



## Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Informasi dan Komunikasi Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur

Dhea Fajriani<sup>1</sup>, Arina Muntazah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Email : [dheafajriani875@gmail.com](mailto:dheafajriani875@gmail.com)<sup>1</sup> , [arina.rtz@bsi.ac.id](mailto:arina.rtz@bsi.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstract

*The Fire and Rescue Sub-Department of East Jakarta plays a significant role in fire prevention and mitigation efforts. To support these duties effectively, active public participation is required through the dissemination of fast, accurate, and accessible information. Instagram, as one of the social media platforms, is utilized by the agency both as an information medium and a means of communication with the public. This study aims to explore how Instagram is used by the Fire and Rescue Sub-Department of East Jakarta to support its communication and information functions in a digital context. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques including in-depth interviews, direct observation, and documentation. The analysis was conducted on content posted on the official Instagram account @damkarjakartatimur and the interactions with the public. The findings show that Instagram is actively used to share information on fire incidents, provide fire prevention education, document activities, and build digital engagement. The account serves not only as an information platform but also as a space for dialogue and public participation. These findings align with Pierre Lévy's New Media theory, which emphasizes interaction and integration within digital spaces. Instagram has proven to bridge the virtual world with real-life actions, forming a collaborative, responsive, and participatory communication ecosystem.*

*Keywords: Fire Department, Instagram, Information, Communication.*

### Abstrak

*Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur memiliki peran penting dalam upaya pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Untuk mendukung tugas tersebut secara optimal, diperlukan keterlibatan aktif masyarakat melalui penyebaran informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Instagram sebagai salah satu platform media sosial dimanfaatkan instansi ini sebagai media informasi sekaligus sarana komunikasi dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan Instagram oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur dalam mendukung fungsi komunikasi dan informasi kepada publik secara digital. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis dilakukan terhadap konten unggahan akun resmi @damkarjakartatimur dan interaksi dengan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram digunakan secara aktif untuk menyampaikan informasi kebakaran, edukasi pencegahan, dokumentasi kegiatan, dan membangun interaksi digital. Akun ini tidak hanya sebagai sarana informasi, tetapi juga ruang dialog dan partisipasi publik. Temuan ini sejalan dengan teori New Media dari Pierre Lévy yang menekankan interaksi dan integrasi dalam ruang digital. Instagram terbukti mampu menjembatani dunia virtual dengan aktivitas nyata, membentuk ekosistem komunikasi yang kolaboratif, responsif, dan partisipatif.*

*Kata Kunci: Dinas Pemadam Kebakaran, Instagram, Informasi, Komunikasi.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama dalam hal komunikasi dan interaksi sosial. Salah satu perubahan yang paling mencolok adalah munculnya media sosial sebagai platform utama dalam kegiatan sehari-hari. Media sosial tidak hanya digunakan untuk berbagi informasi pribadi, tetapi telah berkembang menjadi sarana komunikasi yang efisien dan efektif untuk berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Salah satu platform media sosial yang populer adalah Instagram, yang memungkinkan pengguna untuk berbagi foto dan video secara instan. Instagram, yang awalnya digunakan sebagai sarana hiburan dan komunikasi pribadi, kini juga dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung.

Seiring dengan berkembangnya media sosial, berbagai instansi pemerintah di Indonesia mulai menyadari pentingnya pemanfaatan platform ini untuk menjalin komunikasi dengan publik. Pemerintah, sebagai lembaga yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi secara transparan dan akurat, membutuhkan saluran komunikasi yang dapat menjangkau masyarakat luas dengan cepat. Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi adalah Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur. Akun resmi mereka, @damkarjakartatimur, telah digunakan secara aktif untuk menyebarkan berbagai informasi terkait kebakaran, upaya pencegahan kebakaran, serta memberikan edukasi tentang keselamatan kepada masyarakat. Pemanfaatan Instagram oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran ini menunjukkan bagaimana media sosial dapat digunakan untuk membangun komunikasi yang lebih dekat dan efektif dengan masyarakat.

Melalui Instagram, Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur tidak hanya menginformasikan masyarakat tentang kejadian kebakaran dan langkah-langkah penyelamatan, tetapi juga menyediakan ruang untuk berinteraksi dengan publik. Fitur-fitur seperti komentar, pesan langsung (direct message), serta story interaktif memungkinkan masyarakat untuk memberikan tanggapan, bertanya, dan memberikan feedback secara langsung kepada pihak dinas. Hal ini menciptakan komunikasi dua arah yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif, yang sejalan dengan prinsip komunikasi yang efektif dalam dunia digital. Selain itu, Instagram juga digunakan untuk mendokumentasikan berbagai kegiatan operasional, seperti pelatihan, evakuasi, dan upaya pencegahan kebakaran, yang dapat diakses oleh masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan mereka mengenai isu kebakaran.

Pentingnya pemanfaatan media sosial dalam komunikasi publik mendorong penelitian ini untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam bagaimana Instagram digunakan oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur dalam mendukung tugasnya sebagai penyampai informasi dan edukasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Instagram tidak hanya menjadi alat untuk menyebarkan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun interaksi dan partisipasi masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman dari risiko kebakaran. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini akan mengkaji bagaimana pemanfaatan Instagram oleh dinas ini dapat memperkuat komunikasi publik, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan menciptakan ekosistem komunikasi yang lebih kolaboratif, responsif, dan partisipatif di era digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggali dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk memahami fenomena yang terjadi dalam konteks sosial, khususnya pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan berbagai pihak yang terkait, seperti petugas dari Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur serta masyarakat yang berinteraksi dengan akun Instagram @damkarjakartatimur. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif langsung mengenai tujuan dan efektivitas penggunaan Instagram dalam menyampaikan informasi serta membangun komunikasi dengan masyarakat.

Observasi langsung dilakukan untuk menilai secara objektif bagaimana akun Instagram ini dikelola dan bagaimana interaksi dengan pengikutnya berlangsung. Peneliti akan mengamati konten-konten yang diunggah oleh akun Instagram tersebut, termasuk jenis informasi yang disampaikan, frekuensi unggahan, serta keterlibatan pengikut melalui

komentar, like, dan pesan langsung. Observasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana konten yang disajikan sesuai dengan tujuan komunikasi yang diinginkan oleh instansi pemerintah.

Selain itu, dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan data mengenai konten yang diunggah di akun Instagram @damkarjakartatimur, serta tanggapan masyarakat terhadap konten tersebut. Dokumentasi ini mencakup gambar, video, dan teks yang diunggah di akun Instagram tersebut, yang akan dianalisis untuk menilai kualitas informasi, serta apakah informasi tersebut mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis konten, di mana data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait dengan pemanfaatan Instagram sebagai alat komunikasi dan informasi. Analisis ini bertujuan untuk menemukan pola-pola komunikasi yang terjadi antara instansi pemerintah dan masyarakat, serta untuk memahami bagaimana Instagram berfungsi sebagai ruang komunikasi yang interaktif dan partisipatif.

Dengan menggunakan metode ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pemanfaatan Instagram oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi komunikasi digital yang lebih efektif bagi instansi pemerintah di Indonesia.

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini mengungkapkan bagaimana Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur memanfaatkan Instagram sebagai media komunikasi dan informasi. Berdasarkan hasil analisis terhadap konten yang diunggah pada akun Instagram @damkarjakartatimur dan interaksi yang terjadi, beberapa temuan utama dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Jenis Konten yang Diunggah**

Konten yang diunggah oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur terbagi dalam beberapa kategori, termasuk informasi kebakaran, edukasi pencegahan, dokumentasi kegiatan, dan pengumuman penting. Berikut adalah distribusi jenis konten yang ditemukan dalam analisis.

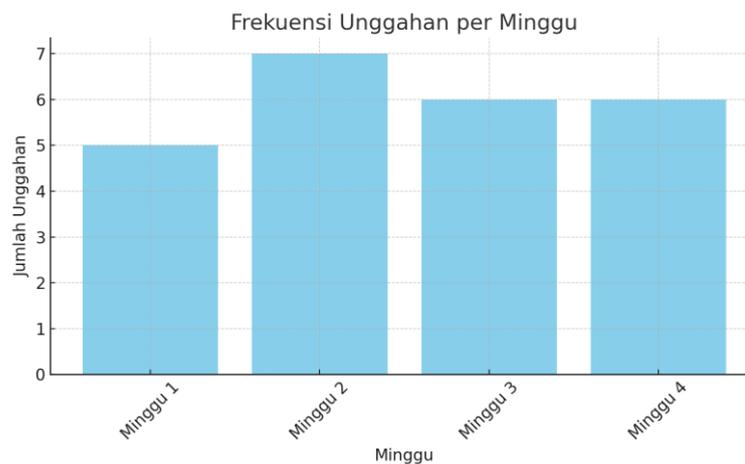
<b>Jenis Konten</b>	<b>Jumlah Unggahan</b>	<b>Persentase (%)</b>
Informasi Kebakaran	45	38.5%
Edukasi Pencegahan	30	25.6%
Dokumentasi Kegiatan	25	21.3%
Pengumuman & Lainnya	18	15.4%

## 2. Frekuensi Unggahan

Akun Instagram ini mengunggah konten secara rutin, dengan frekuensi unggahan yang cukup tinggi dalam periode penelitian. Rata-rata, akun ini mengunggah konten setiap dua hari sekali. Berikut adalah distribusi frekuensi unggahan per minggu:

<b>Minggu</b>	<b>Jumlah Unggahan</b>
Minggu 1	5
Minggu 2	7
Minggu 3	6
Minggu 4	6

## 3. Diagram 1: Frekuensi Unggahan per Minggu



## 4. Interaksi Masyarakat

Instagram tidak hanya digunakan sebagai platform informasi, tetapi juga sebagai ruang untuk berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan analisis terhadap komentar dan pesan langsung (direct messages), ditemukan bahwa interaksi yang

terjadi cukup aktif. Berikut adalah analisis interaksi berdasarkan jumlah komentar dan pesan langsung:

Jenis Interaksi	Jumlah Interaksi	Persentase (%)
Komentar	150	60.0%
Pesan Langsung	100	40.0%

### 5. Diagram 2: Jenis Interaksi yang Terjadi



## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Instagram digunakan oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur secara aktif untuk menyampaikan informasi penting mengenai kebakaran dan pencegahan. Jenis konten yang paling sering diunggah adalah informasi terkait kebakaran, diikuti oleh edukasi mengenai pencegahan kebakaran. Hal ini sejalan dengan fungsi utama akun Instagram sebagai sumber informasi yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Konten yang diunggah mengutamakan penggunaan gambar dan video, yang sesuai dengan preferensi masyarakat untuk mendapatkan informasi dalam format visual, seperti yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya (Lestari et al., 2023). Dalam hal ini, Instagram memungkinkan dinas untuk mengedukasi masyarakat secara efektif melalui media visual yang menarik dan mudah dipahami.

Frekuensi unggahan yang konsisten menunjukkan bahwa Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur berusaha menjaga hubungan komunikasi yang aktif dengan masyarakat. Melalui unggahan yang rutin, dinas ini tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga berupaya membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap risiko kebakaran.

Interaksi yang terjadi melalui komentar dan pesan langsung juga mencerminkan adanya komunikasi dua arah yang terbentuk antara instansi pemerintah dan masyarakat. Masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memberikan tanggapan, bertanya, dan bahkan melaporkan kejadian kebakaran melalui pesan langsung. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram berfungsi tidak hanya sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai platform untuk membangun keterlibatan dan partisipasi masyarakat, yang sesuai dengan prinsip-prinsip **New Media** dari Pierre Lévy, yang menekankan pentingnya interaksi dalam ruang digital.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Instagram telah dimanfaatkan secara efektif oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur sebagai media informasi dan komunikasi dengan masyarakat. Akun @damkarjakartatimur tidak hanya digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai kebakaran dan upaya penyelamatan, tetapi juga untuk mengedukasi masyarakat mengenai pencegahan kebakaran serta membangun interaksi yang lebih intensif antara instansi pemerintah dan publik.

Penggunaan Instagram oleh instansi ini telah menunjukkan bahwa platform media sosial dapat menjadi alat yang efektif dalam menjalin komunikasi dua arah, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga dapat memberikan umpan balik, bertanya, dan melaporkan kejadian kebakaran secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya perubahan dalam pola komunikasi instansi pemerintah yang sebelumnya bersifat satu arah menjadi lebih interaktif dan partisipatif.

Jenis konten yang diunggah di Instagram, seperti informasi kebakaran, edukasi pencegahan, dan dokumentasi kegiatan, menunjukkan bahwa Instagram digunakan secara

optimal untuk menyampaikan pesan-pesan penting yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Interaksi yang terjadi melalui komentar dan pesan langsung juga mencerminkan tingginya tingkat keterlibatan masyarakat dalam diskusi dan partisipasi dalam kegiatan pencegahan kebakaran yang diadakan oleh dinas tersebut.

Dengan menggunakan Teori New Media dari Pierre Lévy sebagai kerangka teoritis, dapat dilihat bahwa pemanfaatan Instagram oleh Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur berhasil menciptakan ruang digital yang memungkinkan interaksi sosial yang lebih mendalam antara pemerintah dan masyarakat. Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai platform untuk membangun ekosistem komunikasi yang lebih kolaboratif, responsif, dan partisipatif.

### **Saran**

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan untuk Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur dalam mengoptimalkan pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi dan informasi adalah sebagai berikut:

#### **1. Meningkatkan Interaksi dengan Masyarakat**

Meskipun interaksi melalui komentar dan pesan langsung sudah cukup aktif, disarankan untuk lebih meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui fitur-fitur interaktif lainnya, seperti polling, quiz, atau konten yang melibatkan audiens secara langsung. Hal ini akan semakin memperkuat partisipasi masyarakat dalam kampanye pencegahan kebakaran dan meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya keselamatan.

#### **2. Diversifikasi Jenis Konten**

Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dapat memperluas variasi konten yang diunggah, seperti video tutorial, live streaming kegiatan edukasi, atau wawancara dengan petugas yang terlibat dalam kegiatan operasional. Konten-konten interaktif semacam ini dapat menarik perhatian masyarakat dan memperdalam pemahaman mereka terhadap langkah-langkah pencegahan kebakaran.

### 3. Pemanfaatan Fitur Instagram Secara Maksimal

Mengingat Instagram memiliki berbagai fitur seperti Stories, IGTV, dan Reels, sangat disarankan untuk memaksimalkan penggunaan fitur-fitur ini untuk menyebarkan informasi secara lebih dinamis dan menarik. Pemanfaatan fitur live streaming untuk memberikan update secara langsung mengenai kejadian kebakaran atau kampanye pencegahan dapat meningkatkan keterlibatan audiens secara real-time.

### 4. Evaluasi dan Peningkatan Konten

Agar komunikasi yang dibangun lebih efektif, Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur perlu melakukan evaluasi berkala terhadap konten yang diunggah, melihat respons audiens, dan menyesuaikan materi agar lebih relevan dan menarik bagi masyarakat. Dengan cara ini, konten yang disajikan dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik.

### 5. Peningkatan Kerjasama dengan Pihak Lain

Untuk memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan efektivitas kampanye keselamatan kebakaran, disarankan agar Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur menjalin kerjasama dengan komunitas lokal, pihak swasta, dan organisasi non-pemerintah. Kolaborasi ini dapat membantu memperluas jangkauan konten edukasi dan mempercepat respon masyarakat terhadap peringatan kebakaran.

Dengan mengikuti saran-saran ini, Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur dapat lebih mengoptimalkan Instagram sebagai media komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga sebagai platform interaktif yang meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan kebakaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan I). CV. Syakir Media Press.
- Antasari, C., & Pratiwi, R. D. (2022). Pemanfaatan Fitur Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Pemasaran Kedai Babakkeroyokan Di Kota Palu. *Kinesik*, 9(2), 176–182. <https://doi.org/10.22487/ejk.v9i2.327>

- Damayanti, S., Riyanto, B., & Sarungu, L. M. (2024). Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 1–10.
- Desi, D. P., & Ulfi, S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi, 2, 29-37. <https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3>
- Feroza, C. S., & Misnawati, D. (2021). Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Akun @Yhoophii\_Official Sebagai Media Komunikasi Dengan Pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 15(1), 54–61. <https://doi.org/10.33557/ji.v15i1.2204>
- Imaduddin. (2022). *Sistem Informasi Manajemen* (Cetakan Pe). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Kurniati, K., Munir, M., Hamidah, L., & Rizky, A. S. (2020). Monitoring dan Evaluasi Humas Pemerintah dalam Penggunaan Media Sosial untuk Memerangi Hoaks. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 5(1), 78. <https://doi.org/10.24198/jmk.v5i1.27616>
- Lestari, S. D., Alfarabi, A., & Yuliati, Y. (2023). Instagram Sebagai Media Publikasi dan Komunikasi di Instansi Pemerintah. *Grafika*, <https://books.google.co.id/books?id=vZw3EQAAQBAJ>
- Nuzuli, A. K. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jejak Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=-XCSEAAAQBAJ>
- Priyono, P. E. (2022). *Komunikasi dan Komunikasi Digital*. GUEPEDIA. <https://books.google.co.id/books?id=tPZcEAAAQBAJ>
- Purwani, D. A. (2021). *Pemberdayaan Era Digital*. Bursa Ilmu. <https://books.google.co.id/books?id=ymRYEAAAQBAJ>
- Putra, R. A., Astiti, S., Aranski, A. W., Purnama, S. A., Darmansah, D., Efitra, E., & Permata, N. G. (2024). *Konsep Sistem Informasi*. PT. Sonpedia Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=kJVfEQAAQBAJ>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke). ALFABETA, CV.
- Sukmawati, A. S., Sabur, F., Nur, M., Darmawan, A. R., Sa'dianoor, S., Mahbub, K., Irmawati, I., Silviana, S., Tawil, M. R., Sampurno, C. B. K., & others. (2023). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=vrriEAAAQBAJ>
- Ummah, A. H. (2022). *Manajemen Industri Media Massa*. Syiah Kuala University Press. <https://books.google.co.id/books?id=-v5jEAAAQBAJ>
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=BedWEQAAQBAJ>