

Optimalisasi Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemasyarakatan Melalui Media Sosial Kanwil Ditjenpas Bali

Made Sandhya Alyandi^{1*}, Kadek Januarsa Adi Sudharma²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

* Penulis korespondensi. E-mail: sandhyaalya01@gmail.com

Diterima: Agustus 2025; Disetujui: Desember 2025

INFO ARTIKEL

Keywords:

manajemen humas
media sosial
citra positif
lembaga pemasyarakatan

ABSTRAK

Artikel ini mengkaji strategi dan tantangan yang dihadapi dalam mengoptimalkan peran humas melalui media sosial guna membangun citra positif lembaga pemasyarakatan. Pemanfaatan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube telah dilakukan, namun pengelolaan konten masih memerlukan penguatan dalam hal konsistensi, perencanaan, dan kualitas narasi agar mampu membentuk opini public secara efektif. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya pelatihan terkait tren media sosial terbaru menjadi hambatan dalam menghasilkan konten yang relevan dan menarik. Peran humas sangat penting dalam menyampaikan informasi yang transparan, edukatif, dan humanis, sehingga dapat merubah persepsi masyarakat yang selama ini cenderung negatif terhadap lembaga pemasyarakatan. Melalui pendekatan manajemen humas yang sistematis dan berkelanjutan, humas diharapkan mampu memperkuat hubungan dengan publik dan membangun citra yang positif, relevan dengan tantangan era digital yang terus berkembang.

(1) PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, peran media sosial telah bertransformasi secara signifikan menjadi salah satu saluran komunikasi paling efektif dalam menjangkau publik secara luas, cepat, dan interaktif (Zaxrie et al., 2024). Media sosial tidak hanya menjadi alat untuk berkomunikasi antar individu, melainkan juga menjadi platform strategis bagi institusi, termasuk instansi pemerintah, dalam membangun dan mengelola citra serta reputasi lembaganya. Dalam konteks pemerintahan, keterbukaan informasi publik menjadi aspek penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan kebijakan yang diambil oleh lembaga negara. Oleh sebab itu, penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi publik telah menjadi kebutuhan mendesak yang tak dapat diabaikan, terutama bagi lembaga-lembaga yang selama ini memiliki tantangan tersendiri dalam membangun citra positif di mata masyarakat, seperti institusi pemasyarakatan (Sumarwan et al., 2023).

Pemasyarakatan sebagai bagian dari sistem peradilan pidana di Indonesia kerap kali dihadapkan pada persepsi negatif dari masyarakat (Nugraha et al., 2020). Lembaga pemasyarakatan masih sering dipandang sebagai tempat hukuman semata yang penuh dengan kekerasan, pelanggaran hak, dan berbagai isu negatif lainnya. Padahal, sistem pemasyarakatan bertujuan untuk membina narapidana agar mampu kembali menjadi warga negara yang baik dan produktif setelah menjalani masa hukuman.

Kegiatan pembinaan kepribadian, keterampilan, pelatihan kerja, hingga kegiatan keagamaan dan sosial merupakan bagian dari proses panjang yang dilakukan oleh lembaga pemasyarakatan dalam menjalankan fungsinya. Sayangnya, keberhasilan program-program ini seringkali tidak terdengar atau tidak dipahami oleh masyarakat luas akibat minimnya publikasi yang dilakukan secara tepat dan menarik. Di sinilah letak pentingnya peran humas (hubungan masyarakat) sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan publik. Humas memiliki fungsi strategis dalam membentuk opini publik melalui proses komunikasi yang terencana dan berkelanjutan.

Dalam lingkup Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia, khususnya Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjenpas), peran humas menjadi sangat penting dalam menyampaikan informasi seputar kebijakan, program, serta pencapaian lembaga pemasyarakatan kepada masyarakat. Humas dituntut tidak hanya untuk melakukan diseminasi informasi, tetapi juga untuk membangun citra yang positif dan menumbuhkan kepercayaan publik (Saleh et al., 2025).

Pemanfaatan media sosial sebagai bagian dari strategi komunikasi humas menjadi solusi yang relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan komunikasi di era digital. Melalui media sosial, humas dapat menyampaikan informasi dengan pendekatan yang lebih humanis, visual, dan partisipatif, sehingga pesan-pesan yang disampaikan lebih mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjenpas) Bali merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang memiliki

peran vital dalam implementasi kebijakan pemasyarakatan di wilayah Bali.

Dalam beberapa tahun terakhir, Kanwil Ditjenpas Bali telah mulai memanfaatkan media sosial, seperti Instagram, TikTok, dan YouTube sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan pemasyarakatan, dan keberhasilan dalam menciptakan lingkungan pemasyarakatan yang lebih humanis dan profesional. Namun demikian, optimalisasi peran humas dalam pemanfaatan media sosial masih memerlukan evaluasi dan penguatan strategi agar komunikasi yang dibangun benar-benar mampu mengubah persepsi publik secara positif.

Melalui pengelolaan konten yang kreatif dan edukatif, humas dapat menampilkan sisi-sisi humanis dari pemasyarakatan, Selain itu, melalui keterlibatan langsung dalam ruang digital, humas dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, menerima masukan dan kritik secara terbuka, serta menunjukkan transparansi dan akuntabilitas lembaga. Mengingat pentingnya peran humas dalam membentuk persepsi publik melalui media sosial (Taryana et al., 2023), maka kajian mengenai optimalisasi peran humas dalam meningkatkan citra positif pemasyarakatan menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Fokus pada Kanwil Ditjenpas Bali memberikan gambaran kontekstual yang jelas mengenai bagaimana strategi komunikasi diterapkan di lapangan, tantangan yang dihadapi, serta inovasi-inovasi yang telah dan dapat dilakukan untuk memperkuat posisi lembaga pemasyarakatan di mata publik.

Oleh karena itu, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi komunikasi kehumasan yang lebih efektif, tidak hanya bagi Kanwil Ditjenpas Bali, tetapi juga bagi Lembaga pemasyarakatan lainnya di Indonesia dalam menghadapi era komunikasi digital yang terus berkembang.

(2) METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada studi kasus di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Kanwil Ditjenpas) Bali. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam fenomena komunikasi digital yang dijalankan oleh Humas dalam membangun citra positif pemasyarakatan. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami konteks, strategi, serta tantangan yang dihadapi secara lebih komprehensif.

Data penelitian diperoleh melalui beberapa teknik, yaitu observasi digital dan analisis isi (content analysis) yang dilakukan dengan menelaah akun media sosial resmi Kanwil Ditjenpas Bali, seperti Instagram, TikTok, dan YouTube, untuk mengetahui bentuk konten yang dipublikasikan, pola komunikasi yang digunakan, serta tingkat interaksi dengan audiens. Selain itu, analisis digunakan untuk mengidentifikasi tema konten, frekuensi publikasi, gaya bahasa, elemen visual, serta engagement publik (jumlah suka, komentar, dan interaksi lainnya). Analisis ini membantu mengukur konsistensi pesan dan ketercapaian tujuan komunikasi.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan Pelaksanaan PKL Optimalisasi Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Pemasyarakatan melalui Media Sosial Kanwil Ditjenpas Bali

No	Tahapan	Output
1	Penyusunan konsep penelitian	Teridentifikasi isu utama terkait optimalisasi peran Humas dalam pemanfaatan media sosial. Tersusun fokus

		penelitian, alokasi waktu, serta metode yang digunakan (observasi digital & analisis isi)
2	Penyusunan instrument dan media analisis	Tersusun pedoman observasi digital dan panduan teknis analisis konten media social berupa indikator tema, visual, narasi, serta interaksi audiens.
3	Persiapan pelaksanaan penelitian	Menyiapkan data sekunder (literatur, dokumen kebijakan humas) serta merancang instrumen pengumpulan data (lembar observasi, format analisis isi).
4	Pelaksanaan penelitian	Observasi digital terhadap akun media sosial Kanwil Ditjenpas Bali (Instagram, TikTok, YouTube), analisis isi konten, serta penelaahan dokumen resmi terkait strategi komunikasi humas.
5	Analisis data penelitian	Data yang terkumpul ditabulasi, dikelompokkan berdasarkan tema, dan dianalisis secara deskriptif untuk menemukan pola komunikasi, konsistensi konten, serta respon publik.
6	Hasil penelitian	Tersusun deskripsi mengenai strategi komunikasi digital Humas, tantangan pengelolaan media sosial, serta rekomendasi optimalisasi peran Humas dalam membangun citra positif pemasyarakatan.

(Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025)

(3) HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Ditjenpas) Bali, ditemukan beberapa permasalahan yang mempengaruhi optimalisasi peran Humas dalam meningkatkan citra positif Pemasyarakatan melalui media sosial.

Pertama, meskipun pemanfaatan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube telah berjalan, strategi pengelolaan konten masih memerlukan penguatan. Konten yang diunggah belum sepenuhnya konsisten dalam hal jadwal publikasi, keseragaman branding visual, serta narasi yang mampu membentuk opini publik secara efektif.

Kedua, sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan media sosial masih terbatas, sehingga beban kerja yang tinggi kerap membuat proses produksi dan distribusi konten tidak optimal. Minimnya pelatihan terkait trend media sosial terbaru juga menjadi kendala dalam menciptakan konten yang relevan dan menarik bagi masyarakat, khususnya generasi muda sebagai pengguna aktif media sosial.

Ketiga, tantangan terbesar yang dihadapi adalah mengubah persepsi negatif masyarakat terhadap lembaga pemasyarakatan. Masyarakat cenderung lebih terpapar pada pemberitaan negatif, sementara publikasi mengenai kegiatan positif seperti pembinaan narapidana, pelatihan kerja, dan program kemasyarakatan kurang mendapat perhatian.

Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi pembinaan di lembaga pemasyarakatan menjadi hambatan dalam membangun citra positif.

Permasalahan yang ditemukan dapat dikaji menggunakan Teori Manajemen Humas (Public Relations Management) oleh Cutlip, Center, dan Broom pada tahun 2006. Teori ini menekankan bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya melalui proses komunikasi yang terencana, berkelanjutan, dan berbasis penelitian (Sinduwiatmo et al., 2020).

Dalam penelitian Faiz & Rahwiniyanto et al., (2020) proses manajemen humas meliputi empat tahapan utama, yaitu fact finding (pengumpulan fakta), planning (perencanaan), communication (pelaksanaan komunikasi), dan evaluation (evaluasi). Dengan memahami keempat tahapan tersebut, dapat dijelaskan bagaimana tantangan yang dihadapi Humas Kanwil Ditjenpas Bali masih berkaitan dengan belum optimalnya penerapan manajemen humas dalam pemanfaatan media sosial.

Masalah konsistensi dan kualitas konten media sosial menggambarkan bahwa tahapan perencanaan (planning) dalam manajemen humas belum terlaksana dengan maksimal. Perencanaan seharusnya mencakup pembuatan kalender konten, penyusunan narasi komunikasi yang seragam, serta penetapan identitas visual yang konsisten agar setiap unggahan media sosial mampu memperkuat citra positif lembaga. Ketika perencanaan ini tidak berjalan secara menyeluruh, konten yang dipublikasikan menjadi kurang terarah, tidak konsisten, dan gagal membangun opini publik secara efektif. Hal ini berdampak pada engagement audiens yang rendah, serta sulitnya membentuk persepsi positif di masyarakat. Kemudian, permasalahan mengenai keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan minimnya pelatihan menunjukkan lemahnya aspek organizing dalam kerangka manajemen humas. SDM yang terbatas menyebabkan distribusi beban kerja menjadi tidak proporsional, sehingga pengelolaan media sosial tidak maksimal. Selain itu, ketiadaan pelatihan terkait tren media sosial terbaru membuat humas kesulitan mengikuti dinamika platform digital yang berkembang sangat cepat. Dalam teori manajemen humas, penguatan kapasitas SDM merupakan bagian penting agar strategi komunikasi dapat dijalankan secara kreatif, adaptif, dan sesuai dengan karakteristik audiens yang disasar, terutama generasi muda yang mendominasi pengguna media sosial. Terakhir, terkait persepsi publik yang masih didominasi pandangan negatif terhadap lembaga pemasyarakatan, permasalahan ini berhubungan erat dengan tahapan communication dan evaluation. Dalam praktik humas, komunikasi tidak hanya berarti menyebarkan informasi, tetapi juga membangun dialog dua arah dengan publik. Minimnya narasi humanis dan kurangnya strategi storytelling menyebabkan publik lebih mudah terpengaruh oleh pemberitaan negatif dibandingkan mengenali keberhasilan program pembinaan yang dijalankan lembaga pemasyarakatan. Selain itu, aspek evaluasi juga tampak kurang optimal, karena humas belum sepenuhnya melakukan monitoring terhadap opini publik, analisis tren percakapan di media sosial, maupun feedback dari masyarakat untuk memperbaiki strategi komunikasi berikutnya.

Bila dilihat secara keseluruhan, tantangan yang dialami Humas Kanwil Ditjenpas Bali mencerminkan perlunya penerapan prinsip-prinsip manajemen humas yang lebih sistematis. Optimalisasi media sosial tidak sekadar berfokus pada produksi konten, tetapi juga menyangkut bagaimana konten tersebut direncanakan, dikelola, dipublikasikan, dan

dievaluasi secara berkelanjutan. Dengan penerapan teori ini, humas dapat menyusun strategi komunikasi yang lebih matang, seperti membangun brand identity pemasyarakatan yang humanis, mengembangkan teknik storytelling yang menyentuh sisi emosional publik, hingga menciptakan interaksi partisipatif yang memperkuat hubungan dengan masyarakat.

(4) PENUTUP

Penerapan manajemen humas yang sistematis dan strategis sangat penting dalam membangun citra positif lembaga pemasyarakatan melalui media sosial. Meskipun pemanfaatan media sosial telah berjalan, masih terdapat sejumlah tantangan seperti ketidakmerataan dalam pengelolaan konten, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurang optimalnya proses evaluasi dan analisis opini publik. Oleh karena itu, ke depan diperlukan peningkatan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi aktivitas komunikasi digital, termasuk pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM humas serta pengembangan strategi storytelling yang lebih humanis dan partisipatif. Dengan demikian, humas dapat menjadi ujung tombak dalam membangun komunikasi yang lebih efektif, transparan, dan mampu memperkuat citra positif lembaga pemasyarakatan di mata masyarakat. Perbaikan tersebut diharapkan mampu meningkatkan engagement dan kepercayaan publik terhadap program-program pembinaan dan pelayanan di lembaga pemasyarakatan.

(5) UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan terima kasih kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Bali yang telah memberikan dukungan, kemudahan akses, serta informasi yang relevan dalam menunjang penelitian ini. Penghargaan yang setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan, masukan, serta motivasi yang sangat berharga selama proses penyusunan artikel. Tidak lupa, penulis berterima kasih kepada rekan-rekan dan pihak-pihak lain yang turut membantu melalui diskusi, saran, maupun dukungan moral sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

(6) DAFTAR RUJUKAN

- Faiz, F., & Rahwiniyanto, D. (2020). Humas Dalam Perspektif Ontologis: Tinjauan Fungsional Manajemen Humas. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 109–120. <https://doi.org/10.33650/altanzim.v3i2.651>
- Nugraha, A. (2020). Konsep Community Based Corrections Pada Sistem Pemasyarakatan Dalam Menghadapi Dampak Pemenuhan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(1), 141–151. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i1.9778>
- Saleh, A., Safitri, D. E., Herdianty, E., Endrizal, Kridayani, G., Purwanto, M. R., Novianti, N., Irawan, P., Hayati, P. I., Desriani, R., Arumsari, T., & Oktasari, Y. (2025). Strategi Humas dalam Membangun Citra Positif Lembaga Pendidikan: Kajian Literatur Sebagai Kontribusi Pengabdian Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (AJPKM)*, 9(1).
- Sinduwiatmo, K. (2020). Buku Ajar Manajemen Public Relation. In *Buku Ajar Manajemen Public Relation*. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-01-0>
- Sumarwan, U. (2023). Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga.
- Taryana, A. (2023). Peran Humas, Media Digital, dan Manajemen Opini Publik di Pertamina Internasional EP.

Jurnal Penelitian Inovatif, 3(2), 403–414.
<https://doi.org/10.54082/jupin.173>
Zaxrie, S. A., Rina, N., Thoibah, S., Putri, K., & Sosial, M.
(2024). Peran Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi
Digital Dalam Kehumasan The Role Of Social Media As A
Digital. Indonesian Jurnal of Digital Public Relations, 3(1),
26–39.