



**PENGELOLAAN AKUN *INSTAGRAM* @BPTJKEMENHUB
SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh

Gelar dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh :

Anis Kamilah

41182037190048

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM "45"**

BEKASI

2023 M / 1445 H

LEMBAR PENYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagianbagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 26 Juni 2023



Anis Kamilah

41182037190048

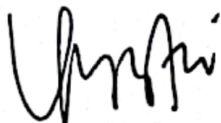
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengelolaan Akun Instagram @Bptjkemenhub
Sebagai Media Informasi Publik
Nama : Anis Kamilah
NMP : 41182037190048
Konsentrasi : *Public Relations*
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi, Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 07 Juli 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Tin Hartini, M.Si
NRP. 45.1.01.02.2016.001

Menyetujui
Dosen Pembimbing Skripsi



Tin Hartini, M.Si
NRP.45.1.01.02.2016.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

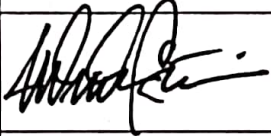


Skripsi yang berjudul :

“Pengelolaan Akun Instagram @Bptjkemenhub Sebagai Media Informasi Publik” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 20 Juli 2023
Waktu : 10.00 s/d 11.00 WIB

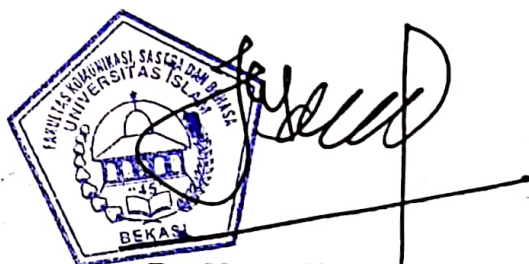
Oleh

Nama : Anis Kamilah
NPM : 41182037190048
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Ket	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Winda Primasari M.SI	
Penguji I	Hamludin M.SI	
Penguji II	Tin Hartini M.SI	

Bekasi, 28 Juli 2023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Komunikasi
Sastra dan Bahasa



Dr. Nuryadi, M.Hum
NRP 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Tin Hartini, M.SI
NRP 45.1.01.02.2016.001

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi Sastra, dan Bahasa
2023

Anis Kamilah / 41182037190048

Pengelolaan Akun *Instagram @Bptjkemenhub* Sebagai Media Informasi Publik

Di bawah bimbingan Ibu Tin Hartini

95 halaman skripsi dan 10 halaman romawi, 1 daftar tabel 20 daftar gambar dan 5 halaman lampiran

Pengelolaan media sosial instagram adalah suatu strategi pengelolaan untuk memenuhi suatu tujuan/target/fungsi yang sudah ditentukan. Berdasarkan perwujudan undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai (KIP) keterbukaan informasi publik dalam memfasilitasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya. Akun istagram @Bptjkemenhub memiliki 17.900 followers dan indeks kepuasan masyarakat kepada layanan 19,01 yang dikategorikan sebagai nilai indeks yang sangat baik. Akan tetapi minimnya interaksi publik serta minimnya keterbukaan dalam penyebaran informasi di media sosial menjadi perhatian yang disayangkan, melihat dari kesuksesan pencapaian jumlah followers yang mendasari peneliti ingin mengetahui bagaimana Pengelolaan Media Sosial Instagram @Bptjkemenhub dalam memenuhi informasi publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif pengumpulan data dilakukan berdasarkan pengamatan di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, subjek dalam penelitian berfokus pada divisi humas yang ikut andil dalam mengelola akun instagram @Bptjkemenhub. konsep yang digunakan dalam penelitian ini dengan rujukan teori 4C oleh *Chris Heuer* yang meliputi *context, communication, collaboration dan conection*. Hasil dalam penelitian ini ditemukan bahwa, Tahap *Context* dilakukan dengan menyampaikan pesan atau informasi dalam bentuk foto, video, dan infografis yang disertai dengan caption. Tahap *Communication* meliputi membalas komentar dari *followers* dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam memberikan informasi yang faktual dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Tahap *Collaboration* dilakukan oleh humas BPTJ dengan cara bekerja sama dengan akun instansi lain untuk bersama – sama menyebarkan informasi kepada publik agar tercapainya tujuan bersama. Sedangkan tahap *Conection* yakni interaksi yang dibangun dengan khalayak, sehingga konten yang dihasilkan informatif.

Kata Kunci : Media Sosial, Informasi Publik, Humas Pemerintah

ABSTRACT

*Universitas Islam 45 Bekasi
Study of Communication Science
Faculty of Communication, Literatur
And Language
2023*

Anis Kamilah / 41182037190048

*Managing the Instagram Account @Bptjkemenhub as a Public Information Media
Under supervisor of Mrs. Tin Hartini*

*95 thesis pages and 10 roman pages, 1 list of tables 20 list of figures and 5 pages of
attachments*

Instagram social media management is a management strategy to fulfill a predetermined goal/target/function. Based on Law Number 14 of 2008 concerning (KIP) realizing public information in facilitating relations between the government and its people. Instagram account @Bptjkemenhub has 17,900 followers and a community satisfaction index of 19.01 which is included as a very good value index. However, the lack of public interaction and the lack of inclusion in the dissemination of information on social media is a concern which unfortunately, seeing from the success of setting the number of followers that instills a desire to know how Instagram Social Media Management @Bptjkemenhub is in fulfilling public information. This study used a qualitative descriptive method. Data collection was carried out based on field observations through interviews, observation and documentation. The subjects in the study focused on the human division that took part in managing the @Bptjkemenhub Instagram account. The concepts used in this study with reference to the 4C theory by Chris Heuer which include context, communication, collaboration and connection. The results in this study found that the Context Stage was carried out by conveying messages in the form of photos, videos, and infographics accompanied by captions. The Communication Stage includes replying to comments from followers by using language that is easy to understand in providing factual information and can be justified for the truth. The Collaboration stage is carried out by BPTJ public relations by working with accounts of other agencies to jointly disseminate information to the public so that common goals are achieved. While the Connection stage: namely the interaction that is built with the audience, so that the content produced is informative

Keyword : Government, Instagram, Public Relations,

PRAKATA

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang selalu memberikan rezeki dengan berbagai macam cara, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan penelitian ini sesuai waktu yang diberikan oleh pihak Universitas. Adapun judul laporan penelitian ini adalah ***Pengelolaan Akun Instagram @Bptjkemenhub Sebagai Media Informasi Publik***. Dalam proses penyusunan laporan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang terkait, baik bantuan moral maupun spiritual, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya dalam menyelesaikan skripsi penulis.
2. Kepada Orangtua dan Keluarga besar yang selalu memberikan do`a, semangat, dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Dr Nuryadi M.Hum selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Ibu Tin Hartini, M.SI selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam "45" Bekasi.
5. Ibu Tin Hartini, M.SI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Budi Raharjo S.Sos, M.M.Tr selaku kepala Sub Bagian Publikasi dan Pelayanan Informasi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Ibu Elly Herlina, Ibu Fadia, Bapak Ramos selaku Staff Publikasi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini .

8. Lidya Pusphita sari yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.
9. Terimakasih semua member EXO yang sudah memberikan semangat melalui lagu yang penulis dengarkan selama mengerjakan laporan dan memotivasi untuk selalu memberikan yang terbaik dalam meraih impian.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya, khususnya Fakultas Ilmu Komunikasi, Sastra, dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi. Semoga Allah SWT membalas budi baik kepada kita semua serta melimpahkan segala karunia- Nya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 28 Juli 2023

Penulis

Anis Kamilah

41182037190048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENYATAAN ORISINILITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Proses <i>Public Relation</i> PT Kereta Api (PERSERO) dalam Membangun Citra Positif Dalam Media Sosial "@KeretaApiKita"	8
2.1.2 Peran Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta	9
2.1.3 Pemanfaatan Media Sosial (Facebook) Oleh Humas SMU CT Foundation Sebagai Media Informasi dan Publikasi Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan	9
2.1.4 Pemanfaatan Media Sosial Instagram pada Akun @GeprekExpress dalam Mempromosikan Restoran Geprek Express.....	10
2.1.5 Implementasi Cyber <i>Public Relations</i> Media Informasi Publik Perusahaan PT PLN (PERSERO) Aceh	11
2.2 Kerangka Teori.....	13
2.2.1 Komunikasi (<i>Communication</i>).....	13
2.2.2 Humas Pemerintah.....	15
2.2.3 Media Sosial	16
2.2.3.1 Instagram	20
2.2.4 Informasi Publik	25
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Unit Analisis	29
3.2.1 Informan dan <i>Key Informan</i>	30

3.2.1.1	<i>Informan</i>	30
3.2.1.2	<i>Key Informan</i>	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Data Primer	32
3.3.2	Data Sekunder.....	33
3.4	Definisi Konseptual	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.6	Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Umum Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) 38	
4.1.1	Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek	39
4.1.2	Visi Misi dan Logo Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek	39
4.1.3	Struktur Organisasi Humas Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek.....	41
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Proses Pengelolaan Media Sosial Instagram @Bptjkemenhub	44
4.2.2	Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Bptjkemenhub	72
A.	Pemanfaatan Fitur – Fitur Instagram @Bptjkemenhub.....	76
B.	Keunggulan Media Instagram @Bptjkemenhub	84
C.	Respon <i>Followers</i> terhadap Informasi yang Disajikan pada <i>Instagram @Bptjkemenhub</i>	86
D.	Hambatan Penyampaian Informasi Melalui akun @Bptjekemenhub	89
4.3	Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		98
LAMPIRAN 2		106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terhadulu.....	13
Tabel 3. 1 <i>Informan</i>	30
Tabel 3. 2 <i>key informan</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Instagram @Bptjkemenhub</i>	3
Gambar 1. 2 Pemberitaan terkait Ganjil – Genap yang dilakukan oleh BPTJ dan Kemenhub	5
Gambar 1. 3 <i>Screenshot</i> komentar pada akun <i>@Bptjkemenhub</i>	6
Gambar 2. 1 <i>Logo Instagram</i>	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3. 1 Triangulasi Data	37
Gambar 4. 1 Logo dan Makna logo	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Humas BPTJ	41
Gambar 4. 3 Tahapan Proses Pembuatan Pesan	47
Gambar 4. 4 Koordinasi sebelum konten <i>realese</i>	50
Gambar 4. 5 Tahap <i>Context 1</i> pada akun <i>@Bptjkemenhub</i>	51
Gambar 4. 6 Tahap <i>Context 2</i> pada akun <i>@Bptjkemenhub</i>	52
Gambar 4. 7 Tahap <i>Context 2</i> pada akun <i>@Bptjkemenhub</i>	58
Gambar 4.8 Tahap <i>Communication</i> dalam menyebarkan informasi di akun <i>@Bptjkemenhub</i>	61
Gambar 4. 9 Tahap <i>Collaboration</i> BPTJ dengan Kemenkes pada akun <i>@Bptjkemenhub</i>	66
Gambar 4. 10 Tahap <i>Collaboration</i> BPTJ dengan PT KAI pada akun <i>@Bptjkemenhub</i>	68
Gambar 4. 11 Tahap <i>Conection</i> BPTJ dengan Kemenkes pada akun <i>@Bptjkemenhub</i> . 72	72
Gambar 4. 12 Akun Official <i>Instagram @Bptjkemenhub</i>	74
Gambar 4. 13 Penggunaan Fitur <i>Caption @Bptjkemenhub</i>	77
Gambar 4. 14 Penggunaan Fitur <i>Reels @Bptjkemenhub</i>	79
Gambar 4. 15 Penggunaan Fitur <i>Comment @Bptjkemenhub</i>	80
Gambar 4. 16 Penggunaan Fitur <i>Feeds @Bptjkemenhub</i>	82
Gambar 4. 17 Penggunaan Fitur <i>Hashtag @Bptjkemenhub</i>	83
Gambar 4. 18 Keunggulan <i>instagram @Bptjkemenhub</i>	85
Gambar 4. 19 Komentar yang paling ditanyakan pada konten <i>@Bptjkemenhub</i>	87