

**STRATEGI RELASI DIGITAL PUBLIK KANTOR SAR
PALANGKA RAYA DALAM MEMBANGUN CITRA
POSITIF MELALUI INSTAGRAM**

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD RIZALI

NIM. 24.12.233345



**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

STRATEGI RELASI DIGITAL PUBLIK KANTOR SAR PALANGKA RAYA DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF MELALUI INSTAGRAM

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Komunikasi

Oleh :

MUHAMMAD RIZALI

NIM. 24.12.233345



**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil'alamin...

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan ini saya persembahkan dengan tulus keberhasilan ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta ayah (Agus S., alm.) dan ibu (Marjannah) terima kasih yang tak terhingga atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan kepercayaan yang selalu diberikan dalam setiap langkah perjalanan hidup saya.
2. Istri tercinta (Intan Sukma F.) dan anak tersayang (Medina Ayana Keshwari) Yang selalu menjadi semangat, inspirasi, selalu memberi doa dan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan ini.
3. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberikan ilmunya yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Sahabat dan Rekan-rekan Kantor Pencarian dan Pertolongan Palangaka Raya yang selalu memberi bantuan, motivasi, serta semangat.
5. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palangka Raya tela menjadi tempat untuk menimba ilmu, dan mengembangkan diri.

RIWAYAT HIDUP

Nama saya Muhammad Rizali, saya lahir pada tanggal 3 Juni 1992 di Sekumpul, salah satu nama daerah yang ada di Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan. Saya merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari kedua orang tua saya.

Pada waktu saya berumur 6 tahun tepatnya ditahun 1998 , saya mulai sekolah di SDN Jawa 2 Martapura. Tahun 2004, saya lulus dari bangku sekolah dasar dan melanjutkan ke jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Martapura. Tahun 2007 saya lulus dari bangku SMP selanjutnya melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMKN 1 Martapura. Hingga akhirnya pada tahun 2010 saya lulus dan selanjutnya saya bekerja sebagai Pegawai Basarnas hingga sekarang. Pada tahun 2025 saya kuliah di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

ABSTRAK

Rizali, Muhammad (2026), Strategi Relasi Digital Publik Kantor SAR Palangka Raya Dalam Membangun Citra Positif Melalui Instagram. Dosen pembimbing:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi komunikasi digital yang mendorong instansi pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik dan pembentukan citra positif lembaga. Instagram menjadi salah satu media yang efektif karena mampu menyampaikan informasi secara cepat, visual, dan interaktif. Kantor SAR Palangka Raya menggunakan Instagram sebagai media publikasi kegiatan, edukasi keselamatan, dan penyampaian informasi operasi SAR kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi relasi digital publik yang dilakukan oleh Kantor SAR Palangka Raya melalui Instagram serta mengetahui persepsi masyarakat terhadap konten dan aktivitas Instagram Kantor SAR Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara terbuka dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan kepada Kepala Kantor SAR Palangka Raya, staf humas, media/wartawan, dan pengikut Instagram Kantor SAR Palangka Raya. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi relasi digital public dengan memberikan publikasi yang komunikatif, edukatif, transparan, dan aktual melalui Instagram berhasil membangun citra positif Kantor SAR Palangka Raya di masyarakat. Instagram dimanfaatkan sebagai media komunikasi publik yang komunikatif, edukatif, transparan, dan aktual melalui publikasi konten operasi SAR, edukasi keselamatan, informasi kebencanaan, dan layanan SAR. Persepsi masyarakat terhadap akun Instagram Kantor SAR Palangka Raya juga menunjukkan tanggapan positif. Masyarakat menilai informasi yang disampaikan terpercaya, bermanfaat, serta mampu menunjukkan profesionalitas personel SAR sehingga meningkatkan kepercayaan dan citra positif lembaga.

Kata Kunci: Digital Public Relations, Instagram, Citra Positif, Komunikasi Publik, Kantor SAR Palangka Raya.

ABSTRACT

Rizali, Muhammad (2026), Palangka Raya SAR Office's Digital Public relation Strategy in Building a Positive Image Through Instagram.

Supervisor:

This research was motivated by the development of digital communication technology which encourages government institutions to utilize social media as a means of public communication and building a positive institutional image. Instagram has become an effective platform because it is able to deliver information quickly, visually, and interactively. The Palangka Raya SAR Office uses Instagram as a medium for publishing activities, safety education, and disseminating SAR operation information to the public. This study aims to identify the digital public relations strategy implemented by the Palangka Raya SAR Office through Instagram and to determine public perceptions of the content and activities on the institution's Instagram account.

This study employed a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through open interviews and participant observation. Interviews were conducted with the Head of the Palangka Raya SAR Office, public relations staff, media/journalists, and followers of the Palangka Raya SAR Office Instagram account. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the digital public relations strategy of providing communicative, educational, transparent, and up-to-date publications through Instagram has succeeded in building a positive image of the Palangka Raya SAR Office in the community. Instagram is utilized as a communicative, educational, transparent, and up-to-date public communication medium through the publication of SAR operation content, safety education, disaster information, and SAR services. Public perception of the Palangka Raya SAR Office Instagram account also shows a positive response. The public considers the information conveyed to be reliable, useful, and able to demonstrate the professionalism of SAR personnel, thereby increasing trust and a positive image of the institution.

Keywords: *Digital Public Relations, Instagram, Positive Image, Public Communication, Palangka Raya SAR Office.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Strategi Relasi Digital Publik Kantor SAR Palangka Raya dalam Membangun Citra Positif melalui Instagram”* dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan civitas akademika Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi

perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya,

Peneliti

Muhammad Rizali

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	Hal i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	6
3. Manfaat Sosial	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	8
B. <i>Digital Public Relation</i> (PR Digital)	9
C. Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Publik.....	10
D. Instagram Sebagai Media Publikasi Digital	11
E. Strategi Relasi Digital Publik.....	13
F. Peran Media Sosial dalam Membangun Citra Positif	14
G. <i>Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling</i> (POAC) dalam Pengelolaan Instagram.....	15
H. Penelitian Terdahulu.....	20
I. Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
D. Teknik Penentuan Sample.....	28
E. Teknik Pengambilan Data.....	29
F. Analisis Data.....	32
1. Reduksi Data	32
2. Penyajian Data.....	33
3. Penarikan Kesimpulan	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34

A. Gambaran Umum Organisasi	34
1. Profil Umum Kantor SAR Palangka Raya	34
2. Visi dan Misi Organisasi	37
B. Hasil Penelitian	37
1. Kepercayaan Masyarakat Terhadap Informasi Instagram	38
2. Transparansi Informasi melalui Instagram	41
3. Profesionalitas Petugas SAR	43
4. Fungsi Edukasi dalam Konten Instagram	46
5. Citra Positif Kantor SAR Palangka Raya melalui Instagram	48
C. Pembahasan	49
1. Kepercayaan Masyarakat Terhadap Informasi Instagram	49
2. Transparansi Informasi melalui Instagram	50
3. Profesionalitas Petugas SAR	51
4. Fungsi Edukasi dalam Konten Instagram	55
5. Citra Positif Kantor SAR Palangka Raya melalui Instagram	57
6. Efektifitas Strategi Relasi Digital Publik	59
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	23
Gambar 4. 1 Unggahan Instagram Kantor SAR Palangka Raya menerima Penghargaan UPT BASARNAS terbaik	40
Gambar 4. 2 Reels Instagram yang Memberikan Informasi Pelaksanaan Operasi SAR secara Real Time	43
Gambar 4. 3 Unggahan Hasil Pelaksanaan Operasi SAR yang Menunjukkan Profesionalitas Tim SAR dalam Pelaksanaan Operasi SAR.....	45
Gambar 4. 4 Unggahan Edukatif Kantor SAR Palangka Raya	48

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2 1 Penelitian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
Tabel 3. 1 Timeline Pelaksanaan Penelitian	27
Tabel 3. 2 Subjek - subjek Penelitian	28
Tabel 3. 3 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara instansi pemerintahan dan/ Lembaga Pemerintahan berinteraksi dengan publiknya. Kemajuan internet dan media sosial menjadi pendorong untuk beradaptasi dengan pola komunikasi yang lebih terbuka, cepat, dan interaktif. Media sosial tidak hanya menjadi sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang strategis bagi untuk membangun hubungan dengan publik serta membentuk citra kelembagaan secara digital. Dalam konteks komunikasi modern, media sosial telah berkembang menjadi instrumen penting dalam praktik hubungan masyarakat atau *public relations* (Adiningtyas, *et al.* 2017)

Peningkatan penggunaan internet dan media sosial di Indonesia, memperkuat posisi platform digital sebagai saluran komunikasi yang efektif antara instansi pemerintahan dan masyarakat. Media sosial memungkinkan instansi pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara real time, menjalin komunikasi dua arah, serta meningkatkan keterlibatan publik terhadap aktivitas instansi pemerintah. Oleh karena itu, banyak lembaga maupun instansi pemerintahan publik mulai memanfaatkan media sosial sebagai bagian dari strategi komunikasi digital untuk membangun reputasi dan citra yang positif di mata masyarakat (Fauzia, *et al.* 2025)

Salah satu platform media sosial yang banyak digunakan dalam strategi komunikasi instansi pemerintahan adalah Instagram. Instagram memiliki karakteristik visual yang kuat serta fitur interaktif seperti *stories*, *reels*, *live streaming*, dan kolom komentar yang memungkinkan instansi pemerintahan menjangkau audiens secara luas sekaligus membangun hubungan yang lebih dekat dengan publik. Penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram dalam praktik hubungan masyarakat dapat menjadi sarana efektif dalam membangun citra positif instansi pemerintahan melalui penyajian konten informatif, edukatif, dan komunikatif yang mampu meningkatkan interaksi dengan masyarakat. (Septian, Haikal, & Kusnadi, 2025).

Media sosial menjadi salah satu instrumen strategis dalam membangun hubungan yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif dengan publik. Dalam konteks tersebut, Instagram dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi yang tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk persepsi serta citra institusi di mata masyarakat. Kantor SAR Palangka Raya melalui akun Instagram @kantor_palangkaraya secara aktif memanfaatkan platform tersebut untuk menyebarluaskan informasi kegiatan operasional, edukasi keselamatan, dokumentasi penanganan kedaruratan, serta aktivitas kelembagaan lainnya sebagai bagian dari strategi relasi digital publik. Upaya tersebut menunjukkan adanya transformasi komunikasi publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan perilaku konsumsi informasi masyarakat di era digital.

Penerapan strategi relasi digital publik oleh Kantor SAR Palangka Raya dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pengikut (*followers*) akun Instagram @kantor_palangkaraya dari tahun ke tahun. Berdasarkan data

yang dihimpun dari trendhero.io menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah follower yang semula 1.578 pengikut di tahun 2022 menjadi 3.469 pengikut di tahun 2026. Pertumbuhan jumlah pengikut tersebut mengindikasikan adanya peningkatan perhatian, ketertarikan, dan keterlibatan masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan melalui media sosial institusi. Konten yang relevan, informatif, aktual, dan memiliki nilai kedekatan dengan kebutuhan publik berpotensi memperkuat interaksi serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Dalam perspektif komunikasi publik, peningkatan jumlah pengikut tidak hanya merepresentasikan pertumbuhan audiens digital, tetapi juga dapat menjadi indikator keberhasilan strategi komunikasi dalam membentuk citra positif organisasi. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi relasi digital publik Kantor SAR Palangka Raya menjadi penting untuk memahami bagaimana pengelolaan media sosial berkontribusi terhadap pembentukan citra institusi di ruang digital.

Dalam praktiknya, strategi relasi digital publik melalui media sosial membutuhkan perencanaan komunikasi yang terstruktur. Pane, *et al.* (2025) menjelaskan bahwa pendekatan *digital public relations* atau *cyber public relations* menekankan pentingnya pengelolaan komunikasi digital secara strategis, termasuk perencanaan konten, pengelolaan interaksi publik, serta evaluasi respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Salah satu model yang sering digunakan dalam pengelolaan komunikasi digital adalah *Circular Model of Social Media Communication* yang mencakup empat tahap utama yaitu *share*, *optimize*, *manage*, dan *engage*. Model ini menekankan bahwa komunikasi digital tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan proses interaksi dan keterlibatan publik secara berkelanjutan.

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) melalui kantor SAR yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Kantor SAR selaku Unit Pelayanan Teknis (UPT) Basarnas memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan operasi pencarian dan pertolongan terhadap kecelakaan, bencana, maupun kondisi yang membahayakan keselamatan manusia. Mengingat pentingnya peran tersebut, citra positif Basarnas menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kantor SAR tidak hanya menjalankan fungsi operasional pencarian dan pertolongan, tetapi juga perlu mengelola komunikasi publik secara efektif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, sebagai media publikasi kegiatan, edukasi keselamatan, serta penyebaran informasi kepada masyarakat. Melalui Instagram, Kantor SAR dapat menampilkan dokumentasi operasi penyelamatan, kegiatan pelatihan, kampanye keselamatan, serta interaksi langsung dengan masyarakat sehingga dapat memperkuat citra positif institusi.

Pengelolaan media sosial dalam instansi pemerintahan pemerintah memerlukan strategi komunikasi yang tepat agar informasi yang disampaikan tidak hanya bersifat informatif tetapi juga mampu membangun hubungan yang baik dengan publik. Tanpa strategi yang terencana, penggunaan media sosial hanya akan menjadi sarana publikasi semata tanpa memberikan dampak signifikan terhadap pembentukan citra instansi pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana strategi relasi digital publik yang diterapkan oleh

Kantor SAR Palangka Raya dalam memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana strategi relasi digital publik yang diterapkan oleh Kantor SAR Palangka Raya dalam membangun citra positif melalui media sosial Instagram. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi digital yang dilakukan oleh Kantor SAR Palangka Raya serta memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian komunikasi instansi pemerintahan dan hubungan masyarakat di era digital.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah yang diajukan yaitu “Bagaimana strategi relasi digital publik yang dilakukan oleh Kantor SAR Palangka Raya melalui media sosial Instagram?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi digital publik yang dilakukan oleh Kantor SAR Palangka Raya untuk meningkatkan citra positif di masyarakat melalui media sosial Instagram.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan kajian hubungan masyarakat

(public relations) dan komunikasi digital. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam kajian mengenai strategi relasi digital publik, terutama dalam konteks penggunaan media sosial seperti Instagram oleh lembaga pemerintah.

2. Manfaat Praktis

1.1. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor SAR Palangka Raya dalam mengelola strategi komunikasi publik melalui media sosial, khususnya dalam meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan membangun citra positif lembaga.

1.2. Bagi Praktisi Humas

Memberikan gambaran mengenai penerapan strategi relasi digital publik yang efektif dalam membangun hubungan dengan masyarakat melalui media sosial.

1.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan komunikasi digital, humas pemerintah, dan pengelolaan media sosial.

3. Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap peran dan fungsi Badan Nasional Pencarian dan

Pertolongan dalam memberikan layanan pencarian dan pertolongan. Selain itu, melalui optimalisasi penggunaan media sosial, masyarakat dapat memperoleh informasi yang lebih cepat, akurat, dan edukatif terkait keselamatan serta kegiatan SAR, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga.