

STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN TASIKMALAYA DALAM PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK MELALUI INSTAGRAM

Karenina Jasmine¹, Tasya Camila Hamdani²

kareninajasmine46@gmail.com¹, tasyahmdn@apps.ipb.ac.id²

IPB University

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi digital Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dalam penyebaran informasi publik melalui Instagram serta mengidentifikasi peran Instagram sebagai media komunikasi publik yang efektif. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan admin media sosial Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya, dokumentasi, dan studi literatur. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram berperan penting dalam memperluas akses informasi publik, membangun ruang komunikasi yang lebih terbuka, serta meningkatkan interaksi antara institusi dan masyarakat. Pemanfaatan fitur Feed, Reels, Story, dan Live dilakukan secara strategis untuk menyesuaikan karakteristik informasi dan kebutuhan audiens. Konten yang dipublikasikan mencakup kegiatan kedinasan, edukasi hukum, pelayanan publik, dan kegiatan sosial yang dikemas dalam format visual menarik untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Selain itu, pengelolaan interaksi melalui komentar dan pesan langsung mencerminkan penerapan komunikasi dua arah yang mendukung partisipasi publik. Dalam aspek transparansi, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya berupaya menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses melalui proses verifikasi sebelum publikasi, dengan tetap menjaga kerahasiaan proses hukum dan menjunjung asas praduga tak bersalah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital melalui Instagram tidak hanya mendukung efektivitas penyebaran informasi publik, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi, membangun kepercayaan masyarakat, dan memperkuat citra institusi. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan media sosial perlu terus dilakukan agar komunikasi publik pemerintah semakin responsif, partisipatif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Kata Kunci: Komunikasi Digital, Instagram, Informasi Publik, Komunikasi Publik, Transparansi Publik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the digital communication strategy of the District Attorney's Office of Tasikmalaya Regency in disseminating public information through Instagram and to identify Instagram's role as an effective public communication medium. The study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observations, in-depth interviews with the social media administrator of the District Attorney's Office of Tasikmalaya Regency, documentation, and literature review. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source, technique, and theory triangulation. The findings reveal that Instagram plays a significant role in expanding public access to information, creating a more open communication space, and enhancing interaction between the institution and the community. The utilization of Instagram features such as Feed, Reels, Story, and Live is strategically adjusted to the characteristics of the information and audience needs. The published content includes institutional activities, legal education, public services, and social programs, which are presented in engaging visual formats to increase public engagement. Furthermore, the management of interactions through comments and direct messages reflects the implementation of two-way communication that supports public participation. In terms of

transparency, the District Attorney's Office of Tasikmalaya Regency strives to provide accurate and accessible information through a verification process prior to publication while maintaining the confidentiality of legal proceedings and upholding the presumption of innocence. The findings indicate that the digital communication strategy implemented through Instagram not only supports the effectiveness of public information dissemination but also contributes to enhancing transparency, building public trust, and strengthening the institution's image. Therefore, continuous optimization of social media management is necessary to ensure that government public communication becomes more responsive, participatory, and aligned with the needs of society in the digital era.

Keywords: Digital Communication, Instagram, Public Information, Public Communication, Public Transparency.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sepuluh tahun terakhir membawa perubahan yang cukup mendasar dalam cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat. Jika sebelumnya komunikasi pemerintah identik dengan pola satu arah yang formal dan berjarak, kini interaksi berlangsung lebih terbuka dan responsif melalui media digital. Pemerintah tidak lagi hanya mengandalkan konferensi pers atau siaran resmi, tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai ruang komunikasi yang lebih dekat dengan publik. Kehadiran platform digital memungkinkan penyampaian informasi secara cepat sekaligus membuka peluang interaksi langsung. Perubahan ini menunjukkan bahwa komunikasi publik kini tidak hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga pada pembentukan relasi dan kepercayaan.

Transformasi digital mendorong instansi pemerintah untuk hadir di ruang digital yang sehari-hari digunakan masyarakat. Media sosial menjadi pilihan yang logis karena sifatnya yang praktis, real time, dan interaktif. Dalam konteks ini, komunikasi publik mengalami pergeseran makna yang cukup signifikan. Pemerintah tidak cukup hanya informatif, tetapi juga dituntut responsif terhadap dinamika opini yang berkembang. Kehadiran di media sosial menjadi bagian dari strategi membangun legitimasi sekaligus menjawab tuntutan transparansi. Dengan demikian, pola komunikasi pemerintah perlu menyesuaikan diri dengan karakter media digital yang partisipatif.

Secara teoretis, perubahan tersebut dapat dijelaskan melalui Teori Komunikasi Publik yang menempatkan komunikasi sebagai instrumen strategis dalam membangun pemahaman dan legitimasi kebijakan negara. Habermas (1989) melalui konsep ruang publik (public sphere) menekankan pentingnya dialog rasional dalam pembentukan opini publik. Gagasan ini relevan karena komunikasi pemerintah idealnya membuka ruang pertukaran gagasan, bukan sekadar penyampaian keputusan. Efektivitas komunikasi tidak hanya diukur dari banyaknya informasi yang disampaikan, tetapi dari sejauh mana pesan tersebut dipahami dan memperoleh legitimasi sosial. Dalam konteks ini, komunikasi publik berfungsi sebagai jembatan antara negara dan warga.

Pendekatan tersebut diperkuat oleh model komunikasi dua arah simetris dari James E. Grunig dan Hunt (1984) dalam Teori Public Relations Pemerintah. Model ini menekankan dialog dan keseimbangan kepentingan antara organisasi dan publik. Berbeda dengan pola satu arah yang bersifat informatif, pendekatan dua arah simetris mendorong adanya timbal balik dan negosiasi makna. Media sosial seperti Instagram secara teknis menyediakan ruang bagi interaksi tersebut melalui komentar dan pesan langsung. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah di media sosial seharusnya tidak berhenti pada publikasi konten, tetapi juga mengelola interaksi yang muncul sebagai bagian dari proses komunikasi.

Karakter media sosial dapat dipahami melalui konsep Andreas M. Kaplan dan

Michael Haenlein (2010) yang mendefinisikan media sosial sebagai aplikasi berbasis internet yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran konten oleh pengguna. Definisi ini menegaskan bahwa publik bukan lagi audiens pasif. Setiap unggahan berpotensi ditafsirkan ulang, dibagikan, atau diberi komentar sesuai perspektif pengguna. Situasi ini menuntut strategi komunikasi yang adaptif dan terencana. Selain itu, Uses and Gratifications Theory dari Katz, Blumler, dan Gurevitch (1974) menjelaskan bahwa audiens secara aktif memilih media sesuai kebutuhan mereka, baik untuk memperoleh informasi, membangun identitas, maupun memperkuat integrasi sosial. Dalam konteks Instagram pemerintah, relevansi konten menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keterlibatan publik.

Teori Transparansi Publik yang dikemukakan oleh Hood (2006) dan Heald (2006) juga menjadi landasan penting dalam laporan ini. Transparansi dipahami sebagai ketersediaan informasi yang dapat diakses dan diawasi publik dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, dalam institusi penegak hukum, prinsip keterbukaan harus berjalan beriringan dengan kehati-hatian. Informasi yang dipublikasikan sering kali berkaitan dengan proses hukum yang sensitif sehingga memerlukan pertimbangan etis dan normatif. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial pada lembaga penegak hukum menghadapi tantangan tersendiri dalam menjaga keseimbangan antara transparansi dan kepatuhan hukum.

Beberapa penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa Instagram berperan strategis dalam komunikasi pemerintah. Nugraha et al. (2025) menemukan bahwa kualitas visual dan konsistensi konten berpengaruh terhadap tingkat engagement publik, sehingga desain dan perencanaan konten menjadi faktor penting. Aditya dan Rohmah (2024) menunjukkan bahwa Instagram efektif menjangkau generasi muda dan membuka ruang komunikasi dua arah di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, Maulani dan Syarah (2024) menekankan bahwa konsistensi unggahan dan responsivitas pengelola akun berkontribusi dalam membangun persepsi transparansi lembaga. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada kementerian atau pemerintah kota besar.

Kajian mengenai praktik komunikasi digital di Kejaksaan negeri tingkat kabupaten masih relatif terbatas, padahal karakteristik masyarakat daerah memiliki dinamika sosial dan tingkat literasi digital yang berbeda dengan wilayah metropolitan. Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu institusi yang aktif menggunakan Instagram sebagai media komunikasi publik, dengan jumlah 4.819 followers dan frekuensi unggahan yang hampir setiap hari mencakup penanganan perkara, serta kegiatan kelembagaan. Meskipun menunjukkan konsistensi dalam penyebaran informasi, tingkat engagement yang diperoleh masih relatif rendah dibandingkan jumlah pengikut dan intensitas unggahan tersebut. Kondisi ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara strategi komunikasi yang diterapkan dengan kebutuhan audiens, serta kecenderungan pola komunikasi yang masih bersifat satu arah. Berdasarkan situasi tersebut, laporan ini berupaya menganalisis secara mendalam praktik komunikasi Instagram di Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya, tidak hanya dari sisi konten, tetapi juga proses perencanaan, pertimbangan etis, dan dinamika internal pengelolaan akun, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif serta kontribusi bagi penguatan transparansi dan kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena laporan ini tidak bertujuan menghitung atau mengukur variabel secara statistik, melainkan memahami secara lebih dalam bagaimana strategi pengelolaan

Instagram dijalankan dalam penyebaran informasi publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya. Pendekatan kualitatif memberi ruang bagi peneliti untuk menggali makna, melihat proses yang terjadi, serta memahami dinamika komunikasi yang tidak selalu terlihat di permukaan (Sidiq & Choiri, 2021).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti masuk ke dalam konteks organisasi dan melihat bagaimana keputusan komunikasi dibuat. Desain deskriptif digunakan karena laporan ini ingin menggambarkan secara sistematis praktik yang berlangsung, mulai dari tahap perencanaan konten hingga pengelolaan interaksi dengan audiens. Desain deskriptif kualitatif dianggap tepat ketika peneliti ingin memotret fenomena komunikasi secara kontekstual tanpa memanipulasi situasi yang ada (Sugiyono, 2022). Dengan desain ini, praktik pengelolaan Instagram dapat dikaji secara menyeluruh sesuai realitas di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Instagram dalam Komunikasi Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Media Sosial Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya, Instagram memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penyebaran informasi publik. Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan media sosial di masyarakat mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan platform digital sebagai sarana komunikasi yang lebih efektif. Dalam konteks ini, Instagram dipilih karena mampu menjangkau masyarakat secara luas serta memungkinkan penyebaran informasi dilakukan dengan cepat. Melalui akun Instagram resmi, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dapat menyampaikan berbagai informasi terkait kegiatan kelembagaan, pelayanan publik, edukasi hukum, serta program-program yang sedang dijalankan. Pemanfaatan Instagram menunjukkan adanya upaya institusi untuk menghadirkan informasi publik melalui media yang dekat dengan kehidupan masyarakat.

“Saat ini hampir semua orang menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi dengan cepat, jadi Instagram menjadi salah satu media yang paling efektif. Melalui Instagram, informasi kegiatan, pelayanan publik, edukasi hukum, maupun kegiatan internal Kejaksaan bisa lebih mudah diketahui masyarakat secara luas.” Temuan tersebut menunjukkan bahwa Instagram berfungsi sebagai sarana yang memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik. Jika dianalisis menggunakan teori ruang publik Habermas (1989), akses terhadap informasi merupakan syarat utama terbentuknya ruang publik yang demokratis. Habermas menjelaskan bahwa masyarakat perlu memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh informasi mengenai berbagai persoalan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dalam penelitian ini, Instagram digunakan sebagai media yang memungkinkan informasi dari Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Dengan demikian, fungsi Instagram tidak hanya sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai ruang publik digital yang mempertemukan institusi pemerintah dengan masyarakat melalui proses penyampaian informasi yang lebih terbuka.

Selain menyediakan akses informasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa Instagram juga memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi secara langsung dengan institusi. Masyarakat dapat memberikan komentar, menyampaikan pertanyaan, maupun memberikan tanggapan terhadap berbagai informasi yang dipublikasikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung tidak hanya bersifat satu arah sebagaimana yang terjadi pada media konvensional. Kehadiran fitur interaktif memungkinkan masyarakat ikut terlibat dalam proses komunikasi yang dibangun oleh institusi. Oleh karena itu, Instagram menjadi media yang mendukung terjadinya komunikasi yang lebih partisipatif.

“Sekarang mereka bisa langsung melihat aktivitas Kejaksaan melalui media sosial. Selain itu masyarakat juga bisa langsung memberikan komentar, bertanya, atau menyampaikan pendapat melalui Instagram.” Jika dikaitkan dengan teori Habermas, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam konsep ruang publik. Habermas menekankan bahwa ruang publik yang ideal harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pandangan, melakukan diskusi, dan memberikan respons terhadap informasi yang diterima. Berdasarkan temuan penelitian, fitur komentar dan pesan langsung pada Instagram telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk melakukan hal tersebut. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga memiliki kesempatan untuk berkomunikasi secara langsung dengan institusi. Dengan demikian, Instagram telah menjalankan fungsi ruang publik digital yang memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang lebih dialogis antara pemerintah dan masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya berupaya menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, informasi disajikan dalam bentuk visual seperti infografis dan video singkat agar lebih menarik bagi masyarakat. Strategi tersebut dilakukan karena informasi hukum sering kali dianggap sulit dipahami apabila disampaikan menggunakan bahasa yang terlalu formal atau teknis. Oleh karena itu, penyederhanaan pesan menjadi salah satu langkah yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Upaya tersebut menunjukkan bahwa institusi tidak hanya fokus pada penyampaian informasi, tetapi juga memperhatikan bagaimana informasi dapat dipahami oleh masyarakat.

“Kami berusaha menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami masyarakat umum. Selain itu visual konten juga dibuat menarik seperti menggunakan desain, infografis, atau video singkat agar masyarakat lebih mudah memahami isi informasinya.” Dalam perspektif Habermas, komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada tersedianya informasi, tetapi juga pada kemampuan seluruh pihak untuk memahami informasi yang disampaikan. Konsep tindakan komunikatif (*communicative action*) yang dikemukakan Habermas menekankan pentingnya terciptanya pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara komunikator dan komunikan. Berdasarkan temuan penelitian, penggunaan bahasa yang sederhana serta penyajian visual yang menarik merupakan upaya Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya untuk menciptakan pemahaman bersama dengan masyarakat. Dengan kata lain, strategi tersebut mendukung terciptanya komunikasi publik yang lebih inklusif karena informasi dapat dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat tanpa memandang latar belakang pendidikan maupun pengetahuan hukum yang dimiliki.

Selain sebagai media informasi, Instagram juga dimanfaatkan untuk membangun kedekatan antara institusi dan masyarakat. Melalui berbagai unggahan mengenai kegiatan sosial, pelayanan publik, maupun aktivitas sehari-hari di lingkungan Kejaksaan, masyarakat dapat melihat sisi lain dari institusi yang sebelumnya mungkin tidak diketahui. Kehadiran konten yang lebih humanis memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengenal institusi secara lebih dekat. Hal ini penting karena hubungan yang baik antara institusi pemerintah dan masyarakat dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, Instagram digunakan tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan sosial dengan masyarakat.

“Instagram bukan hanya tempat membagikan informasi, tapi juga menjadi sarana untuk membangun kedekatan dengan masyarakat.” Apabila dianalisis menggunakan teori Habermas, hubungan yang terjalin melalui komunikasi terbuka merupakan hasil dari berfungsinya ruang publik secara efektif. Habermas berpendapat bahwa komunikasi yang

berlangsung secara terbuka dan rasional dapat membangun pemahaman serta kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam penelitian ini, kedekatan yang dibangun melalui Instagram menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya tidak hanya berorientasi pada penyampaian pesan, tetapi juga pada pembentukan hubungan dengan masyarakat. Semakin intens komunikasi yang berlangsung, semakin besar pula peluang terbentuknya kepercayaan publik terhadap institusi. Dengan demikian, Instagram berkontribusi dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa peran Instagram dalam komunikasi publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya mencerminkan implementasi konsep ruang publik yang dikemukakan oleh Habermas. Instagram menyediakan akses informasi yang terbuka, memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat, mendukung terciptanya pemahaman bersama melalui penyajian informasi yang mudah dipahami, serta memperkuat hubungan antara institusi dan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial telah berkembang menjadi ruang publik digital yang memungkinkan proses komunikasi publik berlangsung secara lebih demokratis. Oleh karena itu, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana yang mendukung terwujudnya komunikasi publik yang terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

2. Pemanfaatan Fitur Instagram dalam Penyebaran Informasi Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Media Sosial Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya, pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik tidak hanya terletak pada penggunaan platformnya, tetapi juga pada optimalisasi berbagai fitur yang tersedia di dalamnya. Instagram dipilih karena merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat sehingga memiliki potensi besar dalam menjangkau audiens yang lebih luas. Selain itu, karakteristik Instagram yang mengedepankan konten visual dinilai lebih efektif dalam menarik perhatian masyarakat dibandingkan media komunikasi konvensional. Kemudahan akses dan beragam fitur yang dimiliki juga memungkinkan penyampaian informasi dilakukan secara lebih fleksibel sesuai dengan tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Oleh karena itu, pemanfaatan fitur Instagram menjadi bagian penting dalam strategi penyebaran informasi publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya.

“Instagram dipilih karena saat ini menjadi salah satu media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat. Selain mudah diakses, Instagram juga memiliki fitur yang lengkap untuk menyampaikan informasi dalam berbagai bentuk.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemilihan Instagram didasarkan pada pertimbangan kemampuan platform tersebut dalam menjangkau masyarakat dan mendukung penyampaian informasi secara efektif. Jika dikaitkan dengan teori Media Sosial yang dikemukakan oleh Kaplan dan Haenlein (2010), media sosial merupakan kelompok aplikasi berbasis internet yang memungkinkan terciptanya pertukaran informasi dan konten yang dihasilkan oleh pengguna. Salah satu karakteristik utama media sosial menurut Kaplan dan Haenlein adalah kemampuannya dalam memfasilitasi komunikasi yang lebih terbuka, fleksibel, dan mudah diakses oleh berbagai kalangan. Dalam konteks penelitian ini, Instagram dipilih karena mampu memenuhi karakteristik tersebut melalui berbagai fitur yang mendukung penyebaran informasi publik. Dengan demikian, pemanfaatan Instagram oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan adanya upaya untuk memanfaatkan karakteristik media sosial sebagai sarana komunikasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Dalam praktiknya, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya memanfaatkan beberapa fitur utama Instagram, yaitu Feed, Reels, Story, dan Live. Setiap fitur digunakan sesuai dengan karakteristik informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Feed dimanfaatkan untuk mengunggah dokumentasi kegiatan resmi yang dapat diakses kembali dalam jangka waktu yang panjang. Reels digunakan untuk menyajikan video singkat yang lebih menarik dan memiliki peluang menjangkau audiens yang lebih luas. Sementara itu, Story digunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat cepat dan aktual, sedangkan Live dimanfaatkan untuk menyiarkan kegiatan tertentu secara langsung kepada masyarakat.

“Feed biasanya digunakan untuk dokumentasi kegiatan resmi, Reels untuk video singkat yang lebih menarik, Story untuk informasi cepat, dan Live untuk menyiarkan kegiatan tertentu secara langsung.” Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram dilakukan dengan memanfaatkan karakteristik masing-masing fitur secara optimal. Jika dianalisis menggunakan teori Kaplan dan Haenlein, salah satu kekuatan media sosial adalah kemampuannya dalam menyediakan berbagai bentuk komunikasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Keberagaman fitur yang tersedia memungkinkan suatu organisasi memilih media penyampaian pesan yang paling sesuai dengan tujuan komunikasinya. Dalam penelitian ini, penggunaan Feed, Reels, Story, dan Live menunjukkan bahwa Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya tidak hanya memanfaatkan Instagram sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai media komunikasi yang mampu menyampaikan informasi dalam berbagai format. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan media sosial dilakukan secara strategis untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi publik.

Selain mengoptimalkan fitur yang tersedia, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya juga memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan berbagai jenis informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, konten yang dipublikasikan meliputi kegiatan kedinasan, edukasi hukum, pelayanan publik, kegiatan sosial, dokumentasi acara, serta program-program yang sedang dijalankan oleh Kejaksaan. Keberagaman konten tersebut menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya digunakan sebagai media dokumentasi kegiatan institusi, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan dirancang agar dapat memberikan manfaat serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai tugas dan fungsi Kejaksaan. Dengan demikian, pengelolaan konten dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan informasi publik.

“Konten yang kami unggah cukup beragam, mulai dari kegiatan kedinasan, edukasi hukum, pelayanan publik, kegiatan sosial, hingga program-program yang sedang dijalankan Kejaksaan.” Jika dikaitkan dengan teori Kaplan dan Haenlein, media sosial memungkinkan pengguna untuk menciptakan, membagikan, dan mengelola berbagai jenis konten sesuai dengan kebutuhan audiens yang dituju. Dalam konteks penelitian ini, keberagaman konten yang dipublikasikan menunjukkan bahwa Instagram dimanfaatkan sebagai media yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan informasi masyarakat. Peneliti menilai bahwa strategi tersebut penting karena audiens media sosial memiliki minat dan kebutuhan informasi yang beragam. Dengan menyediakan variasi konten, akun Instagram Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dapat menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas sekaligus meningkatkan relevansi informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, keberagaman konten menjadi salah satu bentuk implementasi karakteristik media sosial yang fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa bentuk penyajian konten disesuaikan dengan tujuan informasi yang ingin disampaikan. Informasi yang membutuhkan penjelasan

rinci biasanya dikemas dalam bentuk infografis atau desain visual yang menarik, sedangkan informasi yang bertujuan menarik perhatian masyarakat lebih sering disajikan dalam bentuk video. Pemilihan format tersebut dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang diberikan. Selain itu, penggunaan visual yang menarik juga bertujuan meningkatkan minat audiens untuk mengakses dan membaca informasi yang dipublikasikan. Strategi ini menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial tidak hanya berfokus pada isi pesan, tetapi juga pada cara penyampaian pesan kepada masyarakat.

“Format konten disesuaikan dengan tujuan informasi yang ingin disampaikan. Ada yang menggunakan foto, infografis, maupun video agar lebih mudah dipahami masyarakat.” Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Kaplan dan Haenlein yang menjelaskan bahwa media sosial memungkinkan penyampaian informasi dalam berbagai format komunikasi digital. Fleksibilitas tersebut memberikan peluang bagi organisasi untuk memilih bentuk penyajian informasi yang paling sesuai dengan karakteristik audiensnya. Dalam penelitian ini, penggunaan foto, infografis, dan video menunjukkan bahwa Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya berupaya memanfaatkan keunggulan media sosial untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Penyajian informasi dalam bentuk visual tidak hanya membuat informasi lebih menarik, tetapi juga membantu masyarakat memahami pesan yang disampaikan dengan lebih mudah. Dengan demikian, strategi pengemasan konten menjadi bagian penting dalam pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik.

Selain mendukung penyampaian informasi, berbagai fitur Instagram juga memberikan peluang bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan institusi melalui komentar, pesan langsung, maupun respons terhadap unggahan yang dipublikasikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung melalui Instagram tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga memungkinkan adanya keterlibatan masyarakat dalam proses komunikasi. Interaktivitas merupakan salah satu karakteristik utama media sosial yang membedakannya dari media massa konvensional. Melalui berbagai fitur yang tersedia, masyarakat dapat memberikan tanggapan secara langsung terhadap informasi yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram berfungsi sebagai media yang mendukung komunikasi yang lebih dinamis antara institusi dan masyarakat.

Berdasarkan teori Kaplan dan Haenlein, interaktivitas merupakan salah satu unsur penting dalam media sosial karena memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara langsung antara pengguna. Dalam penelitian ini, fitur-fitur Instagram yang dimanfaatkan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai media yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah dengan masyarakat. Keberadaan interaksi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial telah melampaui fungsi publikasi semata dan berkembang menjadi sarana komunikasi publik yang lebih partisipatif. Dengan demikian, penggunaan fitur Instagram memberikan kontribusi dalam menciptakan hubungan komunikasi yang lebih dekat antara institusi dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur Instagram di Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya mencerminkan karakteristik media sosial sebagaimana dijelaskan oleh Kaplan dan Haenlein. Berbagai fitur seperti Feed, Reels, Story, dan Live dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi dalam bentuk yang beragam, menarik, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, keberagaman konten dan format penyajian menunjukkan adanya upaya untuk menyesuaikan komunikasi dengan kebutuhan audiens. Fitur-fitur tersebut juga memungkinkan terjadinya interaksi antara institusi dan masyarakat sehingga komunikasi yang berlangsung menjadi lebih dinamis dan partisipatif.

Oleh karena itu, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi publik, tetapi juga sebagai media sosial yang mendukung komunikasi yang fleksibel, interaktif, dan efektif sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Kaplan dan Haenlein.

3. Kesesuaian Konten Instagram dengan Kebutuhan Informasi Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Media Sosial Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya, pengelolaan konten Instagram dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan informasi masyarakat sebagai sasaran utama komunikasi publik. Informasi yang disampaikan melalui akun Instagram tidak hanya berfokus pada publikasi kegiatan institusi, tetapi juga mencakup informasi yang dinilai bermanfaat bagi masyarakat, seperti edukasi hukum, pelayanan publik, dan program-program Kejaksaan. Upaya tersebut dilakukan agar konten yang dipublikasikan memiliki nilai guna serta mampu menjawab kebutuhan informasi yang berkembang di tengah masyarakat. Dalam era digital, masyarakat cenderung memilih informasi yang mudah diakses, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kesesuaian antara konten yang dipublikasikan dengan kebutuhan audiens menjadi faktor penting dalam keberhasilan komunikasi publik melalui media sosial.

“Kebutuhan informasi masyarakat yang paling sering terlihat adalah terkait pelayanan publik, edukasi hukum, serta informasi yang bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kebutuhan informasi yang spesifik terkait layanan publik dan pemahaman hukum. Jika dikaitkan dengan teori *Uses and Gratifications* yang dikemukakan oleh Katz, Blumler, dan Gurevitch (1974), audiens dipandang sebagai individu yang aktif dalam memilih media dan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan mereka. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang menggunakan media tertentu karena media tersebut mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan informasi, pengetahuan, maupun kebutuhan sosial lainnya. Dalam penelitian ini, Instagram Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dimanfaatkan untuk menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga media tersebut memiliki nilai manfaat bagi audiens. Dengan demikian, pemilihan jenis konten yang dipublikasikan menunjukkan adanya upaya institusi untuk memenuhi kebutuhan informasi publik sebagaimana dijelaskan dalam teori *Uses and Gratifications*.

Untuk mengetahui apakah konten yang dipublikasikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pengelola akun Instagram melakukan pemantauan terhadap respons audiens melalui berbagai indikator yang tersedia pada fitur Instagram Insight. Indikator tersebut meliputi jumlah suka, komentar, bagikan, jangkauan akun, dan tingkat interaksi lainnya. Data tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui jenis konten yang paling diminati oleh masyarakat. Melalui proses evaluasi tersebut, pengelola akun dapat memahami preferensi audiens dan menyesuaikan strategi komunikasi yang akan dilakukan pada unggahan berikutnya. Dengan demikian, pengelolaan konten dilakukan berdasarkan respons nyata yang diberikan oleh masyarakat.

“Kami melihat respons masyarakat melalui insight Instagram seperti jumlah likes, komentar, share, dan jangkauan konten yang diunggah.” Jika dianalisis menggunakan teori *Uses and Gratifications*, tindakan pengelola akun dalam memantau respons audiens menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna media menjadi pertimbangan utama dalam penyusunan konten. Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu media ditentukan oleh kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Semakin tinggi tingkat interaksi yang diperoleh suatu konten, semakin besar kemungkinan bahwa konten tersebut dianggap relevan dan bermanfaat oleh audiens. Dalam penelitian ini, penggunaan fitur Insight menjadi sarana untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi masyarakat secara

tidak langsung melalui perilaku mereka saat menggunakan media sosial. Oleh karena itu, evaluasi terhadap respons audiens menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa konten yang dipublikasikan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa jenis konten yang memperoleh respons lebih tinggi dibandingkan konten lainnya. Konten yang paling banyak menarik perhatian masyarakat umumnya berupa video Reels, kegiatan sosial, aktivitas yang bersifat humanis, dan edukasi hukum yang dikemas secara menarik. Tingginya minat masyarakat terhadap jenis konten tersebut menunjukkan bahwa audiens tidak hanya mencari informasi formal mengenai institusi, tetapi juga informasi yang dekat dengan kehidupan sehari-hari. Selain memberikan informasi, konten-konten tersebut mampu menciptakan kedekatan emosional antara institusi dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik konten turut memengaruhi tingkat keterlibatan audiens.

“Konten yang paling banyak mendapatkan respons biasanya berupa Reels, kegiatan sosial, edukasi hukum yang dikemas menarik, dan aktivitas yang lebih dekat dengan masyarakat.” Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui teori *Uses and Gratifications* yang menyatakan bahwa pengguna media cenderung memilih konten yang mampu memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka. Dalam konteks penelitian ini, tingginya respons terhadap konten edukasi hukum dan kegiatan sosial menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan Instagram tidak hanya untuk memperoleh informasi, tetapi juga untuk mendapatkan pemahaman, hiburan, dan kedekatan sosial. Konten yang dikemas secara menarik memiliki kemampuan lebih besar dalam memenuhi kebutuhan tersebut dibandingkan konten yang bersifat formal dan informatif semata. Oleh karena itu, keberhasilan suatu unggahan tidak hanya ditentukan oleh isi informasi yang disampaikan, tetapi juga oleh kemampuannya dalam memberikan pengalaman yang relevan bagi audiens.

Meskipun demikian, tidak semua konten yang dipublikasikan memperoleh tingkat interaksi yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya respons masyarakat terhadap suatu unggahan. Faktor tersebut antara lain tema konten yang kurang menarik, waktu unggah yang kurang tepat, serta penyajian informasi yang tidak sesuai dengan tren atau minat audiens. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan informasi masyarakat bersifat dinamis dan dapat berubah sesuai perkembangan situasi maupun kebiasaan penggunaan media sosial. Oleh karena itu, pengelolaan konten memerlukan evaluasi secara berkelanjutan agar tetap relevan dengan kebutuhan audiens.

“Kalau interaksi rendah biasanya karena tema kontennya kurang menarik, waktu posting kurang tepat, atau penyajiannya kurang sesuai dengan minat audiens.” Jika dianalisis menggunakan teori *Uses and Gratifications*, rendahnya tingkat interaksi dapat dipahami sebagai indikasi bahwa konten yang dipublikasikan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan audiens. Dalam teori ini, pengguna media memiliki kebebasan untuk memilih informasi yang dianggap memberikan manfaat atau kepuasan bagi mereka. Ketika suatu konten tidak mampu memenuhi kebutuhan tersebut, maka kemungkinan besar audiens akan mengabaikannya. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi publik melalui media sosial sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam memahami kebutuhan pengguna media. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pemahaman terhadap karakteristik dan preferensi audiens.

Sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya secara rutin melakukan evaluasi terhadap strategi konten yang digunakan. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan jenis konten yang memperoleh

respons positif maupun negatif dari masyarakat. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam merancang konten yang lebih sesuai dengan kebutuhan audiens. Langkah ini menunjukkan bahwa pengelolaan Instagram dilakukan secara dinamis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna media. Dengan demikian, komunikasi publik yang dilakukan melalui Instagram dapat terus berkembang mengikuti perubahan kebutuhan informasi masyarakat.

“Kami selalu mengevaluasi jenis konten yang mendapat respons baik dan menyesuaikan strategi konten berikutnya berdasarkan hasil evaluasi tersebut.” Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan konten Instagram dilakukan dengan berorientasi pada kebutuhan pengguna media sebagaimana dijelaskan dalam teori *Uses and Gratifications*. Menurut teori ini, audiens merupakan pihak yang aktif dalam menentukan media dan jenis informasi yang mereka konsumsi. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami kebutuhan audiens agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam penelitian ini, evaluasi konten menjadi bentuk upaya Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya untuk memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan tetap relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Strategi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan audiens menjadi pertimbangan utama dalam pengelolaan komunikasi publik melalui media sosial.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa konten Instagram yang dikelola oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya telah disesuaikan dengan kebutuhan informasi masyarakat. Pemilihan jenis konten, pemantauan respons audiens, identifikasi konten yang diminati, serta evaluasi strategi komunikasi menunjukkan adanya orientasi yang kuat terhadap kebutuhan pengguna media. Temuan ini sejalan dengan teori *Uses and Gratifications* yang menjelaskan bahwa audiens secara aktif menggunakan media untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kepuasan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, Instagram tidak hanya menjadi media penyebaran informasi, tetapi juga menjadi sarana yang mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui penyajian konten yang relevan, bermanfaat, dan sesuai dengan minat audiens.

4. Pengelolaan Interaksi dan Respons Publik Melalui Instagram

Pengelolaan interaksi dengan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi publik melalui media sosial. Tidak seperti media konvensional yang cenderung bersifat satu arah, media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara organisasi dan publik secara langsung. Dalam konteks ini, Instagram Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya tidak hanya digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan, pertanyaan, maupun masukan terhadap informasi yang dipublikasikan. Melalui interaksi tersebut, institusi dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat sekaligus memperoleh umpan balik yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan interaksi publik dilakukan dengan memberikan respons terhadap komentar maupun pesan yang masuk melalui akun Instagram resmi. Respons diberikan dengan memperhatikan etika komunikasi serta citra institusi agar informasi yang disampaikan tetap profesional dan mudah dipahami oleh masyarakat. “Kami berusaha menjawab komentar maupun pesan masyarakat dengan bahasa yang sopan, jelas, dan profesional.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan melalui Instagram tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pembangunan hubungan yang baik dengan publik. Jika dianalisis menggunakan teori *Public Relations* dari Grunig dan Hunt (1984), praktik tersebut mencerminkan karakteristik model

Two-Way Symmetrical Communication, yaitu komunikasi yang berlangsung secara dua arah dan mengutamakan pemahaman bersama antara organisasi dan publik. Dalam model ini, organisasi tidak hanya menyampaikan pesan kepada masyarakat, tetapi juga mendengarkan serta merespons kebutuhan dan pertanyaan publik. Penggunaan bahasa yang sopan, jelas, dan profesional menjadi bentuk upaya menciptakan komunikasi yang efektif sehingga masyarakat dapat memahami informasi yang diberikan sekaligus merasa dihargai sebagai bagian dari proses komunikasi tersebut.

Demikian, tidak semua komentar yang muncul pada unggahan Instagram mendapatkan tanggapan dari pengelola akun. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa pertimbangan dalam menentukan komentar yang perlu direspons, seperti relevansi komentar terhadap informasi yang dipublikasikan serta kepatuhan terhadap norma komunikasi yang berlaku. Komentar yang bersifat spam, provokatif, atau tidak berkaitan dengan topik unggahan umumnya tidak menjadi prioritas untuk ditanggapi. “Tidak semua komentar kami tanggap, terutama jika bersifat spam atau tidak berkaitan dengan informasi yang disampaikan.” Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi publik melalui media sosial tetap memerlukan proses seleksi agar interaksi yang terjadi dapat berlangsung secara efektif dan produktif. Dalam perspektif teori Grunig dan Hunt, komunikasi dua arah tidak berarti bahwa seluruh bentuk komunikasi harus direspons tanpa mempertimbangkan kualitas pesan yang diterima. Sebaliknya, organisasi perlu mengelola komunikasi secara strategis agar interaksi yang terbangun tetap mendukung tujuan komunikasi publik. Dengan demikian, keputusan untuk memprioritaskan komentar yang relevan merupakan bagian dari upaya menjaga kualitas dialog antara institusi dan masyarakat sehingga proses komunikasi dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik bagi kedua belah pihak.

Selain memberikan respons terhadap pertanyaan masyarakat, Instagram juga menjadi sarana bagi publik untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap kinerja institusi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kritik yang disampaikan oleh masyarakat dipandang sebagai masukan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Sikap terbuka terhadap kritik menunjukkan adanya komitmen untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat melalui komunikasi yang partisipatif. “Kritik dan masukan dari masyarakat kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi.” Jika dikaitkan dengan teori Grunig dan Hunt, penerimaan terhadap kritik merupakan salah satu karakteristik utama model komunikasi dua arah simetris. Dalam model ini, komunikasi dipandang sebagai proses pertukaran informasi yang memungkinkan organisasi dan publik saling memengaruhi. Organisasi tidak hanya berupaya mengubah sikap publik, tetapi juga bersedia melakukan penyesuaian berdasarkan masukan yang diterima. Oleh karena itu, kritik yang disampaikan masyarakat tidak dipandang sebagai ancaman terhadap citra institusi, melainkan sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan kualitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa Instagram berfungsi sebagai media yang mendukung proses dialog dan pembelajaran organisasi melalui partisipasi masyarakat.

Dalam menjalankan komunikasi melalui media sosial, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya juga menerapkan pedoman atau aturan tertentu yang menjadi acuan bagi admin dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pedoman tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa setiap respons yang diberikan tetap sesuai dengan nilai-nilai institusi, etika komunikasi publik, dan ketentuan yang berlaku dalam lingkungan Kejaksaan. “Kami memiliki pedoman komunikasi yang menjadi acuan dalam memberikan respons kepada masyarakat melalui media sosial.” Keberadaan pedoman komunikasi menunjukkan bahwa

interaksi publik tidak dilakukan secara spontan tanpa arah, melainkan dikelola secara terencana dan profesional. Dalam perspektif Public Relations, pedoman komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk menjaga konsistensi pesan sekaligus memastikan bahwa hubungan antara organisasi dan publik dibangun melalui komunikasi yang bertanggung jawab. Grunig dan Hunt menekankan bahwa keberhasilan komunikasi dua arah sangat dipengaruhi oleh kredibilitas organisasi dalam menyampaikan informasi. Oleh karena itu, pedoman komunikasi menjadi sarana untuk memastikan bahwa setiap interaksi yang terjadi tetap mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas institusi di hadapan masyarakat.

Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung melalui Instagram dinilai telah memberikan ruang bagi terjadinya interaksi dua arah antara institusi dan masyarakat. Kehadiran fitur komentar, pesan langsung, serta berbagai bentuk umpan balik lainnya memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat secara langsung terhadap informasi yang dipublikasikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya digunakan sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai media dialog antara institusi dan publik. “Komunikasi melalui Instagram saat ini sudah cukup dua arah karena masyarakat dapat memberikan respons dan kami juga berusaha menanggapi sesuai kebutuhan.” Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan Instagram telah mendekati prinsip komunikasi dua arah simetris yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt. Komunikasi tidak lagi berjalan secara satu arah dari institusi kepada masyarakat, melainkan melibatkan proses pertukaran informasi yang memungkinkan kedua pihak saling memahami kebutuhan dan kepentingannya masing-masing. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat memperoleh kesempatan untuk menyampaikan aspirasi, sementara institusi memperoleh informasi mengenai persepsi serta kebutuhan publik terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, Instagram berfungsi sebagai sarana yang mendukung terciptanya hubungan yang lebih partisipatif dan kolaboratif antara Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan interaksi dan respons publik melalui Instagram dilakukan dengan mengedepankan prinsip komunikasi dua arah. Respons terhadap pertanyaan masyarakat, penerimaan kritik sebagai bahan evaluasi, penerapan pedoman komunikasi, serta pemanfaatan fitur interaktif Instagram menunjukkan adanya upaya membangun hubungan yang saling menguntungkan antara institusi dan publik. Temuan ini sejalan dengan teori Public Relations Grunig dan Hunt, khususnya model Two-Way Symmetrical Communication, yang menekankan pentingnya dialog, umpan balik, dan pemahaman bersama dalam membangun hubungan yang efektif antara organisasi dan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi yang memperkuat hubungan antara Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dan masyarakat melalui interaksi yang terbuka dan partisipatif.

5. Transparansi Informasi Publik Melalui Instagram dengan Tetap Menjaga Kerahasiaan Proses Hukum

Transparansi informasi publik merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, kepercayaan masyarakat, dan kualitas pelayanan publik. Dalam era digital, media sosial menjadi salah satu sarana yang efektif untuk mewujudkan transparansi tersebut karena memungkinkan informasi disampaikan secara cepat, luas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Bagi Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya, Instagram dimanfaatkan sebagai media komunikasi publik untuk memberikan informasi mengenai kegiatan institusi, pelayanan publik, edukasi hukum, dan berbagai program yang berkaitan dengan tugas dan

fungsi Kejaksaan. Namun demikian, keterbukaan informasi dalam institusi penegak hukum memiliki tantangan tersendiri karena harus tetap memperhatikan kerahasiaan informasi yang berkaitan dengan proses hukum dan kepentingan penyidikan.

Berdasarkan hasil wawancara, setiap informasi yang akan dipublikasikan melalui Instagram terlebih dahulu melalui proses verifikasi untuk memastikan kebenaran dan kelayakan informasi tersebut. Langkah ini dilakukan agar informasi yang diterima masyarakat akurat serta tidak menimbulkan kesalahpahaman yang dapat memengaruhi persepsi publik terhadap institusi. “Sebelum dipublikasikan, setiap informasi terlebih dahulu diverifikasi untuk memastikan kebenaran dan kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa transparansi yang diterapkan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya tidak dimaknai sebagai keterbukaan tanpa batas, melainkan keterbukaan yang tetap memperhatikan kualitas dan validitas informasi. Jika dianalisis menggunakan teori transparansi publik yang dikemukakan oleh Hood dan Heald (2006), transparansi merupakan proses penyediaan informasi yang memungkinkan publik memperoleh gambaran mengenai aktivitas organisasi secara jelas dan dapat dipercaya. Dalam konsep tersebut, informasi yang disampaikan kepada masyarakat harus memenuhi prinsip akurasi dan kredibilitas agar dapat mendukung akuntabilitas institusi. Oleh karena itu, proses verifikasi sebelum publikasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan transparansi yang bertanggung jawab. Informasi yang telah diverifikasi tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi publik, tetapi juga membantu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum.

Sebagai lembaga yang menangani berbagai perkara hukum, Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya juga menghadapi kewajiban untuk menjaga kerahasiaan informasi tertentu yang belum dapat disampaikan kepada publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak semua informasi mengenai proses hukum dapat dipublikasikan karena terdapat ketentuan yang mengatur batasan informasi yang boleh diakses oleh masyarakat. “Kami harus tetap menjaga kerahasiaan proses hukum dan menjunjung asas praduga tak bersalah dalam setiap informasi yang dipublikasikan.” Temuan tersebut menunjukkan adanya keseimbangan antara prinsip keterbukaan informasi dan perlindungan terhadap proses hukum. Dalam perspektif Hood dan Heald, transparansi yang baik tidak berarti membuka seluruh informasi kepada publik tanpa mempertimbangkan dampaknya. Transparansi harus disertai dengan mekanisme pengelolaan informasi yang mampu melindungi kepentingan organisasi maupun pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Dalam konteks penelitian ini, penerapan asas praduga tak bersalah menjadi salah satu bentuk pembatasan yang diperlukan untuk memastikan bahwa keterbukaan informasi tidak menimbulkan kerugian bagi individu yang sedang menjalani proses hukum. Dengan demikian, transparansi yang diterapkan melalui Instagram tetap berada dalam koridor hukum dan etika yang berlaku.

Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelola akun Instagram berupaya menjaga keseimbangan antara kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi dan kewajiban institusi untuk melindungi informasi yang bersifat sensitif. Keseimbangan tersebut dilakukan melalui seleksi informasi yang akan dipublikasikan sehingga masyarakat tetap memperoleh informasi yang diperlukan tanpa mengganggu proses hukum yang sedang berlangsung. “Kami berusaha menyeimbangkan antara keterbukaan informasi kepada masyarakat dan kerahasiaan informasi yang berkaitan dengan proses hukum.” Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan informasi publik dilakukan melalui pertimbangan yang matang sebelum informasi disebarluaskan kepada masyarakat. Dalam teori transparansi publik, Hood dan Heald menjelaskan bahwa organisasi perlu menentukan batas-batas keterbukaan yang sesuai dengan fungsi dan

tanggung jawabnya. Transparansi yang efektif bukan hanya tentang banyaknya informasi yang dibuka kepada publik, tetapi juga tentang kemampuan organisasi dalam menyampaikan informasi yang relevan tanpa menimbulkan risiko terhadap kepentingan yang harus dilindungi. Oleh karena itu, strategi menyeimbangkan keterbukaan dan kerahasiaan menjadi bagian penting dalam pengelolaan komunikasi publik di lingkungan Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya.

Dalam pelaksanaannya, transparansi informasi melalui media sosial juga menghadapi berbagai risiko komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah kemungkinan munculnya kesalahpahaman masyarakat terhadap informasi yang dipublikasikan. Selain itu, informasi yang disampaikan melalui media sosial dapat dipotong, disebarluaskan kembali tanpa konteks yang utuh, atau memunculkan komentar negatif yang berpotensi memengaruhi citra institusi. “Risiko yang sering muncul adalah kesalahpahaman masyarakat, komentar negatif, atau informasi yang dipotong sehingga tidak sesuai dengan konteks aslinya.” Temuan tersebut menunjukkan bahwa transparansi informasi melalui media sosial tidak selalu menghasilkan pemahaman yang sama di antara seluruh audiens. Dalam perspektif Hood dan Heald, keterbukaan informasi harus diiringi dengan kemampuan organisasi untuk mengelola konsekuensi yang muncul dari penyebaran informasi tersebut. Semakin luas akses masyarakat terhadap informasi, semakin besar pula kemungkinan terjadinya perbedaan interpretasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa informasi disampaikan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami agar risiko kesalahpahaman dapat diminimalkan. Dalam konteks penelitian ini, tantangan tersebut menjadi bagian dari dinamika pengelolaan komunikasi publik di era digital yang menuntut kecepatan sekaligus ketepatan informasi.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan Instagram memberikan dampak positif terhadap upaya transparansi informasi publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya. Kehadiran Instagram memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan dan program institusi tanpa harus datang langsung ke kantor Kejaksaan. Selain itu, keterbukaan informasi melalui media sosial juga dinilai mampu meningkatkan citra positif lembaga di mata masyarakat. “Instagram membantu meningkatkan transparansi informasi kepada masyarakat sekaligus memperkuat citra positif Kejaksaan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa transparansi yang dilakukan melalui Instagram memiliki kontribusi terhadap pembentukan kepercayaan publik. Dalam teori transparansi publik, Hood dan Heald menjelaskan bahwa keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk mengetahui aktivitas organisasi sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan legitimasi institusi di mata publik. Ketika masyarakat memperoleh akses terhadap informasi yang jelas dan terpercaya, tingkat kepercayaan terhadap institusi cenderung meningkat. Dalam penelitian ini, Instagram berfungsi sebagai sarana yang mempertemukan kebutuhan masyarakat akan informasi dengan kebutuhan institusi untuk menunjukkan akuntabilitas dan kinerjanya kepada publik. Oleh karena itu, media sosial tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi publik melalui Instagram di Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dilakukan dengan mengedepankan prinsip keterbukaan yang bertanggung jawab. Proses verifikasi informasi, perlindungan terhadap kerahasiaan proses hukum, upaya menyeimbangkan keterbukaan dan kerahasiaan, serta pengelolaan risiko komunikasi menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga pada perlindungan terhadap

kepentingan hukum dan kepentingan publik. Temuan ini sejalan dengan teori transparansi publik yang dikemukakan oleh Hood dan Heald, yang menekankan bahwa transparansi harus mampu menghadirkan informasi yang akurat, dapat dipercaya, dan bermanfaat bagi masyarakat tanpa mengabaikan batasan-batasan yang diperlukan. Dengan demikian, Instagram telah menjadi media yang mendukung terwujudnya transparansi publik sekaligus menjaga integritas proses hukum di Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Instagram telah menjadi media komunikasi publik yang efektif bagi Kejaksaan Negeri Kabupaten Tasikmalaya dalam menyebarkan informasi mengenai kegiatan kelembagaan, pelayanan publik, edukasi hukum, dan program kejaksaan. Pemanfaatan fitur seperti Feed, Story, dan Reels mendukung penyampaian informasi yang lebih menarik dan mudah dipahami masyarakat. Selain sebagai sarana penyebaran informasi, Instagram juga membuka ruang interaksi melalui komentar dan pesan langsung sehingga mendukung komunikasi yang lebih partisipatif. Pengelolaan akun Instagram turut mendukung transparansi informasi publik dengan tetap memperhatikan batasan hukum dan etika. Namun, peningkatan keterlibatan (engagement) masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu dioptimalkan melalui strategi komunikasi yang lebih inovatif.

Saran

- Meningkatkan konten yang mendorong partisipasi masyarakat, seperti sesi tanya jawab, polling, dan kuis edukasi hukum untuk memperkuat komunikasi dua arah.
- Mengoptimalkan pemanfaatan data Instagram Insight sebagai dasar evaluasi dan pengembangan strategi konten yang sesuai dengan kebutuhan audiens.
- Memperbanyak konten edukasi hukum dalam format visual yang menarik, seperti infografis dan video singkat, agar lebih mudah dipahami masyarakat.
- Menjaga konsistensi unggahan, kualitas visual, dan gaya komunikasi yang profesional untuk memperkuat citra institusi serta menjaga kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Rohmah, S. (2024). Pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik pemerintah daerah. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 22(1), 45–58.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart & Winston.
- Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society*. MIT Press.
- Heald, D. (2006). Transparency as an instrumental value. *Public Administration*, 84(1), 25–42.
- Hood, C. (2006). Transparency in historical perspective. *Public Administration*, 84(1), 3–23.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). Utilization of mass communication by the individual. Dalam J. G. Blumler & E. Katz (Eds.), *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research*. Sage Publications.
- Maulani, D., & Syarah, M. (2024). Strategi komunikasi digital instansi pemerintah dalam membangun transparansi publik melalui Instagram. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21(2), 120–135.
- Nugraha, A., Prasetyo, B., & Lestari, F. (2025). Pengaruh kualitas visual dan konsistensi konten terhadap engagement Instagram instansi pemerintah. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 14(1), 33–47.

- Nurdin, I., & Hartati, S. (2022). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 1234–1243.
- Purnamasari, D., et al. (2023). Penggunaan data primer dan sekunder dalam penelitian sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 8(2), 45–59.
- Rijali, A. (2021). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 20(2), 81–95.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2021). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8706–8715.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(3), 789–796.