



Strategi Humas ATR/BPN Provinsi Bengkulu Dalam Pengelolaan Instagram Sebagai Media Informasi Pertanahan

Ilham Adi Prastyo ¹⁾; Sri Narti ²⁾; Bayu Risdiyanto ³⁾

¹²³⁾Study Program of Communication

Universitas Dehasen Bengkulu

Email ; ilham.adiprastyo2025@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [05 November 2025]

Revised [06 Desember 2025]

Accepted [16 Desember 2025]

KEYWORDS

Public Relations Strategy, Instagram Management, Social Media, Land Information, POAC.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Humas Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Bengkulu dalam mengelola media sosial Instagram sebagai media informasi pertanahan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram @kanwilbpbengkulu mengacu pada teori POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) oleh George R. Terry. Tahap perencanaan dilakukan melalui penyusunan rencana konten berdasarkan agenda kantor dan arahan dari Kementerian ATR/BPN. Tahap pengorganisasian dilakukan dengan pembagian tugas operator, editor, serta mekanisme verifikasi oleh pimpinan. Tahap pelaksanaan meliputi pengambilan dokumentasi, penyuntingan konten, pengunggahan konten informatif dan edukatif, serta interaksi dengan masyarakat. Pada tahap pengawasan, evaluasi dilakukan melalui Instagram Insight serta laporan Indeks Strakom kepada Kementerian ATR/BPN. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi humas berbasis media sosial di lingkungan Kanwil ATR/BPN Provinsi Bengkulu berjalan secara terstruktur, adaptif, serta berorientasi pada penyampaian informasi pertanahan secara cepat dan tepat. Saran penelitian ini yaitu peningkatan diversifikasi konten, konsistensi perencanaan jangka panjang, serta optimalisasi interaksi digital dengan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the public relations strategy of the ATR/BPN Regional Office of Bengkulu Province in managing Instagram as a land information media platform. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the management of the Instagram account @kanwilbpbengkulu refers to the POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) management theory proposed by George R. Terry. The planning stage involves preparing content plans based on institutional agendas and directives from the Ministry of ATR/BPN. The organizing stage includes division of tasks among content creators, editors, and verification procedures by leadership. The actuating stage covers documentation, content editing, publishing educational and informative posts, and interacting with the public. In the controlling stage, evaluation is conducted through Instagram Insight analysis and periodic Strakom Index reports submitted to the Ministry. The study concludes that the social media-based public relations strategy implemented by ATR/BPN Bengkulu is structured, adaptive, and effective in disseminating land information to the public. Recommendations include diversifying content, strengthening long-term planning, and optimizing public engagement on digital platforms..

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi digital membawa perubahan signifikan dalam praktik penyebaran informasi di berbagai sektor, termasuk lembaga pemerintah. Transformasi ini menuntut instansi publik untuk mengadopsi strategi komunikasi yang lebih terbuka, adaptif, dan responsif melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Media sosial tidak lagi hanya dipahami sebagai ruang interaksi informal, tetapi telah berkembang menjadi kanal strategis yang mampu memperkuat transparansi, mendorong partisipasi publik, dan meningkatkan kualitas layanan komunikasi pemerintah (Freberg et al., 2011). Dalam konteks inilah fungsi hubungan masyarakat (Humas) menjadi semakin krusial, terutama dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui platform digital tersusun, terkelola, dan terpublikasi secara efektif serta selaras dengan kebutuhan masyarakat (Putri & Pratama, 2022).

Humas sebagai bagian integral dari manajemen organisasi bertugas membangun hubungan harmonis antara institusi dan publiknya melalui komunikasi dua arah yang bersifat persuasif, informatif, dan edukatif (Grunig & Hunt, 1984). Pada lembaga pemerintah seperti Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), peran Humas tidak hanya berfungsi sebagai jembatan

komunikasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menciptakan citra positif serta memperkuat legitimasi institusi di mata masyarakat.

Hal ini menjadi penting mengingat isu pertanahan merupakan isu publik yang seringkali sensitif dan berpotensi menimbulkan persepsi negatif apabila tidak dikelola dengan baik. Instagram sebagai salah satu platform media sosial berbasis visual memiliki daya tarik tersendiri dalam membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Fitur-fitur seperti foto, video, stories, dan reels memungkinkan penyebaran informasi yang lebih menarik, mudah dipahami, dan cepat diakses. Penelitian menunjukkan bahwa media sosial memungkinkan institusi publik untuk memberikan informasi secara langsung, mempercepat proses klarifikasi isu, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui mekanisme komentar dan pesan langsung (Setyawan, 2021). Di berbagai lembaga pemerintah, Instagram telah dimanfaatkan dalam menyampaikan kebijakan, agenda layanan, kampanye edukasi, dan transparansi kinerja secara lebih efektif dibandingkan media konvensional (Nugroho, 2020).

Namun demikian, penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah juga dapat menimbulkan tantangan, terutama ketika pengelolaan informasi dilakukan tanpa strategi yang sistematis. Berbagai fenomena menunjukkan bahwa kesalahan visualisasi, ketidaktepatan konten, atau rendahnya responsivitas dapat menurunkan citra lembaga secara drastis. Kasus unggahan Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2024, misalnya, menunjukkan bagaimana desain visual yang dinilai tidak pantas menimbulkan reaksi negatif serta memicu kritik terhadap profesionalitas lembaga (ntvnews.id, 2024).

Selain itu, temuan Ombudsman yang menyebut bahwa sebagian besar akun lembaga penegak hukum tidak responsif terhadap keluhan masyarakat turut memperlihatkan bahwa media sosial yang tidak dikelola secara strategis berpotensi mengurangi kepercayaan publik (Antarnews, 2020). Dengan demikian, kebutuhan akan strategi komunikasi berbasis media sosial menjadi sangat mendesak bagi lembaga pemerintah, termasuk ATR/BPN.

Di lingkungan Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Bengkulu, Instagram @kanwilbpnbengkulu telah menjadi media utama yang digunakan untuk menyampaikan informasi pertanahan kepada masyarakat. Konten yang dipublikasikan mencakup sosialisasi program reforma agraria, Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), layanan balik nama, himbuan administrasi pertanahan, serta dokumentasi kegiatan kantor. Keberadaan akun ini memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi secara cepat, jelas, dan terkini mengenai layanan pertanahan, sehingga mendukung peningkatan literasi publik mengenai tata kelola pertanahan. Meskipun demikian, efektivitas komunikasi digital tidak hanya ditentukan oleh frekuensi unggahan, tetapi juga oleh bagaimana konten tersebut direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan, dan diawasi dengan baik.

Dalam konteks manajemen komunikasi digital, teori POAC yang dikemukakan oleh George R. Terry menjadi kerangka analisis yang relevan untuk mengkaji strategi Humas ATR/BPN Bengkulu. POAC terdiri dari perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Pada tahap perencanaan, Humas menetapkan tujuan komunikasi, menyusun agenda konten, serta menyesuaikan informasi dengan kebutuhan masyarakat dan arahan Kementerian. Pada tahap pengorganisasian, Humas membagi peran operator, editor, admin, dan verifikasi, sehingga memastikan setiap konten melalui proses yang sistematis sebelum dipublikasikan. Tahap pelaksanaan mencakup proses pengambilan dokumentasi, penyuntingan visual, penulisan caption, serta pemanfaatan fitur Instagram untuk meningkatkan keterlibatan publik. Sementara itu, tahap pengawasan dilakukan melalui analisis performa konten menggunakan Instagram Insight serta evaluasi rutin melalui laporan Indeks Strakom yang disampaikan kepada Kementerian ATR/BPN.

Penggunaan POAC dalam kajian ini bukan hanya melihat alur kerja Humas, tetapi juga mengungkap bagaimana strategi digital diterapkan untuk menghasilkan komunikasi publik yang efektif, akuntabel, dan adaptif terhadap dinamika masyarakat digital. Evaluasi dari empat tahapan tersebut menjadi penting untuk memahami sejauh mana strategi Humas ATR/BPN Bengkulu berkontribusi dalam menciptakan akses informasi pertanahan yang transparan dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran ilmiah mengenai bagaimana strategi komunikasi digital diterapkan dalam institusi pertanahan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Kanwil ATR/BPN Provinsi Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pengelolaan media sosial, serta kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian strategi humas digital di lingkungan instansi pemerintah. Melalui pemahaman yang komprehensif mengenai strategi pengelolaan Instagram oleh Humas ATR/BPN Bengkulu, penelitian ini diharapkan mampu memperkuat upaya penyebaran informasi pertanahan yang efektif, kredibel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.



LANDASAN TEORI

Media Sosial

Media sosial merupakan platform berbasis internet yang memungkinkan pengguna untuk membuat, berbagi, dan berinteraksi melalui konten digital seperti teks, foto, video, maupun audio. Van Dijk menjelaskan media sosial sebagai platform yang menekankan keberadaan pengguna dan memfasilitasi interaksi serta kolaborasi antar individu di ruang digital. Boyd dan Ellison memandang media sosial sebagai perangkat lunak yang memungkinkan individu berkomunikasi, membangun jejaring, dan berbagi informasi secara langsung tanpa batasan ruang dan waktu. Instagram sebagai bagian dari media sosial visual memungkinkan penyebaran informasi melalui foto, infografis, video, dan reels yang mudah dicerna oleh publik. Karakteristik ini membuat Instagram menjadi alat komunikasi strategis bagi lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi layanan publik secara cepat dan menarik.

Instagram

Instagram merupakan media sosial berbasis visual yang dirancang untuk berbagi foto dan video dengan berbagai fitur pendukung seperti feed, stories, reels, dan direct message. Secara etimologis, Instagram berasal dari kata “instant” dan “telegram”, yang menggambarkan proses pengiriman informasi secara cepat melalui gambar. Instagram memiliki berbagai fitur seperti unggahan foto dan video, filter visual, kolom komentar, hashtag, dan analitik (insight) yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas konten. Dalam konteks lembaga pemerintah, Instagram menjadi sarana strategis untuk meningkatkan transparansi, menyampaikan agenda pelayanan publik, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat secara real-time.

Strategi Humas

Strategi humas merupakan perencanaan sistematis yang dirancang untuk membangun hubungan positif antara organisasi dan publik melalui komunikasi yang efektif. Grunig dan Hunt menyatakan bahwa humas merupakan fungsi manajerial yang mengelola komunikasi dua arah dengan tujuan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Menurut Cutlip, strategi humas melibatkan proses pengumpulan informasi, identifikasi publik sasaran, pengembangan pesan, pemilihan media, dan evaluasi. Dalam organisasi pemerintah, strategi humas berfungsi untuk meningkatkan transparansi, mengelola isu publik, menjaga citra lembaga, serta mengedukasi masyarakat terkait kebijakan lembaga. Dengan demikian, pemanfaatan Instagram oleh Humas ATR/BPN merupakan bagian dari strategi untuk menyampaikan informasi pertanahan secara efektif kepada masyarakat.

Humas Pemerintah

Humas pemerintah merupakan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh lembaga negara untuk menyebarkan kebijakan, memberikan edukasi publik, dan menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat. Laskin memandang Humas pemerintah sebagai instrumen penting dalam membangun legitimasi, meningkatkan kepercayaan publik, dan memastikan informasi layanan publik dapat diakses secara transparan. Humas pemerintah harus mampu merespons cepat isu publik, mengelola krisis informasi, dan menyediakan klarifikasi ketika terjadi misinformasi. Dalam konteks ATR/BPN, Humas berperan penting dalam memberikan informasi mengenai pertanahan, pendaftaran tanah, reforma agraria, serta layanan pertanahan lainnya agar masyarakat memahami prosedur dan kebijakan yang berlaku.

Teori POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling)

Teori POAC yang dikemukakan George R. Terry merupakan teori manajemen yang menjelaskan empat fungsi utama dalam proses pengelolaan organisasi.

a. Planning (Perencanaan)

Perencanaan merupakan proses penentuan tujuan dan strategi untuk mencapainya. Pada Humas ATR/BPN Bengkulu, perencanaan mencakup penyusunan agenda konten, penentuan jenis informasi yang akan disampaikan, serta penyesuaian konten dengan arahan Kementerian ATR/BPN. Tahap ini menekankan pentingnya seleksi informasi agar konten yang diunggah informatif, relevan, dan sesuai kebutuhan publik.

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan pembagian tugas dan penetapan peran individu dalam struktur kerja. Pada pengelolaan Instagram, Humas ATR/BPN membagi tugas menjadi operator konten, editor, penulis caption, admin akun, serta verifikasi (pimpinan). Pembagian tugas yang jelas memastikan

setiap konten melewati proses validasi sehingga dapat dipublikasikan dengan standar informasi yang akurat.

c. Actuating (Pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah tahap menggerakkan sumber daya untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan. Pada Humas ATR/BPN, tahap ini mencakup pengambilan dokumentasi kegiatan, pembuatan konten visual, penulisan narasi informatif, pengunggahan konten, serta interaksi dengan audiens melalui komentar dan pesan langsung. Tahap pelaksanaan merupakan inti dari strategi publikasi digital.

d. Controlling (Pengawasan)

Pengawasan mencakup proses monitoring, evaluasi, dan penilaian untuk memastikan pelaksanaan strategi berjalan sesuai tujuan. Humas ATR/BPN menggunakan fitur Instagram Insight untuk memantau jangkauan, impresi, interaksi, serta perkembangan pengikut. Selain itu, evaluasi dilakukan melalui laporan Indeks Strakom yang disampaikan kepada kementerian sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja komunikasi.

Teori POAC sangat relevan untuk menganalisis strategi humas digital karena menjelaskan alur kerja secara terstruktur mulai dari awal perencanaan hingga evaluasi akhir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai strategi Humas ATR/BPN Provinsi Bengkulu dalam mengelola Instagram sebagai media informasi pertanahan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, proses, serta pengalaman yang muncul secara alami dalam konteks kerja kehumasan. Penelitian ini berupaya memahami aktivitas komunikasi digital melalui penelusuran langsung terhadap perilaku, praktik pengelolaan akun, serta dinamika internal dalam tim Humas (Yusuf, 2014). Data penelitian diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap informan kunci, yaitu Kasubbag Umum dan Humas, serta informan pokok yang terdiri dari staf pengelola media sosial, khususnya operator akun Instagram. Wawancara ini menggali informasi terkait proses perencanaan konten, mekanisme verifikasi, pembagian tugas, pelaksanaan publikasi, hingga evaluasi kinerja media sosial.

Selain wawancara, observasi dilakukan secara langsung pada aktivitas pengelolaan akun Instagram @kanwilbpnbengkulu untuk memahami pola unggahan, responsivitas, dan cara tim Humas menanggapi interaksi publik. Observasi juga dilakukan pada lingkungan kerja untuk melihat bagaimana alur koordinasi antarpegawai berlangsung dalam menentukan konten yang akan dipublikasikan. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa postingan Instagram, screenshot kegiatan, foto, arsip internal, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan aktivitas komunikasi digital. Analisis data dilakukan melalui model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Ketiga tahap ini dilakukan secara berulang untuk memastikan data yang dianalisis valid dan merepresentasikan kondisi lapangan secara akurat. Melalui pendekatan ini, penelitian mampu memahami strategi Humas dalam konteks digital secara komprehensif, sistematis, dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas ATR/BPN Provinsi Bengkulu dalam mengelola akun Instagram @kanwilbpnbengkulu berjalan melalui proses manajerial yang sistematis sesuai dengan kerangka teori POAC. Temuan penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kasubbag Umum dan Humas serta staf operator media sosial, observasi langsung pada aktivitas pengelolaan konten, serta dokumentasi pada postingan dan arsip internal. Secara umum, pengelolaan Instagram di lingkungan Humas ATR/BPN Bengkulu berfokus pada penyebaran informasi pertanahan, sosialisasi program kementerian, dan dokumentasi kegiatan kantor.

Pada tahap perencanaan (planning), Humas menyusun konten berdasarkan dua sumber utama, yaitu arahan dari pusat Kementerian ATR/BPN dan agenda kegiatan kantor wilayah. Perencanaan dilakukan secara harian dan mingguan, disesuaikan dengan kalender kegiatan internal maupun instruksi yang dikirimkan oleh bagian humas pusat melalui grup komunikasi digital. Konten yang direncanakan



mencakup edukasi pertanahan, sosialisasi kebijakan, informasi layanan, serta publikasi kegiatan yang dinilai relevan untuk masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan masih bersifat jangka pendek dan reaktif, namun tetap menjaga relevansi informasi yang disampaikan. Pada tahap pengorganisasian (*organizing*), ditemukan bahwa tim Humas terdiri dari tiga operator konten, satu editor, dan satu pengawas yang berfungsi sebagai verifikator awal sebelum konten diserahkan kepada Kepala Kantor Wilayah untuk persetujuan akhir.

Pembagian tugas meliputi pengambilan dokumentasi, penyuntingan visual, penulisan caption, serta pengunggahan konten. Struktur pengorganisasian ini memastikan bahwa setiap konten yang diunggah telah melalui proses seleksi, verifikasi, dan validasi agar tidak menimbulkan kesalahan informasi. Tahap pelaksanaan (*actuating*) menunjukkan bahwa operator media sosial aktif melakukan kegiatan pengambilan foto, video, penyuntingan, dan publikasi konten secara real-time mengikuti kegiatan kantor.

Humas memanfaatkan fitur Instagram seperti *feed*, *reels*, dan *stories* untuk meningkatkan jangkauan dan keterlibatan publik. Interaksi dengan masyarakat dilakukan melalui komentar, *direct message*, dan klarifikasi terhadap pertanyaan terkait layanan pertanahan. Pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa Humas berupaya menyajikan informasi secara cepat, akurat, dan menarik. Pada tahap pengawasan (*controlling*), evaluasi kinerja dilakukan melalui pemantauan Instagram Insight, yang mencakup data jangkauan, impresi, tingkat keterlibatan, serta pertumbuhan pengikut. Selain itu, Humas secara rutin menyusun laporan Indeks Strategi Komunikasi (*Strakom*) yang dikirimkan kepada kementerian sebagai bentuk evaluasi formal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan secara berkala, meskipun belum disertai strategi pengembangan konten jangka panjang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa strategi Humas ATR/BPN Bengkulu dalam pengelolaan Instagram telah berjalan terstruktur dan adaptif, meskipun masih memiliki keterbatasan pada aspek perencanaan strategis dan perluasan platform digital. Instagram terbukti menjadi media efektif dalam menyampaikan informasi pertanahan kepada masyarakat, meningkatkan transparansi layanan, serta memperkuat hubungan antara lembaga dan publik.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Humas ATR/BPN Provinsi Bengkulu dalam mengelola akun Instagram @kanwilbpbengkulu mencerminkan praktik manajemen komunikasi digital yang berorientasi pada efektivitas penyampaian informasi publik. Melalui kerangka POAC, terlihat bahwa setiap tahap manajerial memiliki kontribusi yang berbeda dalam mendukung transparansi dan keterjangkauan informasi pertanahan bagi masyarakat.

Tahap perencanaan (*planning*) memperlihatkan bahwa Humas lebih banyak mengacu pada arahan Kementerian ATR/BPN dan kegiatan internal. Perencanaan ini menghasilkan konten yang relevan dengan kebutuhan publik, terutama informasi mengenai PTSL, layanan pertanahan, serta kegiatan sosialisasi. Namun, perencanaan masih bersifat jangka pendek sehingga variasi konten edukatif yang berpotensi meningkatkan literasi masyarakat belum tergarap maksimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan strategi dengan penyusunan kalender konten yang lebih terstruktur.

Tahap pengorganisasian (*organizing*) menunjukkan adanya pembagian kerja yang jelas antara operator, editor, dan verifikator. Setiap konten harus melalui proses pengecekan berlapis, termasuk validasi oleh pimpinan, sebelum diunggah ke Instagram. Pola ini mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan informasi publik. Pembagian tugas yang sistematis juga mengurangi potensi kesalahan informasi, terutama terkait kebijakan pertanahan yang bersifat sensitif bagi masyarakat.

Pada tahap pelaksanaan (*actuating*), Humas ATR/BPN Bengkulu memanfaatkan berbagai fitur Instagram untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Publikasi konten dilakukan mengikuti kegiatan kantor dan sering disajikan dalam bentuk visual yang mudah dipahami. Interaksi melalui komentar dan pesan langsung menjadi aspek penting karena memungkinkan komunikasi dua arah dengan masyarakat. Praktik ini sejalan dengan teori humas modern yang menekankan pentingnya hubungan interaktif dalam membangun kepercayaan publik.

Tahap pengawasan (*controlling*) dilakukan melalui analisis data Instagram Insight untuk menilai performa setiap unggahan. Evaluasi juga dilakukan melalui penyusunan laporan Indeks *Strakom* yang menjadi instrumen monitoring rutin ke kementerian. Meskipun pengawasan telah berjalan, pemanfaatan hasil evaluasi untuk inovasi konten masih perlu ditingkatkan agar strategi komunikasi digital lebih adaptif terhadap perubahan tren media sosial.

Pembahasan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan Instagram oleh Humas ATR/BPN Bengkulu telah berjalan dengan mekanisme kerja yang jelas, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Namun, peluang pengembangan tetap terbuka, terutama dalam aspek perencanaan jangka panjang dan penguatan konten edukatif yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai isu-isu pertanahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan Instagram oleh Humas ATR/BPN Provinsi Bengkulu telah mampu mendukung penyebaran informasi pertanahan melalui penerapan strategi manajerial yang merujuk pada kerangka POAC. Melalui tahap perencanaan, Humas menyusun konten berdasarkan arahan kementerian dan agenda kegiatan internal, sehingga informasi yang dipublikasikan tetap relevan dengan kebutuhan publik. Pada tahap pengorganisasian, pembagian tugas antara operator konten, editor, dan verifikasi memastikan bahwa setiap informasi telah melewati proses seleksi dan validasi sebelum dipublikasikan. Struktur kerja ini membantu menjaga akurasi konten dan mengurangi potensi kesalahan informasi.

Tahap pelaksanaan menunjukkan bahwa Humas memanfaatkan fitur-fitur Instagram secara optimal untuk menyampaikan informasi, mendokumentasikan aktivitas kantor, dan menjalin komunikasi dua arah dengan masyarakat. Publikasi konten visual yang menarik serta respons terhadap pesan maupun komentar menandai upaya Humas untuk menghadirkan layanan komunikasi yang responsif dan mudah diakses. Pada tahap pengawasan, evaluasi dilakukan melalui analisis data Instagram Insight dan laporan Indeks Strakom sebagai instrumen penilaian kinerja komunikasi. Meskipun evaluasi telah berjalan, pemanfaatan hasilnya masih perlu diperkuat agar strategi komunikasi digital lebih adaptif terhadap dinamika media sosial.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan Instagram oleh Humas ATR/BPN Bengkulu mampu mendukung transparansi dan efektivitas komunikasi publik, namun masih membutuhkan penguatan dalam hal perencanaan jangka panjang, diversifikasi konten edukatif, dan pemanfaatan hasil evaluasi untuk pengembangan strategi berikutnya. Instagram terbukti menjadi media yang efektif dalam mendekatkan lembaga dengan masyarakat, meningkatkan pemahaman publik tentang layanan pertanahan, serta memperkuat citra lembaga di era digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan media sosial di lingkungan Humas ATR/BPN Provinsi Bengkulu. Pertama, diperlukan penyusunan perencanaan konten jangka panjang melalui pengembangan kalender editorial yang lebih terstruktur. Perencanaan yang tidak hanya berbasis agenda harian tetapi juga mencakup tema edukasi, kampanye pertanahan, serta informasi layanan publik akan mendorong konsistensi publikasi dan meningkatkan literasi masyarakat mengenai isu pertanahan.

Kedua, variasi konten perlu diperluas agar tidak hanya berfokus pada dokumentasi kegiatan, tetapi juga menghadirkan konten informatif dalam bentuk infografis, video pendek edukatif, tanya jawab publik, dan narasi pelayanan. Diversifikasi ini diharapkan mampu meningkatkan engagement, menjangkau kelompok audiens yang lebih luas, serta memperkuat posisi Instagram sebagai media edukasi pertanahan.

Ketiga, Humas perlu memanfaatkan hasil evaluasi Instagram Insight secara lebih strategis. Analisis jangkauan, impresi, dan interaksi seharusnya digunakan sebagai dasar perbaikan konten maupun penyesuaian strategi publikasi. Pemanfaatan data secara optimal memungkinkan Humas merespons perubahan tren media sosial dan preferensi audiens secara lebih efektif.

Keempat, interaksi dengan masyarakat melalui komentar maupun pesan langsung perlu ditingkatkan agar komunikasi dua arah dapat berjalan lebih aktif. Respons cepat dan informatif akan memperkuat kepercayaan publik serta menegaskan komitmen Humas dalam menyediakan layanan informasi yang inklusif dan responsif.

Kelima, penggunaan platform media sosial tambahan seperti TikTok atau Facebook dapat dipertimbangkan untuk memperluas jangkauan informasi. Media sosial yang beragam memungkinkan penyebaran informasi pertanahan menjangkau segmen masyarakat dengan karakteristik dan pola konsumsi media yang berbeda.



Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan strategi komunikasi digital Humas ATR/BPN Bengkulu ke depan, sehingga peran media sosial sebagai saluran informasi publik dapat berjalan lebih efektif, komprehensif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afizha, J., & Kholik, A. (2021). Penerapan komunikasi efektif 7C dalam pelayanan informasi publik oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 3(3), 111–125.
- Antara News. (2020, Maret 11). Kontak dan medsos lembaga-instansi penegak hukum kurang responsif.
- Asri, I. (2022). Strategi komunikasi organisasi dalam membangun semangat kerja pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *IKON—Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267–285.
- Atiyah, O. (2007). Profesionalisme Kehumasan. *Komunika: Majalah Ilmiah Komunikasi*, 29.
- Ayutiani, D. N., & Putri, B. P. S. (2018). Penggunaan akun Instagram sebagai media informasi wisata kuliner. *PRofesi Humas*, 3(1), 39–59. CNN Indonesia. (2021, Agustus 18). Kemenpora dikecam usai unggah video di Hari Kemerdekaan.
- Hamid, R. S., et al. (2023). *Manajemen strategis: Konsep dan aplikasi dalam bisnis*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Bengkulu. (n.d.). Struktur organisasi Kanwil BPN Bengkulu. Diakses 31 Juli 2025, dari <https://bengkulu.atrbpn.go.id/struktur-organisasi-kanwil-bpn-bengkulu>
- Kementerian ATR/BPN. (n.d.). Sejarah Kementerian ATR/BPN. Diakses 25 Februari 2025, dari <https://diy.atrbpn.go.id/sejarah-kementerian-atrbpn>
- Kompas.com. (2021). Mengenal fungsi humas dalam organisasi. Diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/12/09/140000469>
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Liliwari, A. (2014). *Dasar-dasar public relations*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Noventa, C., Soraya, I., & Muntazah, A. (2023). Pemanfaatan media sosial Instagram Buddyku sebagai sarana informasi terkini. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 3(3), 626–635.
- NTV News. (2024, Juni 21). Kominfo posting ucapan ulang tahun Jokowi ke-63 tapi pakai desain duka cita, kini dihapus.
- Nurjanah. (2021). Krisis komunikasi dan peran humas di masa pandemi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(2), 120–134.
- Okdilapera, R. R. (2023). Pengelolaan media sosial Instagram sebagai media informasi publik: Studi deskriptif kualitatif pada Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Purbohastuti, A. W. (2017). Efektivitas media sosial sebagai media promosi. *Tirtayasa Ekonomika*, 12(2), 212–231.
- Pratama, R. Y. (2020). Fungsi-fungsi manajemen “POAC”. Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Putri, M. D., & Pratama, R. A. (2022). Peran media sosial dalam strategi public relations di era digital. *Indonesian Journal of Digital Public Relations*, 1(2), 45–53.

Sudirman, A., et al. (2020). Perilaku konsumen dan perkembangannya di era digital.

Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip-prinsip utama manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51–61.