



**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
@KOTAJAKARTATIMUR SEBAGAI
MEDIA PUBLIKASI PEMERINTAH KOTA
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Nurfajriati

41182037200048

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

2024 M / 1446 H

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya 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 sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 29 Juli 2024



NURFAJRIATI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur Sebagai
Media Publikasi Pemerintah Kota Jakarta Timur
Diajukan Oleh : Nurfajriati
NPM : 41182037200048
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Fakultas : Komunikasi, Sastra dan Bahasa

Telah menyatakan syarat mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa.

Bekasi, 05 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, M.Si
NRP 45.1.01.02.2012.016

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Tatik Yuniarti, M.LKom
NRP 45.1.06.11.2007.011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

“Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur Sebagai Media Publikasi
Pemerintah Kota Jakarta Timur”

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Juli 2024

Waktu : 14.00 – 15.00 WIB

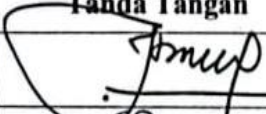
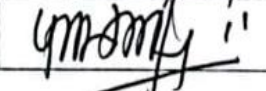
Oleh

Nama : Nurfajriati

NPM : 41182037200048

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

Keterangan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Dr. Nuryadi, M.Hum.	
Penguji 1	Iwan Samariansyah, M.Si.	
Penguji 2	Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom	

Bekasi, 29 Juli 2024

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Komunikasi,
Sastra, dan Bahasa


Dr. Nuryadi, M. Hum
NRP. 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi


Winda Primasari, M.Si
NRP. 45.1.01.02.2012.016

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa

2024

Nurfajriati / 41182037200048

“Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur Sebagai Media Publikasi Pemerintah Kota Jakarta Timur”

Di bawah bimbingan Ibu Tatik Yuniarti

(114 Halaman + xiii Halaman), (3 Tabel), (21 Gambar), (7 Lampiran)

Dalam mencegah terjadinya informasi yang belum pasti kebenarannya Sudin Kominfo Jakarta Timur memanfaatkan media sosial Instagram untuk melakukan kegiatan publikasinya. @kotajakartatimur merupakan media informasi masyarakat tentang Kota Jakarta Timur. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan media sosial @kotajakartatimur. Teori yang digunakan adalah teori pengelolaan media sosial 4C Context, Communication, Collaboration dan Connection, Heuer.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan @kotajakartatimur telah melaksanakan pengelolaan media sosial yang terdiri dari. Pengelolaan Context, dengan menggunakan kata-kata yang kekinian agar mempermudah publik memahami informasi. Pengelolaan Communication dalam proses penulisan informasi Sudin Kominfo Jakarta Timur memahami kode etik jurnalistik hingga gambar dan video yang mendukung informasi. Pengelolaan Collaboration dengan melakukan unggahan unggahan konten bersama Dinas lain dan konten yang bersumber dari Dinas lain. Pengelolaan Connection dengan menjalin hubungan dengan dinas lain serta menjawab kritikan serta saran dari publik sehingga mendapatkan respon yang positif dari publik, dengan demikian ada beberapa komentar di akun @kotajakartatimur yang belum terjawab dengan baik. Dalam proses pengelolaan media sosial ditemukannya hambatan kurangnya sumber daya manusia menjadi hambatan dalam proses pengelolaan media sosial. Namun hambatan tersebut bisa teratasi dengan baik oleh @kotajakartatimur.

Kata Kunci: Humas, Instagram, Komunikasi, Media Sosial, Publikasi

ABSTRACT

Universitas Islam 45 Bekasi

Study of Communication Science

Faculty of Communication, Literature and Language

2024

Nurfajriati / 41182037200048

“Pengelolaan Media Sosial @kotajakartatimur Sebagai Media Publikasi Pemerintah Jakarta Timur”

Under the guidance Mrs. Tatik Yuniarti

(114 Pages + xiii Pages), (3 Tables), (21 Figures), (7 Apendices)

To prevent the occurrence of information whose truth is uncertain, the East Jakarta Communications and Information Technology Sub-Department utilizes Instagram social media to carry out its publication activities. @kotajakartatimur is a public information medium about the City of East Jakarta. The purpose of this research is to determine the management of social media @kotajakartatimur. The theory used is the 4C social media management theory Context, Communication, Collaboration and Connection, Heuer.

The research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The research results show that @kotajakartatimur has implemented social media management consisting of: Context Management, using contemporary words to make it easier for the public to understand information. Communication Management in the process of writing information for the East Jakarta Communications and Information Technology Sub-Department understands the journalistic code of ethics to images and videos that support information. Collaboration management by uploading content with other departments and content sourced from other departments. Connection management by establishing relationships with other agencies and accommodating criticism and suggestions from the public so as to get a positive response from the public, thus there are several comments on the @kotajakartatimur account that have not been answered properly. In the social media management process, the lack of human resources was found to be an obstacle in the social media management process. However, these obstacles can be overcome well by @kotajakartatimur.

Keywords: Public Relations, Instagram, Communication, Social Media, Publications

PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah peneliti sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah, serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian sesuai dengan waktu yang ditentukan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin memberikan ucapan-ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr Nuryadi M.Hum. selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Ibu Winda Primasari. S.Hum., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr.Tatik Yuniarti, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing peneliti, memberikan masukan pada setiap permasalahan yang terjadi saat dalam penyusunan skripsi.
4. Kedua orangtua yang tiada henti selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada peneliti selama menyusun skripsi
5. Dewan Penguji Skripsi yang sudah menyempatkan waktunya dalam ujian sidang skripsi
6. Seluruh pegawai Suku Dinas Kominfotik Jakarta Timur yang telah membantu dan mengizinkan peneliti
7. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi, terima kasih atas ilmu yang sudah diberikan selama perkuliahan yang sangat berguna
8. Para Staf Tata Usaha FKSB Unisma Bekasi yang telah membantu peneliti dalam membuat administrasi dan pengumpulan berkas
9. Terima kasih pada diri sendiri yang sudah berjuang dan mampu menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada teman-teman yang sudah memberikan semangat dan dukungannya kepada peneliti

Bekasi, 4 Juli 2024



Nurfajriati
(41182037200048)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Peran Humas dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintahan Melalui Media Sosial Instagram Di Sekretariat DPRD Kota Lahat	8
2.1.2 Peran Humas dalam Kegiatan Publikasi <i>Online</i> Pemerintahan di Kabupaten Bandung.....	9

2.1.3 Efektivitas Publikasi Kegiatan Pemerintahan Berbasis <i>E- Government</i> (Studi Kasus <i>Website</i> Kanal Berita Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Batang).....	9
2.1.4 Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Layanan Informasi Pemerintahan Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.....	10
2.1.5 Pemanfaatan Media Sosial Kotamadya Jakarta Utara Sebagai Media Publikasi Kepada Publik <i>External</i>	10
2.2 Kerangka Teori	20
2.2.1 Humas Pemerintah	20
2.2.2 Komunikasi Media Sosial	20
2.2.3 Media Sosial	21
2.2.4 Instagram.....	24
2.2.5 Publikasi	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Unit Analisis	31
3.2.1 Key Informan	31
3.2.2 Informan	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder.....	34
3.4 Definisi Konseptual	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Keabsahan Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian dan subjek penelitian.....	40
4.1.1 Profil Pemerintahan Kota Jakarta Timur	40
4.1.2 Strukur organisasi Pemerintah Kota Jakarta Timur.....	42
4.1.3 Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Jakarta Timur	43
4.1.4 Struktur organisasi Sudin Kominfotik Jakarta Timur	44
4.1.5 Admin Media Sosial Kota Jakarta Timur	46
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Proses Pengelolaan Media Sosial Instagram @kotajakartatimur	46
4.3 Pemanfaatan Fitur-fitur Instagram@kotajakartatimur.....	65
4.4 Hambatan dalam Mengelola Media Sosial @kotajakartatimur.....	77
4.5 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	17
Tabel 3. 1 Pelaksanaa Penelitian	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbedaan Media Sosial Kota Jakarta.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Struktur organisasi Pemerintah Kota Jakarta Timur.....	42
Gambar 4.2 Struktur Sudin Kominfotik Jakarta Timur.....	43
Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.3 Unggahan cara mudah hemat air @kotajakartatimur	52
Gambar 4.4 unggahan berita ketahanan pangan @kotajakartatimur	53
Gambar 4.5 Unggahan berita pencegahan stunting @kotajakartatimur	56
Gambar 4.6 Unggahan berita HUT Jakarta @kotajakartatimur	58
Gambar 4.7 Unggahan berita Pembangunan Trotoar @kotajakartatimur	59
Gambar 4.8 Unggahan layanan transportasi @kotajakartatimur.....	61
Gambar 4.9 Komentar pengikut @kotajakartatimur	63
Gambar 4.10 Akun yang berkoneksi dengan @kotajakartatimur	64
Gambar 4.11 Akun official instagram @kotajakartatimur.....	66
Gambar 4.12 Dunia pendidikan bunda PAUD Jakarta Timur bersama BPMP sosialisasi transisi jenjang PAUD ke SD	69
Gambar 4.13 Stop judi online unggahan pada <i>Reels</i>	71
Gambar 4.14 Sterilisasi kucing lokal Jakarta Timur.....	72
Gambar 4.15 DKI Jakarta didominasi Warga Jakarta Timur.....	72
Gambar 4.16 Unggahan yang diunggah Feeds @kotajakartatimur	75
Gambar 4.17 Hastagh yang ada di @kotajakartatimur	76
Gambar 4.18 unggahan original Sudin Kominfotik terkait Pembakaran Sampah	79
Gambar 4.19 unggahan kolaborasi bersumber dari @dkijakarta terkait aplikasi Jaki dan fitur Jakpangan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Teks Wawancara Key Informan	89
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan 1.....	94
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 2.....	102
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 3.....	106
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan 4.....	112
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Bersama Informan	113
Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin.....	114