

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Proses analisis berlangsung secara

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

terus-menerus sejak tahap pengumpulan data hingga penelitian memperoleh kesimpulan. Model analisis tersebut meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan.

Tahap pertama adalah kondensasi data, yaitu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data berdasarkan fokus penelitian, antara lain strategi penyampaian pesan, pemanfaatan media sosial, bentuk konten, interaksi pemerintah dengan masyarakat, pembentukan citra, serta hambatan pengelolaan media sosial.

Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu mengorganisasikan data yang telah dikondensasi ke dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan pengelompokan tematik sehingga hubungan antartemuan dapat dipahami secara lebih sistematis. Penyajian data digunakan untuk mengidentifikasi pola komunikasi yang diterapkan Pemerintah Kelurahan Terjun serta keterkaitannya dengan tujuan penelitian.

Tahap ketiga adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan pola, hubungan, dan makna yang ditemukan dari data penelitian. Kesimpulan tidak hanya ditarik berdasarkan satu sumber data, tetapi diverifikasi secara berulang selama proses penelitian untuk memastikan kesesuaiannya dengan bukti empiris yang diperoleh (Miles et al., 2014).

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari lurah, staf kelurahan, admin media sosial, dan masyarakat sebagai pengguna media sosial. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa sumber dan teknik pengumpulan data dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas temuan serta mengurangi kemungkinan adanya ketergantungan penelitian pada satu sumber informasi saja (Sugiyono, 2021).

Melalui proses tersebut, data mengenai strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun tidak hanya didasarkan pada pernyataan informan, tetapi juga dibandingkan dengan hasil pengamatan terhadap aktivitas media sosial dan dokumentasi konten yang dipublikasikan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai praktik pengelolaan media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun dalam Pengelolaan Media Sosial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kelurahan Terjun memanfaatkan media sosial sebagai salah satu saluran komunikasi publik untuk menyampaikan informasi pemerintahan, pelayanan publik, dan kegiatan sosial kemasyarakatan. Platform yang digunakan meliputi Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Pemanfaatan beberapa platform tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah kelurahan menyesuaikan saluran komunikasi dengan kebiasaan masyarakat dalam memperoleh informasi.

Penggunaan media sosial dipandang lebih praktis karena masyarakat dapat memperoleh informasi tanpa harus datang secara langsung ke kantor kelurahan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh salah seorang staf Kelurahan Terjun:

> "Sekarang masyarakat lebih sering melihat informasi melalui media sosial dibandingkan datang langsung ke kantor kelurahan. Jadi kami memanfaatkan media sosial supaya informasi lebih cepat sampai." (Wawancara dengan staf Kelurahan Terjun, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pertimbangan aksesibilitas menjadi salah satu dasar pemanfaatan media sosial oleh pemerintah kelurahan. Informasi mengenai kegiatan pemerintahan dan pelayanan dapat disampaikan melalui perangkat yang sehari-hari digunakan masyarakat. Kondisi tersebut sejalan dengan karakteristik media sosial yang memungkinkan organisasi menyampaikan informasi sekaligus membangun komunikasi dengan publik secara lebih cepat dan interaktif (Nasrullah, 2022).

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Pemanfaatan media sosial juga menunjukkan adanya perubahan dalam pola komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi yang sebelumnya lebih banyak berlangsung melalui pertemuan langsung, papan pengumuman, atau penyampaian informasi secara konvensional, kini dilengkapi dengan komunikasi melalui media digital. Media sosial tidak hanya digunakan sebagai sarana publikasi, tetapi juga menjadi ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi, memberikan respons, dan menyampaikan pertanyaan kepada pemerintah kelurahan.

Dalam perspektif strategi komunikasi, pemanfaatan media sosial berkaitan dengan proses perencanaan pesan, pemilihan saluran komunikasi, dan penyesuaian pesan dengan karakteristik khalayak. Middleton dalam Cangara (2021) menempatkan strategi komunikasi sebagai bagian dari perencanaan dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan temuan penelitian, Pemerintah Kelurahan Terjun menerapkan strategi tersebut melalui pemilihan media yang relatif mudah diakses masyarakat, penggunaan bahasa yang sederhana, serta penyampaian informasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat.

Konten yang dipublikasikan meliputi dokumentasi kegiatan gotong royong, pelayanan administrasi kependudukan, kegiatan sosial, penyaluran bantuan sosial, kegiatan posyandu, serta informasi mengenai program pemerintah. Pemilihan tema tersebut menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan berupaya menghubungkan informasi pemerintahan dengan aktivitas yang dekat dengan kehidupan masyarakat. Dengan demikian, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi administratif, tetapi juga sebagai sarana untuk memperlihatkan aktivitas pemerintah dalam kehidupan sosial masyarakat.

Selain digunakan sebagai media publikasi kegiatan, Pemerintah Kelurahan Terjun memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi mengenai pelayanan dan aktivitas pemerintahan. Pemanfaatan tersebut menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai instrumen komunikasi, tetapi juga sebagai saluran keterbukaan informasi kepada masyarakat (Sari, 2022).

Pengelolaan media sosial dilakukan oleh aparatur kelurahan yang diberi tanggung jawab sebagai admin. Aktivitas pengelolaan meliputi dokumentasi kegiatan, penyusunan caption, pengunggahan konten, serta pemantauan respons masyarakat. Meskipun pengelolaannya masih dilakukan secara sederhana, aktivitas tersebut menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi bagian dari praktik komunikasi publik Pemerintah Kelurahan Terjun.

Temuan ini memperlihatkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun belum sepenuhnya berbentuk strategi digital yang terstruktur, tetapi telah menunjukkan beberapa unsur strategi komunikasi, yaitu pemilihan media, penyesuaian pesan dengan khalayak, penyampaian informasi yang relevan, dan pemanfaatan respons masyarakat. Dengan demikian, penggunaan media sosial dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi komunikasi pemerintahan terhadap perubahan lingkungan komunikasi digital.

Bentuk Konten Media Sosial dalam Membangun Citra Positif

Hasil observasi terhadap aktivitas media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun menunjukkan bahwa konten yang dipublikasikan didominasi oleh informasi mengenai kegiatan sosial kemasyarakatan, pelayanan publik, dan aktivitas pemerintahan. Konten tersebut tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memperlihatkan keterlibatan aparatur pemerintah dalam berbagai aktivitas masyarakat.

Bentuk konten yang ditemukan dalam penelitian dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

Tabel 1. Bentuk Konten Media Sosial Kelurahan Terjun

Jenis Konten	Bentuk Informasi	Tujuan
Kegiatan Sosial	Gotong royong, posyandu	Meningkatkan citra kepedulian
Pelayanan Publik	Administrasi kependudukan	Memberikan informasi layanan
Informasi Pemerintah	Pengumuman kegiatan	Meningkatkan keterbukaan informasi

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Berdasarkan tabel tersebut, konten media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun memiliki fungsi komunikasi yang beragam. Konten kegiatan sosial berfungsi memperlihatkan keterlibatan pemerintah dalam kehidupan masyarakat, sedangkan konten pelayanan publik lebih berorientasi pada penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat. Adapun konten mengenai kegiatan dan program pemerintahan berfungsi memberikan informasi mengenai aktivitas pemerintah kepada publik.

Visualisasi kegiatan menjadi salah satu unsur penting dalam penyampaian pesan. Dokumentasi yang menampilkan aparatur pemerintah bersama masyarakat dapat memberikan gambaran mengenai keterlibatan pemerintah dalam kegiatan sosial. Dalam konteks komunikasi publik, dokumentasi semacam ini dapat menjadi bagian dari proses pembentukan persepsi masyarakat karena publik memperoleh informasi mengenai aktivitas pemerintah melalui pesan visual dan narasi yang disampaikan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dokumentasi kegiatan sosial dan pelayanan publik menjadi konten yang dominan pada media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun. Publikasi tersebut memperlihatkan aktivitas pemerintah kepada masyarakat dan berpotensi membentuk persepsi mengenai keberadaan serta kepedulian pemerintah. Temuan ini sejalan dengan Ramadhani (2023) yang menempatkan pengelolaan media sosial sebagai salah satu bagian penting dalam pembentukan citra pemerintah.

Kriyantono (2020) menjelaskan bahwa aktivitas public relations berkaitan dengan bagaimana organisasi membangun hubungan dan menyampaikan pesan kepada publik melalui berbagai bentuk komunikasi. Dalam konteks penelitian ini, publikasi kegiatan pemerintah melalui media sosial dapat dipahami sebagai aktivitas komunikasi yang berupaya memperlihatkan keberadaan, aktivitas, dan perhatian pemerintah terhadap masyarakat.

Pembentukan citra tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada konsistensi informasi yang diterima publik. Publikasi kegiatan sosial dan pelayanan secara berkelanjutan berpotensi membentuk persepsi bahwa pemerintah hadir dalam kehidupan masyarakat. Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa konsistensi publikasi masih menjadi salah satu persoalan yang dihadapi Pemerintah Kelurahan Terjun. Oleh karena itu, kontribusi media sosial terhadap pembentukan citra positif perlu dipahami sebagai proses komunikasi yang berlangsung secara bertahap, bukan sebagai hasil yang terbentuk hanya melalui satu atau beberapa unggahan.

Selain aspek visual, penggunaan bahasa dalam caption juga menjadi bagian dari strategi komunikasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan cenderung menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Pendekatan tersebut memungkinkan informasi pemerintahan yang bersifat administratif disampaikan dalam bentuk yang lebih dekat dengan karakteristik komunikasi masyarakat sehari-hari.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respons yang relatif lebih baik terhadap konten yang berkaitan langsung dengan kegiatan sosial dan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa relevansi informasi dengan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menarik perhatian publik terhadap media sosial pemerintah kelurahan.

Interaksi Pemerintah dengan Masyarakat melalui Media Sosial

Media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun tidak hanya digunakan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi saluran interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Bentuk interaksi yang ditemukan meliputi komentar pada unggahan, pesan langsung, serta penyampaian informasi melalui grup WhatsApp lingkungan.

Salah seorang masyarakat menyampaikan:

> "Kalau ada pengumuman kegiatan atau pelayanan sekarang lebih cepat diketahui dari Facebook atau WhatsApp kelurahan."(Wawancara dengan masyarakat, 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa media sosial memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kegiatan dan pelayanan pemerintah kelurahan. Keberadaan media sosial juga memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan dan respons tanpa harus selalu berkomunikasi secara langsung di kantor kelurahan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Temuan tersebut dapat dikaitkan dengan Excellence Theory yang dikembangkan dalam kajian hubungan masyarakat oleh Grunig dan Hunt (1984). Salah satu gagasan penting dalam teori tersebut adalah pentingnya komunikasi dua arah dalam membangun hubungan antara organisasi dan publik. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi dua arah terlihat melalui adanya komentar, pertanyaan, pesan langsung, serta respons pemerintah terhadap masyarakat.

Namun demikian, keberadaan saluran komunikasi dua arah belum secara otomatis menunjukkan bahwa komunikasi telah berlangsung secara simetris. Komunikasi dua arah simetris menuntut adanya pertukaran informasi dan kesediaan organisasi untuk memperhatikan serta merespons kepentingan publik (Grunig & Hunt, 1984). Oleh karena itu, kualitas respons pemerintah terhadap pertanyaan, saran, dan keluhan masyarakat menjadi aspek penting dalam menilai efektivitas komunikasi digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi, menyampaikan pertanyaan, dan dalam beberapa kondisi menyampaikan keluhan terkait pelayanan maupun kondisi lingkungan. Respons pemerintah terhadap pertanyaan dan informasi tersebut menjadi bagian dari pengalaman komunikasi masyarakat dengan pemerintah kelurahan.

Respons yang cepat dan jelas dapat memberikan pengalaman komunikasi yang lebih positif kepada masyarakat. Namun, temuan tersebut lebih tepat dipahami sebagai indikasi terbentuknya persepsi positif, bukan sebagai bukti bahwa media sosial secara langsung meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. Untuk menyatakan adanya peningkatan kepercayaan publik secara lebih kuat, penelitian perlu didukung oleh data yang secara khusus mengukur perubahan tingkat kepercayaan masyarakat.

Penggunaan grup WhatsApp lingkungan juga menjadi salah satu bentuk komunikasi yang relatif dekat dengan masyarakat. Informasi mengenai kegiatan gotong royong, jadwal pelayanan, kegiatan sosial, dan pengumuman lainnya dapat disampaikan secara langsung kepada anggota grup. Penggunaan saluran komunikasi tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun tidak hanya bergantung pada media sosial yang bersifat terbuka, tetapi juga memanfaatkan komunikasi berbasis komunitas untuk menjangkau masyarakat secara lebih langsung.

Melalui media sosial, masyarakat dapat memberikan komentar, saran, maupun pertanyaan terkait informasi yang dipublikasikan pemerintah kelurahan. Beberapa masyarakat juga menggunakan media sosial untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik maupun kondisi lingkungan sekitar. Respons pemerintah terhadap interaksi tersebut menjadi bagian penting dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Komunikasi yang responsif terhadap pertanyaan, saran, dan keluhan publik dapat menciptakan pengalaman komunikasi yang lebih positif serta mendukung terbentuknya kepercayaan terhadap institusi pemerintah (Yusuf, 2021).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa respons terhadap pertanyaan masyarakat menjadi salah satu aspek yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah kelurahan. Ketika masyarakat memperoleh jawaban yang cepat dan jelas, komunikasi yang berlangsung dipandang lebih responsif. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan media sosial tidak cukup hanya berorientasi pada publikasi informasi, tetapi juga membutuhkan kemampuan pemerintah dalam memberikan respons terhadap kebutuhan dan umpan balik masyarakat.

Dengan demikian, pola komunikasi digital Pemerintah Kelurahan Terjun dapat digambarkan sebagai kombinasi antara komunikasi publik satu-ke-banyak melalui unggahan media sosial dan komunikasi interaktif melalui komentar, pesan langsung, serta grup WhatsApp. Pola tersebut memberikan peluang bagi pemerintah untuk memperluas jangkauan informasi sekaligus membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Hambatan Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Kelurahan

Meskipun memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi dan interaksi dengan masyarakat, pengelolaan media sosial Pemerintah Kelurahan Terjun masih menghadapi sejumlah hambatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama berkaitan dengan keterbatasan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

sumber daya manusia, kemampuan teknis pengelolaan konten, konsistensi publikasi, dan partisipasi masyarakat dalam interaksi digital.

Keterbatasan sumber daya manusia terlihat dari kondisi bahwa pengelolaan media sosial dilakukan oleh aparatur yang juga memiliki tugas utama dalam administrasi pemerintahan. Salah seorang admin media sosial menyampaikan:

> "Kami mengelola media sosial sambil menjalankan pekerjaan kantor lainnya, jadi kadang belum bisa fokus sepenuhnya." (Wawancara dengan admin media sosial, 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial belum didukung oleh sumber daya manusia yang secara khusus menangani komunikasi digital. Kondisi ini dapat memengaruhi konsistensi publikasi, kualitas visual, penyusunan caption, dan kecepatan respons terhadap masyarakat.

Hambatan berikutnya adalah keterbatasan kemampuan teknis dalam desain komunikasi visual dan pengelolaan konten digital. Berdasarkan hasil observasi, konten yang dipublikasikan masih relatif sederhana dan belum sepenuhnya memiliki identitas visual yang konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media sosial sebagai instrumen komunikasi publik masih membutuhkan penguatan kapasitas aparatur, khususnya dalam bidang produksi konten dan komunikasi digital.

Konsistensi pengunggahan konten juga menjadi persoalan. Aktivitas publikasi cenderung meningkat ketika terdapat kegiatan pemerintahan atau kegiatan sosial tertentu, tetapi dapat menurun ketika tidak terdapat kegiatan yang dianggap penting untuk dipublikasikan. Pola tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial masih cenderung berbasis kegiatan (event-based communication) dan belum sepenuhnya didukung oleh perencanaan konten yang berkelanjutan.

Selain persoalan internal, hambatan juga ditemukan pada sisi masyarakat. Meskipun masyarakat menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi, tidak semua pengguna memberikan komentar, pertanyaan, atau umpan balik. Dengan demikian, tingginya akses terhadap informasi digital tidak selalu berbanding lurus dengan tingginya partisipasi masyarakat dalam komunikasi dua arah.

Temuan tersebut relevan dengan karakteristik media baru yang memberikan peluang bagi terjadinya interaktivitas, tetapi interaktivitas tersebut tetap membutuhkan keterlibatan aktif dari organisasi dan pengguna. Dalam konteks komunikasi pemerintahan, penggunaan teknologi digital perlu disertai kemampuan organisasi untuk mengelola pesan, membangun interaksi, dan merespons kebutuhan publik. Oleh karena itu, keberadaan akun media sosial saja belum cukup untuk menghasilkan komunikasi publik yang efektif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kelurahan Terjun melalui media sosial telah mencakup pemilihan media, penyusunan pesan, publikasi konten, interaksi dengan masyarakat, dan pengelolaan respons publik. Strategi tersebut memberikan peluang bagi pemerintah kelurahan untuk memperluas akses informasi dan membangun persepsi positif masyarakat. Akan tetapi, optimalisasi strategi masih memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, perencanaan konten yang lebih konsisten, peningkatan kualitas visual dan pesan, serta pengembangan mekanisme komunikasi dua arah yang lebih terstruktur.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kelurahan Terjun telah memanfaatkan media sosial sebagai bagian dari strategi komunikasi publik untuk menyampaikan informasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembentukan persepsi positif terhadap pemerintah kelurahan. Strategi tersebut diwujudkan melalui pemilihan media yang mudah diakses masyarakat, penyampaian pesan yang informatif dan sederhana, publikasi kegiatan pemerintahan dan sosial kemasyarakatan, serta pemanfaatan media sosial sebagai ruang interaksi dengan masyarakat. Penggunaan Facebook, Instagram, dan WhatsApp memungkinkan informasi mengenai pelayanan, kegiatan sosial, program pemerintah, dan aktivitas kelurahan disampaikan secara lebih cepat dan mudah dijangkau masyarakat.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa media sosial berfungsi tidak hanya sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai media komunikasi dua arah melalui komentar, pesan langsung, dan grup WhatsApp lingkungan. Publikasi kegiatan pelayanan dan sosial kemasyarakatan turut membentuk persepsi masyarakat terhadap pemerintah kelurahan sebagai institusi yang aktif dan dekat dengan masyarakat. Namun, efektivitas strategi tersebut belum optimal karena masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, kemampuan teknis dalam pengelolaan konten digital, konsistensi publikasi, serta partisipasi masyarakat dalam interaksi melalui media sosial.

Dengan demikian, penguatan strategi komunikasi digital Pemerintah Kelurahan Terjun perlu diarahkan pada peningkatan kompetensi aparatur dalam pengelolaan media sosial, penyusunan perencanaan konten yang lebih konsisten, peningkatan kualitas pesan dan visual, serta pengembangan mekanisme komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara lebih aktif. Upaya tersebut penting agar media sosial tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga menjadi instrumen komunikasi publik yang interaktif dan berkelanjutan dalam membangun hubungan antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anshori, M. (2022). Komunikasi digital pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Komunikasi Indonesia, 11*(2), 120–132.

Cangara, H. (2021). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. RajaGrafindo Persada.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.

Hidayat, T. (2023). Komunikasi pemerintahan berbasis digital. *Jurnal Administrasi Negara, 6*(2), 88–97.

Kriyantono, R. (2020). *Public relations writing: Teknik produksi media public relations dan publisitas korporat* (2nd ed.). Prenadamedia Group.

Middleton, J. (2018). *Strategic communication management*. SAGE Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Nasrullah, R. (2022). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Simbiosa Rekatama Media.

Nugroho, A., & Putri, D. (2024). Interaksi media sosial pemerintah terhadap partisipasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 9*(1), 33–47.

Pratama, R., & Siregar, N. (2022). Strategi komunikasi pemerintah daerah melalui media sosial. *Jurnal Administrasi Publik, 8*(3), 90–105.

Putra, A. (2024). Digital public relations dalam pemerintahan lokal. *Jurnal Media dan Komunikasi, 10*(1), 70–82.

Ramadhani, F. (2023). Pengelolaan media sosial dalam pembentukan citra pemerintah. *Jurnal Public Relations, 5*(2), 55–67.

Sari, M. (2022). Media sosial dan transparansi informasi pemerintah. *Jurnal Komunikasi Publik, 7*(1), 44–56.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Yusuf, D. (2021). Strategi humas pemerintah dalam membangun kepercayaan publik. *Jurnal Kajian Komunikasi, 8*(2), 101–113.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0